

Analisis faktor pendukung *knowledge sharing* menggunakan Whatsapp dan Line group saat pandemi Covid-19

Edy Prihantoro¹, Rizky Wulan Ramadhani², Dwi Asih Haryanti³, Tri Wahyu Retno Ningsih⁴
^{1,2,3,4}Universitas Gunadarma

ABSTRAK

Knowledge sharing terbentuk ketika setiap anggota dalam organisasi saling berbagi pengetahuan secara bersama-sama untuk mengungkapkan pendapat, ide, kritik dan komentar kepada anggota lainnya. Universitas Gunadarma menjadi salah satu perguruan tinggi yang sudah menerapkan pembelajaran kolaborasi *cloud meeting* dan UGTV selama pandemi Covid-19 sehingga terjadi peningkatan *knowledge sharing* menggunakan Whatsapp dan Line. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor pendukung *knowledge sharing* dalam komunitas mahasiswa Universitas Gunadarma dengan menggunakan media Whatsapp dan Line grup selama pandemi Covid-19. Metodologi penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan perangkat lunak *Structural Equation Modeling* (SEM), AMOS dan Teori *Computer Mediated Communication* untuk menganalisis data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala likert 1-5 kepada mahasiswa Universitas Gunadarma. Populasi penelitian adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Gunadarma dan sampel penelitian adalah 741 responden yang terdiri dari laki-laki dan perempuan berusia 18-24 tahun. Teknik sampling menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria mahasiswa Universitas Gunadarma yang rutin melakukan *knowledge sharing*. Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa terjadi interaksi sosial dan ekspektasi hasil memengaruhi *knowledge sharing* untuk memenuhi kebutuhannya akan pengetahuan, dan kegunaan komunitas memengaruhi niat berbagi pengetahuan secara terus menerus. Sedangkan interaksi sosial tidak berpengaruh terhadap kebermanfaatan mahasiswa dan *knowledge sharing* tidak berpengaruh terhadap niat berbagi pengetahuan secara berkelanjutan. Pembatasan jarak yang diberlakukan oleh pemerintah sebagai akibat Pandemi Covid-19 menjadikan grup Whatsapp dan grup Line menjadi penting dan berguna dalam mencari dan berbagi ilmu di kalangan mahasiswa.

Kata-kata Kunci: Berbagi pengetahuan; harapan hasil; interaksi sosial; kegunaan komunitas; niat berbagi pengetahuan

The analysis of supporting factors for knowledge sharing using Whatsapp and Line group during Covid-19 pandemic

ABSTRACT

Knowledge sharing is formed when every member in the organization shares knowledge together to express opinions, ideas, criticisms and comments to other members. Gunadarma University is one of the universities that has implemented cloud meeting and UGTV collaborative learning during the Covid-19 pandemic, resulting in an increase in knowledge sharing using Whatsapp and Line. This study aims to analyze the supporting factors for knowledge sharing in the Gunadarma University student community using Whatsapp media and Line groups during the Covid-19 pandemic. The methodology of this research is quantitative using Structural Equation Modeling (SEM), AMOS and Computer Mediated Communication Theory to analyze the data collected using questionnaire with Likert scale of 1-5 to Gunadarma University students. The study population was students of the Faculty of Communication, Gunadarma University and the research sample was 741 respondents consisting of men and women aged 18-24 years. The sampling technique is purposive sampling with the criteria of Gunadarma University students who routinely did knowledge sharing. The results show that social interactions occur and outcome expectations affect knowledge sharing to fulfill their need for knowledge, and the usefulness of community influences the intention to share knowledge continuously. Meanwhile, social interaction does not affect the usefulness of students and knowledge sharing does not affect the intention to share knowledge on an ongoing basis. The distance restrictions imposed by the government as a result of the Covid-19 Pandemic have made WhatsApp groups and Line groups important and useful in seeking and sharing knowledge among students.

Keywords: Community usefulness; knowledge sharing intention; knowledge sharing; outcome expectation; social interaction

Korespondensi: Dr. Edy Prihantoro, MMSI. Universitas Gunadarma. Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Indonesia. Email: edipri@staff.gunadarma.ac.id

Submitted: February 2021, Accepted: April 2022, Published: April 2022

ISSN:2548-3242 (printed), ISSN: 2549-0079 (online). Website: <http://jurnal.unpad.ac.id/manajemen-komunikasi>

PENDAHULUAN

Widuri (2018) mendefinisikan *knowledge sharing* sebagai proses mengirim, mendistribusikan dan mendiseminasikan pengetahuan secara sistematis dari satu pihak ke pihak yang lain melalui media yang variatif. Semua kegiatan yang berkaitan dengan proses transmisi dan distribusi pengetahuan yang terjadi antar individu, antar kelompok maupun organisasi dapat dikategorikan sebagai *knowledge sharing* (Mohajan, 2019). Dengan melakukan *knowledge sharing*, seseorang mampu mengakses pengetahuan dan mempelajarinya, sekaligus memperoleh pengetahuan baru yang bervariasi dan multiperspektif.

Knowledge Sharing terjadi di berbagai lingkup termasuk perguruan tinggi. Sonata (2019) menyatakan bahwa *knowledge sharing* di lingkup perguruan tinggi dapat memengaruhi kemajuan serta perkembangan perguruan tinggi tersebut. Penerapan *knowledge sharing* dapat meningkatkan kinerja serta keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Sonata (2019) menambahkan bahwa penerapan *knowledge sharing* di perguruan tinggi merupakan bentuk perwujudan Tri Dharma perguruan tinggi terutama bagi para pengajar atau dosen. Selain dosen, mahasiswa juga melakukan *knowledge sharing*. Berbagai hasil penelitian menunjukkan

bahwa *knowledge sharing* memiliki manfaat bagi para mahasiswa dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang rumit dalam proses pembelajaran sehari-hari. Sehingga budaya *knowledge sharing* diperlukan oleh mahasiswa sarjana dan pascasarjana sebagai proses pembelajaran (Ma & Yuen, 2011; Osman et al., 2015).

Selain melalui tatap muka, *knowledge sharing* juga bisa dilakukan dengan media internet yang dapat didefinisikan sebagai sistem jaringa yang terdiri dari beberapa komputer yang terhubung menggunakan *Internet Protocol Suite* (TCP/IP) yang memberikan pelayanan kepada para pengguna di seluruh dunia. Jaringan internet menghubungkan banyak jaringan baik jaringan pribadi, umum, bisnis, politik, ekonomi, pemerintah yang terhubung secara global. Selain itu, internet juga dapat diartikan sebagai interkoneksi komputer di seluruh dunia yang memungkinkan terjadinya *sharing* atau pertukaran informasi. Dengan aturan tertentu yang sudah disediakan dalam internet, maka masyarakat dapat saling terhubung secara *online*.

Perkembangan internet sangat cepat dan luas pada hampir seluruh dunia seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.

Pengguna internet pada bulan Januari 2021 mengalami peningkatan 7.3 persen atau sejumlah 316 juta jiwa. Saat ini total pengguna internet



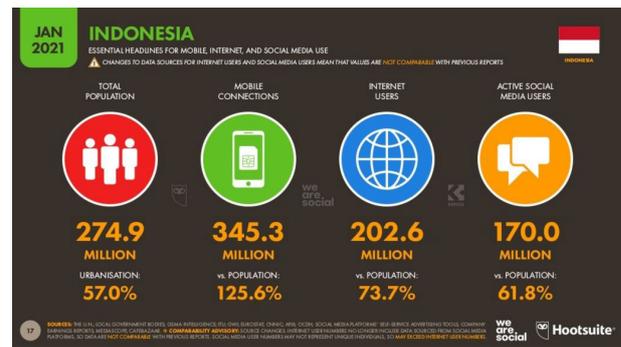
Gambar 1 Pengguna Internet di Dunia

Sumber: We Are Social, 2021

di dunia mencapai 4,66 miliar jiwa, angka yang fantastis di tengah pandemi Covid-19. Saat ini penetrasi internet secara global mencapai 59,5 persen. Pemicu utama kenaikan ini justru karena Covid-19, dimana masyarakat dipaksa bekerja, belajar dan beribadah dari rumah. Hal menarik lainnya adalah bahwa mayoritas pengguna internet adalah digunakan untuk berselancar di media social. Jumlah pengguna media social sendiri sebanyak 4,2 miliar.

Sedangkan data pengguna internet di Indonesia juga tidak kalah menarik, karena per Januari 2021, pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 15.5% menjadi 202,6 juta jiwa jika dibandingkan Bulan Januari tahun 2020. Hingga awal 2021, total penetrasi penggunaan internet di Indonesia mencapai 73.7%.

Berdasarkan laporan Hootsuite, pengguna internet dengan usia 16 – 64 tahun mempunyai beberapa perangkat elektronik yang berbeda seperti *smartphone*, laptop atau PC hingga



Gambar 2 Data Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: We Are Social, 2021

smartwatch. Dari berbagai perangkat tersebut, perangkat elektronik yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia untuk mengakses internet adalah *smartphone*.

Data Hootsuite tahun 2021 menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia banyak memanfaatkan internet untuk membuka sosial media. Salah satu pemanfaatan media sosial adalah untuk melakukan *knowledge sharing*. Keberadaan media sosial memungkinkan terjadinya interaksi, kolaborasi dan komunikasi secara efektif, cepat, tepat dan murah antara para pengguna (Hemsley & Mason, 2013; Assegaff, 2017). Karakteristik media sosial sesuai dengan proses *knowledge sharing*.

Di Indonesia, *knowledge sharing* dilakukan melalui media sosial seperti Whatsapp (WA) grup, Line *group*, Instagram dan media sosial lainnya. Melalui grup media sosial masyarakat dapat saling berbagi informasi, diskusi, mengikuti perkembangan Covid-19. Hal ini juga dilakukan kelompok mahasiswa, dimana

mereka menggunakan grup media sosial untuk berbagi informasi kuliah, diskusi tugas, minta pendapat mahasiswa lain, sehingga mempermudah pemahaman terhadap sebuah informasi yang mereka terima.

Keberadaan media sosial memberikan tempat bagi para pengguna internet untuk saling berbagi pemikiran, pendapat, pengalaman hingga cara pandang terkait suatu is. Selain itu media sosial juga memenuhi kebutuhan informasi dari para penggunanya dengan memberikan informasi faktual, spesifik dan bersifat non-komersial.

Knowledge sharing meningkat selama pandemi COVID-19 yang muncul pertama kali di Wuhan pada Desember 2019 dan kemudian menyebar luas ke berbagai negara di dunia. Karena menyebabkan masalah yang cukup parah, akhirnya WHO menetapkan Covid-19 sebagai pandemi (Filho, Brandli, Salvia, Rayman-bacchus, & Platje, 2020). Pemerintah menerapkan Pembatasan Sosial Skala Besar (PSBB) dalam rangka menekan kasus positif Covid-19 di Indonesia (Nasruddin & Haq, 2020). Dengan penerapan PSBB, masyarakat harus belajar, bekerja dan beribadah dari rumah secara *online* dengan memanfaatkan perkembangan teknologi internet.

Berbagai perguruan tinggi, termasuk Universitas Gunadarma, tetap menyelenggarakan kegiatan pembelajaran

dengan menerapkan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). Berdasarkan Surat Edaran Rektor Universitas Gunadarma Nomor: 086.1/REK/UG/III/2020 terkait kelanjutan pembelajaran daring sebagai upaya pencegahan penyebaran Covid-19 maka Universitas Gunadarma menerapkan (1) Pembelajaran jarak jauh di Universitas Gunadarma, (2) Penerapan pembelajaran jarak jauh termasuk layanan akademik dan informasi dapat diakses oleh dosen dan mahasiswa secara daring melalui lama resmi Universitas Gunadarma yang dilengkapi *online helpdesk* atau *chat*.

Untuk melengkapi pembelajaran daring tersebut, Universitas Gunadarma memiliki beberapa layanan yang berbasis Teknologi Informasi seperti: BAAK *online*, Studentsite, Staffsite, Virtual Class, UG Library. Selain itu, Universitas Gunadarma juga mengkolaborasi pembelajaran daring melalui *cloud meeting* dengan tayangan UGTV sebagai *channel* televisi komunitas pendidikan pertama di Indonesia. Pembelajaran daring sudah cukup lama diterapkan di Universitas Gunadarma, sehingga dosen dan mahasiswa sudah terbiasa untuk berkomunikasi secara virtual dalam proses belajar dan mengajar. Universitas Gunadarma memaksimalkan penggunaan *Virtual Class* atau V-class yang merupakan kegiatan belajar mengajar antara mahasiswa dan dosen dengan menggunakan

media internet melalui *website* <https://v-class.gunadarma.ac.id>.

Selain menggunakan V-class, mahasiswa Universitas Gunadarma juga memanfaatkan penggunaan Whatsapp dan Line untuk menemukan lebih banyak informasi yang diperlukan untuk membantu memahami pelajaran yang diajarkan secara *online*. Banyak kegiatan belajar yang bisa dilakukan menggunakan Whatsapp dan Line. Siswa dapat berdiskusi sesuai kebutuhan dan berkomunikasi dengan berbagai cara yang dapat menghasilkan hasil yang lebih baik daripada belajar sendiri karena adanya pertukaran informasi di antara mereka. Media grup Whatsapp dan Line dapat membuat komunitas belajar menarik karena mengandung fitur yang memadai dan dibutuhkan oleh siswa.

Nasruddin dan Haq (2020) menyatakan bahwa terjadi peningkatan kebutuhan dosen dan mahasiswa yang berjauhan untuk saling berinteraksi sehingga berdampak pada peningkatan penggunaan media WhatsApp dalam dunia pendidikan setiap tahunnya. Whatsapp dan Line banyak digunakan karena mudah diakses dan mudah digunakan dalam berbagi dan mendapatkan informasi baru. Karena kemudahan tersebut, banyak pelajar di Indonesia yang menggunakan Whatsapp dan Line untuk berbagai kegiatan belajar. Dengan menggunakan Whatsapp dan Line, siswa dapat

berdiskusi sesuai kebutuhan dan berkomunikasi dalam berbagai arah yang kemungkinan akan menghasilkan pemahaman yang lebih baik jika dibandingkan dengan belajar sendiri karena adanya pertukaran informasi.

Grup Whatsapp dan Line dapat membuat komunitas belajar menarik karena mengandung pengetahuan yang memadai dan dibutuhkan oleh siswa. Kedua media sosial tersebut dapat berfungsi sebagai ruang diskusi virtual yang memfasilitasi setiap anggota untuk bertukar pesan, informasi perkuliahan, dan informasi lainnya. Media sosial seperti Twitter, Whatsapp, Facebook dan Instagram dapat menjadi alternatif utama untuk menghubungkan individu untuk menciptakan hubungan antar individu sehingga dapat menjalin hubungan yang saling menguntungkan dan harmonis.

Knowledge sharing seperti ini semakin meningkat selama pandemi COVID-19 karena pemerintah membuat kebijakan agar masyarakat belajar, bekerja dan beribadah dari rumah. Berbagai aktivitas yang harus dilakukan secara *online* telah meningkatkan penggunaan Whatsapp dan Line, terutama untuk kegiatan belajar mengajar.

Kegiatan belajar di rumah membuat siswa mencari lebih banyak informasi yang diperlukan untuk membantu memahami materi yang diajarkan secara *online*. Siswa saling membantu dengan berbagi informasi

mengenai banyak hal, baik yang berkaitan langsung dengan pelajaran maupun informasi umum. Penggunaan WhatsApp sebagai strategi komunikasi karena sifat manusia yang memang suka berkomunikasi atau bersosialisasi. Dengan penggunaan WhatsApp akan berdampak baik sebagai penunjang kegiatan belajar siswa (Afnibar & Fajhriani, 2020).

Penelitian terkait *knowledge sharing* dilakukan oleh Hsu (2015). Tujuan penelitian ini adalah untuk menyajikan model konseptual manfaat dan risiko yang memengaruhi *knowledge sharing* antar sesama anggota komunitas virtual dan membahas efek sumber daya pelengkap pada *knowledge sharing*. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa manfaat modal sosial dan sumber daya pelengkap berpengaruh positif terhadap pengetahuan berbagi, sehingga memperkuat kelangsungan hubungan dan reputasi komunitas (Hsu, 2015).

Penelitian *Examining the determinant factors of perceived online community usefulness using the expectancy value model* dilakukan oleh Hashim dan Tan (2018) dengan menggabungkan penggunaan model nilai harapan dan informasi model penggunaan berkelanjutan sistem untuk memprediksi perilaku *knowledge sharing* yang berkelanjutan yang terjadi antara anggota komunitas *online*. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang berkaitan dengan motivasi dapat memprediksi

persepsi anggota dari kegunaan komunitas *online* (*Online community usefulness*). Selain itu, pencapaian dan nilai utilitas adalah dua faktor motivasi signifikan memengaruhi memengaruhi persepsi *online community usefulness*. Dengan mempromosikan nilai-nilai tersebut, *knowledge sharing* dapat tercapai didorong oleh manfaat *online community usefulness*.

Penelitian tentang *knowledge sharing* di lingkup universitas pernah diteliti oleh Kurdi et al. (2018) dengan judul *Knowledge Sharing in Higher Education Institutions: A Systematic Review*. Penelitian tersebut menunjukkan masih ada kekurangan dalam penerapan *knowledge sharing* di sektor universitas sehingga perlu dilakukan peningkatan di level individu, organisasi, budaya dan teknologi.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti melakukan penelitian yang berjudul *Analisis Faktor Pendukung Knowledge Sharing Menggunakan Whatsapp dan Line Group Saat Pandemi Covid-19* yang bertujuan untuk menganalisis beberapa faktor yang memengaruhi *knowledge sharing* dalam komunitas mahasiswa Universitas Gunadarma dengan menggunakan media Whatsapp dan Line group.

Menurut Ryu et al. (dalam Hsu, 2015), *knowledge sharing* adalah tindakan menyebarkan informasi atau pengetahuan dari satu orang kepada orang lain dalam sebuah

organisasi. Tidak hanya sekedar berbagi atau berharap mendapatkan sesuatu dari orang lain, namun *knowledge sharing* terjadi karena setiap individu berkeinginan untuk saling membantu dan membangun kompetensi serta kapasitas baru untuk bertindak. Kegiatan *knowledge sharing* bisa terjadi jika ada kesukarelaan yang dilakukan oleh anggota suatu organisasi.

Knowledge sharing dapat terjadi melalui komunikasi *face-to-face*, dokumentasi, media tertulis maupun penerimaan informasi secara langsung dari pihak lain (Wang & Noe, 2010; Amila & Suryadi, 2014). Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi memengaruhi motivasi seseorang untuk melakukan *knowledge sharing*. *Knowledge sharing* terjadi ketika seseorang memiliki motivasi untuk mengakses jaringan, meninjau dan menjawab pertanyaan yang diunggah.

Sementara itu, Tobing (2011); Triana et al., 2016) mengartikan *knowledge sharing* sebagai sebuah proses pembelajaran sistematis untuk membagikan atau mendistribusikan informasi atau pengetahuan secara luas dengan menggunakan media yang variatif. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, *knowledge sharing* memiliki tujuan untuk mengoptimalkan dan mendorong pengetahuan baru sebagai bagian dari perkembangan ilmu pengetahuan dan hasil kombinasi berbagai pengetahuan yang berbeda.

Knowledge sharing memungkinkan terjadinya pemanfaatan secara maksimal dari suatu pengetahuan. Selain pemanfaatan secara maksimal, *knowledge sharing* juga dapat digunakan untuk mengeksplorasi ilmu pengetahuan sehingga menciptakan pengetahuan baru. Bagi mahasiswa, *knowledge sharing* dapat membantunya dalam menyelesaikan masalah di dalam belajar dan akan lebih mudah dalam bekerja sama.

Tingkat aktivitas *knowledge sharing* ditunjukkan oleh durasi waktu, keaktifan dalam melakukan *knowledge sharing*, keaktifan berdiskusi dan memberikan respon dalam kegiatan *online*. Sebuah literature tentang *knowledge sharing* menunjukkan bahwa *online community usefulness* memainkan peran penting dalam mempromosikan perilaku *knowledge sharing* dalam pengaturan komunitas *online* (Lu et al., 2006; Hashim & Tan, 2018). Dalam analisis multi-level mereka, *Self-efficacy* sebagai variabel anteseden *personal outcome expectations* dan *community outcome expectations* untuk menganalisis pengetahuan berbagi perilaku di komunitas virtual (Hsu et al., 2007; Llopis-Córcoles, 2011). Interaksi sosial antara manajer dari berbagai unit perusahaan multinasional (MNC) telah terbukti menjadi faktor penting yang merangsang *knowledge sharing* (Noorderhaven & Harzing, 2009).

Knowledge sharing dapat terjadi dalam

proses *e-learning* atau *online learning*. *E-learning* dapat dimaknari sebagai suatu proses pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi yang dilakukan secara *asynchronous* ataupun *synchronous* (Naidu, 2006). *Online learning* bisa berlangsung secara individu ataupun berkelompok dalam sebuah organisasi. Kegiatan *online learning* secara berkelompok biasa disebut dengan *Virtual Learning Community* (VLC). Terdapat tiga interaksi yang terjadi dalam VLC yaitu interaksi antar pelajar, interaksi pelajar dengan pengajar dan interaksi pelajar dengan konten yang diterima.

Salah satu bentuk *virtual community* yang dapat dimanfaatkan oleh perguruan tinggi untuk mendukung proses pembelajaran di masa pandemi saat ini adalah *virtual learning community* dan *blended learning*. *Virtual learning* melibatkan proses *knowledge sharing* yang bergantung pada proses komunikasi dan interaksi yang terjadi dalam sebuah komunitas atau organisasi. Sehingga interaksi yang terjadi antara pelajar dengan para pengajar yang berperan penting terhadap kesuksesan *knowledge sharing*. Salah faktor yang memengaruhi keberhasilan proses *knowledge sharing* adalah kuantitas dan kualitas interaksi yang terjadi antar pelajar yang didukung dengan kemauan dan kemampuan dalam menggunakan pengetahuan yang mereka dapatkan. Pemanfaatan dan penerapan *e-learning* telah menarik

perhatian para peneliti terutama yang bergerak di bidang pendidikan. Beberapa peneliti yang telah melakukan penelitian tentang *e-learning* antara lain adalah Yeh dkk. (2011), Yuen dkk. (2009), Zhou (2011), dan Liaw (2008).

Liao (2006), Chen et al. (2009), serta Ma dan Yuan (2010) pernah melakukan penelitian terkait penerapan *knowledge sharing* di level universitas atau perguruan tinggi. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, partisipasi, interaksi sosial dan *engagement* menentukan keefektifan *online learning* yang berdampak pada proses *knowledge sharing* (Ma & Yuen, 2011). Chen et al. (2009) kemudian mengartikan *online knowledge sharing behavior* sebagai partisipasi individu dalam menerapkan *knowledge sharing* yang dilakukan secara *online* (Amila & Suryadi, 2014). Chen et al. (2009) membuat model *online knowledge sharing behavior* yang menjelaskan tentang peningkatan partisipasi seseorang dalam proses *online learning*. Model ini kemudian diterapkan kepada beberapa mahasiswa yang melakukan *Virtual Learning Community* (VLC) di sebuah perguruan tinggi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, model tersebut berhasil menjelaskan beberapa faktor yang dapat memengaruhi partisipasi serta intensitas individu dalam proses *knowledge sharing*.

Ma dan Yuen (2011) berpendapat bahwa hubungan sosial yang terpelihara bisa

digunakan sebagai indikator untuk mengetahui motivasi para mahasiswa dalam melakukan *knowledge sharing*. Penelitian yang dilakukan telah membuktikan secara empiris mengenai pengembangan model *Online Knowledge Sharing Behavior* (OKSB) yang dibentuk berdasarkan dua unsur baru yaitu *perceived online attachment motivation* dan *perceived online relationship commitment*. Model yang dikemukakan oleh Chen et al. (2009) dapat menjelaskan secara komprehensif proses pembelajaran yang kompleks dan rumit dan memiliki kesamaan dengan tujuan penelitian sehingga model ini dipakai sebagai landasan dalam penelitian ini.

Penerapan *knowledge sharing* dengan perspektif baru dan bersifat eksploratif diprediksi dapat menjadi tren di masa depan. Penerapan *knowledge sharing* memungkinkan para individu untuk saling berbagi pengetahuan dan membentuk *knowledge network* yang dapat mengalirkan ilmu pengetahuan secara terus menerus. *Knowledge sharing* membantu mahasiswa untuk menyelesaikan permasalahan yang cukup rumit dan memberikan informasi kepada mahasiswa yang lain. Keberadaan budaya *knowledge sharing* di kalangan mahasiswa dapat mempercepat perkembangan materi pembelajaran.

Selain itu, untuk mendukung penggunaan model OKSB, peneliti juga menggunakan Teori

Computer Mediated Communication yang dapat diartikan sebagai kegiatan komunikasi menggunakan komputer yang terjadi pada konteks tertentu untuk mencapai beberapa tujuan (Arista & Lasmana, 2019). Penggunaan komputer tidak hanya terbatas pada mesin komputer namun berbagai perangkat atau aplikasi yang menggunakan internet. Teori ini melihat perubahan sosial yang dipengaruhi oleh teknologi komunikasi dan media serta perkembangan teknologi (Arianto & Bafiarti, 2020). *Computer mediated communication* menimbulkan interaktivitas antara pihak-pihak yang terlibat baik secara *synchronous* ataupun *asynchronous*. Jika respon diberikan secara langsung maka disebut *synchronous*, jika respon tidak langsung diberikan maka disebut *asynchronous*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Gunadarma yang sudah menerapkan pembelajaran daring jauh sebelum pandemi Covid-19 terjadi di Indonesia. Selain itu, Universitas Gunadarma saat ini juga menerapkan kolaborasi pembelajaran *cloud meeting* dengan tayangan UGTV yang memungkinkan terjadinya *knowledge sharing*.

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Gunadarma. Sedangkan sampelnya adalah 741 responden yang terdiri dari 31% laki-laki, wanita 69%, responden berusia 18-24 tahun, 18 tahun 29%, 19 tahun 27%, 20 tahun 21%, 21 tahun 15% dan usia 22 tahun 8%. Peneliti menggunakan *purposive sampling* sebagai teknik sampling dengan kriteria berusia 18 – 24 tahun dan aktif melakukan *knowledge sharing*.

Data penelitian kemudian diolah dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan software AMOS untuk menganalisis hubungan ekspektasi hasil, interaksi sosial, *knowledge sharing*, kebermanfaatan komunitas, dan niat berbagi pengetahuan secara terus menerus pada media grup Whatsapp dan Line komunitas mahasiswa. SEM adalah model persamaan struktural yang digunakan untuk menganalisis secara kompleks hubungan variabel-variabel. Dengan SEM, peneliti dapat menjelaskan keterkaitan antar variabel yang peneliti gunakan dalam penelitian ini. SEM dapat digunakan untuk menentukan model terbaik dalam menghitung penerapan *knowledge sharing* melalui media grup Whatsapp dan Line di komunitas mahasiswa.

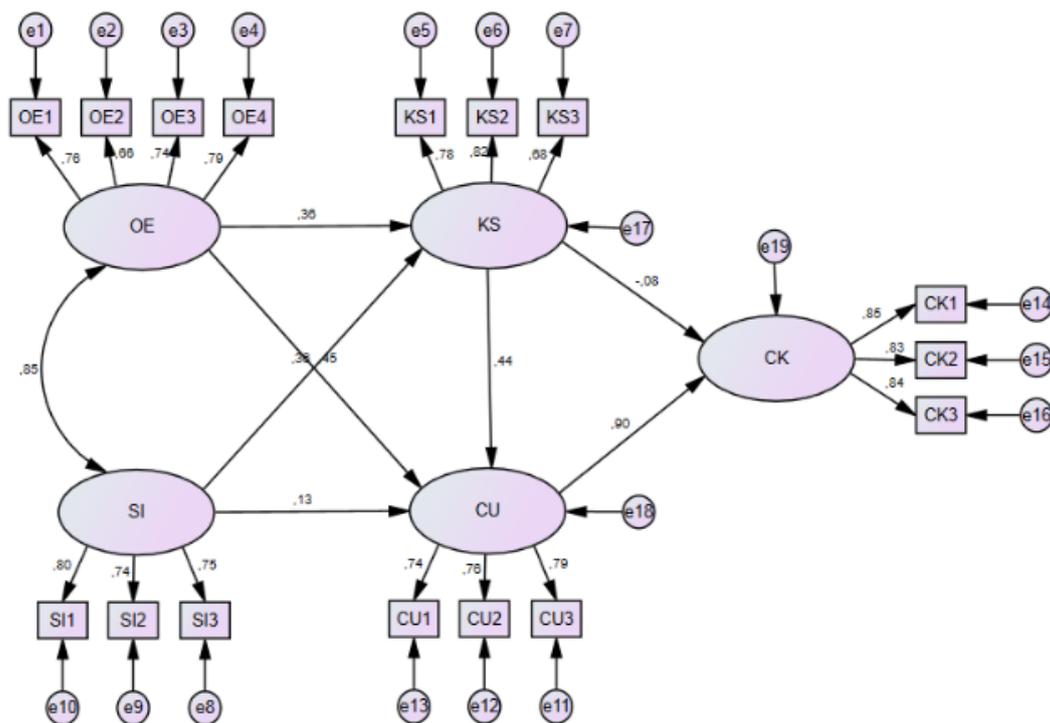
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan ilmu yang disebarkan kepada seluruh siswa atau seluruh satuan dalam proses pembelajaran tentunya jauh lebih bermanfaat dari pada hanya dimiliki secara pribadi. Pemanfaatan ilmu baru secara optimal akan meningkatkan daya saing para siswa tersebut. Selain memanfaatkan ilmu secara optimal, *knowledge sharing* juga dapat membuka peluang untuk menggali ilmu untuk memperoleh atau membuat yang baru. Menurut Widuri (2018) *knowledge sharing* merupakan bagian dari proses manajemen pengetahuan. Melalui *knowledge sharing*, para mahasiswa dapat menambah pengetahuan dan informasi yang dapat mengembangkan pengetahuan baru. *Knowledge sharing* hanya dapat dilakukan apabila setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk berdiskusi, ide, kritik, dan komentar kepada anggota lainnya. *Knowledge sharing* antar mahasiswa merupakan hal yang penting sehingga wawasan meningkat terutama jika dilakukan dalam kegiatan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) yang sedang berlangsung ketika pandemi Covid-19 saat ini. Pendekatan *knowledge sharing* dari perspektif inovasi atau *exploratory knowledge sharing* diharapkan menjadi *trend knowledge sharing* di masa mendatang setelah pandemi Covid-19 berakhir.

Tabel 1 Analisis Faktor Konfirmatori

| No | Variable | Item | Mean | S.D. | Loading | Cronbach α | AVE | CR |
|----|------------------------------|------|-------|--------|---------|-------------------|--------|--------|
| 1 | Outcome Expectation | OE1 | 4.216 | 0.8741 | 0,756 | 0.826 | 0,5458 | 0,8272 |
| | | OE2 | 3.713 | 0.8381 | 0,661 | | | |
| | | OE3 | 4.105 | 0.8349 | 0,739 | | | |
| | | OE4 | 4.097 | 0.8471 | 0,793 | | | |
| 2 | Knowledge Sharing | KS1 | 3.823 | 0.9063 | 0,777 | 0.800 | 0,5825 | 0,8062 |
| | | KS2 | 3.879 | 0.8967 | 0,823 | | | |
| | | KS3 | 3.634 | 0.9543 | 0,683 | | | |
| 3 | Social Interaction | SI1 | 4.015 | 0.8706 | 0,801 | 0.805 | 0,5809 | 0,8059 |
| | | SI2 | 3.955 | 0.9179 | 0,737 | | | |
| | | SI3 | 4.304 | 0.8564 | 0,747 | | | |
| 4 | Community Usefulness | CU1 | 3.737 | 0.8759 | 0,738 | 0.812 | 0,5826 | 0,8071 |
| | | CU2 | 4.159 | 0.8197 | 0,758 | | | |
| | | CU3 | 4.053 | 0.8211 | 0,793 | | | |
| 5 | Continuous Knowledge-Sharing | CK1 | 3.740 | 0.8643 | 0,851 | 0.822 | 0,7029 | 0,8764 |
| | | CK2 | 3.673 | 0.8660 | 0,827 | | | |
| | | CK3 | 3.578 | 0.8950 | 0,837 | | | |

Sumber: Olahan Penulis, 2021



Gambar 3 Model Struktural

Sumber: Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan nilai AVE dan CR yang didapatkan nilai di atas 0,5 dapat dikatakan bahwa penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik. Sehingga semua item tersebut digunakan

untuk pengujian lebih lanjut yaitu analisis struktur modal seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3. Sebelum menguji hipotesis pada model

Tabel 2 Model Fit

| No | Statistics of Model Fit | Independence Model | Default Model | Saturated Model | Threshold (*) |
|----|-------------------------|--------------------|---------------|-----------------|---------------|
| 1 | χ^2/df | 56.070 | 3.048 | - | 2:1 or 3:1 |
| 2 | GFI | 0 | 0.953 | 1 | 0.95 |
| 3 | NFI | 0 | 0.957 | 1 | 0.95 |
| 4 | RFI | 0 | 0.946 | - | 0.95 |
| 5 | IFI | 0 | 0.970 | 1 | 0.95 |
| 6 | TLI | 0 | 0.963 | - | 0.95 |
| 7 | CFI | 0 | 0.970 | 1 | 0.95 |
| 8 | RMSEA | 0.273 | 0.053 | - | 0.06 |

Sumber: Olahan Penulis, 2021

struktural di atas, parameter *Goodness of Fit* dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 2.

Berdasarkan penelitian, parameter *goodness of fit* yang digunakan mendekati *saturated model* yang artinya model struktural yang ditunjukkan relatif baik. Mengacu ke Hooper et al. (2008), nilai χ^2/df , CFI dan RMSEA di atas threshold, sedangkan NFI dan TLI mendekati threshold. Mengacu ke Davcik (2014), nilai TLI dan NFI di atas 0.9 masih dapat diterima. Hasil pengujian hipotesisnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Terdapat beberapa hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini, yaitu:

H1: *social interaction* berpengaruh terhadap *knowledge sharing*

H2: *outcome expectation* berpengaruh terhadap *knowledge sharing*

H3: *outcome expectation* berpengaruh terhadap *community usefulness*

H4: *social interaction* tidak berpengaruh terhadap *community usefulness*

H5: *knowledge sharing* berpengaruh terhadap *community usefulness*

H6: *knowledge sharing* tidak berpengaruh terhadap *continuous knowledge-sharing*

H7: *community usefulness* berpengaruh terhadap *continuous knowledge-sharing*

Tabel 3 Uji Hipotesis

| | Estimate | S.E | C.R. | P | Label |
|------------|----------|-------|--------|-------|-------------|
| KS <--- SI | 0.363 | 0.098 | 3.714 | *** | Berpengaruh |
| KS <--- OE | 0.379 | 0.102 | 3.701 | *** | Berpengaruh |
| CU <--- OE | 0.442 | 0.072 | 6.156 | *** | Berpengaruh |
| CU <--- SI | 0.116 | 0.066 | 1.769 | 0.077 | Tidak |
| CU <--- KS | 0.399 | 0.044 | 9.151 | *** | Berpengaruh |
| CK <--- KS | -0.083 | 0.076 | -1.092 | 0.275 | Tidak |

Sumber: Olahan Penulis, 2021

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa *social interaction* berpengaruh terhadap *knowledge sharing*. Interaksi sosial atau *social interaction* adalah sebuah proses para anggota suatu komunitas virtual untuk saling bertindak dan berinteraksi. Menurut Chen (dalam Amila & Suryadi, 2014), interaksi sosial adalah proses saling menanggapi dan bertindak secara virtual yang dilakukan oleh anggota komunitas. Penggunaan media sosial (Whatsapp *group* dan Line *group*) dalam kelompok atau komunitas virtual mahasiswa Universitas Gunadarma di tengah Pandemi Covid-19 sangat tinggi, karena mahasiswa saling berkomunikasi dalam *group* media sosial mereka untuk mendapatkan berbagai pengetahuan untuk memenuhi kebutuhan informasi, terutama informasi perkuliahan termasuk tugas-tugas yang diberikan dosen baik tugas perkuliahan video conference (Vcon) maupun *virtual class* (Vclass). Berbagai cara untuk mendapatkan pengetahuan dan juga *sharing* pengetahuan ke teman-teman dalam *group*, karena mereka merasa ada kebutuhan dan kepentingan yang sama.

Kondisi Covid-19 yang terus berlangsung membuat banyak mahasiswa yang menghadapi kendala baik akademik maupun non akademik. Ketika pemerintah mengeluarkan kebijakan belajar dari rumah, tidak begitu saja dapat diikuti oleh mahasiswa dengan baik. Kendala

kuota, jaringan, ketersediaan laptop dan juga kondisi di rumah dapat membuat mahasiswa kesulitan mengikuti pembelajaran. Universitas Gunadarma sudah memiliki Virtual Class yang sudah diterapkan mulai tahun 2008, tetapi masih merupakan model pembelajaran pilihan, artinya dosen dan mahasiswa bisa menggunakan model pembelajaran ini ataupun tidak. Bagi dosen dan mahasiswa yang tidak menggunakan model ini, tentu akan mengalami kendala teknis maupun non teknis. Kendala ini dapat diselesaikan dengan memanfaatkan *help desk v-class* Universitas Gunadarma.

Berbagai kegiatan *knowledge sharing* yang dilakukan mahasiswa Universitas Gunadarma memerlukan interaksi sosial yang terjalin dengan baik. Interaksi sosial dapat terjadi antara mahasiswa dengan dosen serta antar sesama mahasiswa ketika sedang terjadi proses belajar mengajar maupun di luar jam pelajaran. Interaksi sosial yang terjadi dapat berupa *knowledge sharing*, informasi maupun hanya sekedar berbagi kabar.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Amila & Suryadi (2014) yang berjudul *Keefektifan Online Knowledge Sharing Behavior (Studi Kasus: Blended Learning ITB)*. Dalam penelitian tersebut, Amila & Suryadi (2014) membahas beberapa indikator yang memengaruhi *knowledge sharing*. Salah satu indikator tersebut adalah *social interaction*

yang terdiri dipengaruhi oleh *Perceived Online Attachment Motivation* (POAM) atau motivasi membentuk ikatan sosial dan *Perceived Online Relationship Commitment* (PORC) atau motivasi menjaga ikatan sosial, menjadi faktor yang paling memengaruhi proses *knowledge sharing*. Namun berbeda dengan penelitian Amila & Suryadi (2014) yang melibatkan POAM dan PORC, penelitian ini hanya fokus pada *social interaction* saja.

Dalam terjadinya *social interaction*, diperlukan *trust* atau kepercayaan antar individu dalam melakukan *knowledge sharing*. Hal ini sesuai dengan penelitian Kurdi et al. (2018) yang menyatakan bahwa *trust* merupakan salah satu unsur penting dalam proses *knowledge sharing*. Kurangnya *trust* merupakan salah satu penghalang *knowledge sharing* di antara para akademisi. Untuk meningkatkan *trust* di sebuah organisasi, para pihak yang terlibat diharapkan mampu menciptakan budaya organisasi yang baik dan saling percaya.

Penilaian mahasiswa terhadap hasil yang diharapkan (*outcome expectation*) memengaruhi *sharing* pengetahuan dalam *Whatsapp group* dan *Line group*. Menurut Bandura (dalam Hsu et al., 2007) *outcome expectation* adalah konsekuensi yang diharapkan jika seseorang melakukan sesuatu untuk dirinya sendiri. Terdapat tiga bentuk *outcome expectation* yaitu: *physical effects* seperti rasa nyaman,

kepuasan dan kecewa; *social effects* seperti pengakuan sosial, kekuasaan dan penghargaan; dan *self-evaluation effects* seperti kepuasan dan devaluasi diri.

Hal ini lah yang membuat mahasiswa melakukan *sharing* pengetahuan dengan harapan kegiatan tersebut dapat memberikan manfaat positif bagi mereka, untuk mendapatkan informasi-informasi baru, terutama untuk pembelajaran pada saat pandemi. Dengan menggunakan *group* media sosial di kelas, para mahasiswa akan mudah untuk mendapatkan pengetahuan terutama terkait dengan diskusi lanjut untuk membahas pembelajaran yang dilakukan baik secara *v-con* maupun *v-class*.

Sharing pengetahuan ini diperlukan agar mendapatkan pemahaman yang sama terhadap topik pembelajaran yang disampaikan oleh dosen, sehingga mahasiswa akan mudah mengerjakan tugas-tugas kuliah yang diberikan setiap pertemuan. Harapan dimiliki oleh para mahasiswa agar tetap bisa mendapatkan ilmu dan informasi yang sama meskipun tidak melakukan proses pembelajaran secara tatap muka. Para mahasiswa memiliki harapan proses pembelajaran yang dilakukan secara *online* dapat memberikan pembelajaran efektif sehingga mereka dapat menyerap ilmu baru yang akan berguna untuk semester berikutnya dan di dunia kerja.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang

dilakukan oleh Hsu et al. (2007) yang berjudul *Knowledge sharing behavior in virtual communities: The relationship between trust, self-efficacy, and outcome expectations*. Dalam jurnal tersebut dijelaskan beberapa alasan mengapa *outcome expectation* berpengaruh terhadap *knowledge sharing*. Salah satunya adalah mahasiswa akan menggunakan prinsip ekonomi yaitu mahasiswa akan melakukan *sharing* pengetahuan jika hasil yang didapatkan melebihi harapan. Maka, mahasiswa akan semakin melakukan *sharing* pengetahuan jika hasil yang mereka dapat seperti pengetahuan, penghargaan dan kepuasan melebihi harapan mereka.

Selain berpengaruh terhadap *knowledge sharing*, *outcome expectation* juga berpengaruh terhadap *community usefulness*. Penilaian mahasiswa Universitas Gunadarma berpengaruh terhadap kegunaan *Whatsapp group* dan *Line group*. Mahasiswa Universitas Gunadarma mendapatkan manfaat dengan adanya *Whatsapp group* dan *Line group*, sehingga mereka dapat melakukan *sharing* pengetahuan antara satu dengan yang lain, untuk mendapatkan pengetahuan baru dan mudah dalam memahami materi kuliah dan mudah dalam mengerjakan tugas kuliah.

Di masa pembelajaran jarak jauh ini grup *Line* dan *Whatsapp* tidak hanya dianggap sebagai grup untuk saling berbagi kabar. Lebih

dari itu, grup *Line* dan *Whatsapp* dimanfaatkan sebagai media bertukar ilmu bagi mahasiswa dan dosen yang harus terpisah jarak karena pandemi *Covid-19* yang sedang melanda Indonesia. Mahasiswa memanfaatkan grup *Line* dan *Whatsapp* sebagai media berbagi ilmu sehingga mereka tetap bisa menyelesaikan kelas dan perkuliahan sesuai jadwal yang sudah ditentukan.

Social interaction berpengaruh terhadap *knowledge sharing* namun tidak memiliki pengaruh terhadap *community usefulness*. Interaksi sosial yang dilakukan para mahasiswa Universitas Gunadarma tidak berpengaruh terhadap kegunaan *Whatsapp group* dan *Line group*. Mahasiswa selalu berinteraksi antara satu dengan yang lain. Interaksi yang mereka lakukan karena selama ini mereka saling berkomunikasi sebagai antar mahasiswa, sehingga adanya *Whatsapp group* dan *Line group* tidak berpengaruh terhadap interaksi mereka.

Interaksi yang terjalin antara para mahasiswa dan dosen tidak memengaruhi kegunaan grup *Line* dan *Whatsapp* yang mereka miliki. Grup *Line* dan *Whatsapp* tetap memiliki manfaat untuk berbagi informasi meskipun interaksi yang terjadi tidak terlalu banyak. Keberadaan grup *Line* dan *Whatsapp* memiliki manfaat terlepas dari minimnya interaksi antar para dosen dan mahasiswa.

Sementara itu, *knowledge sharing* berpengaruh terhadap kegunaan Whatsapp *group* dan Line *group*. Mahasiswa melakukan *sharing* pengetahuan melalui Whatsapp *group* dan Line *group*, karena pengetahuan yang dibagikan akan lebih banyak manfaatnya bagi mahasiswa jika disampaikan melalui *group*. Hal ini berarti makin banyak mahasiswa yang merasakan manfaat *group* Whatsapp *group* dan Line *group* dalam mendapatkan pengetahuan baru. Hal ini sesuai dengan penelitian Wang dan Noe (2010) yang menyatakan bahwa *knowledge sharing* secara kualitatif maupun kuantitatif dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain karakteristik individu (dalam hal ini mahasiswa) dan faktor motivasi mahasiswa untuk memanfaatkan *group* media sosial untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan baru.

Keberadaan grup Line dan Whatsapp memberikan manfaat terutama dalam hal efektivitas *knowledge sharing*. Jika diteruskan melalui pesan pribadi, maka proses *knowledge sharing* akan berlangsung lama sehingga menghambat proses belajar mengajar yang terjadi antara dosen dan mahasiswa. Keberadaan grup Line dan Whatsapp membuat informasi cukup disebar sekali saja namun bisa menjangkau banyak orang dalam waktu yang singkat dan secara bersamaan. Pada masa pandemi sedikit ada perbedaan di mana informasi yang dibagikan lebih beragam, tidak

hanya materi kuliah dosen akan tetapi juga berbagai alternatif jawaban tugas yang diberikan dosen. Mahasiswa memanfaatkan grup Line dan Whatsapp untuk saling berbagi jawaban tugas yang mereka belum yakin sebelum dikirimkan melalui email atau virtual class Universitas Gunadarma. Hasil diskusi akhir kemudian disepakati untuk dikembangkan kembali oleh setiap mahasiswa untuk kemudian diunggah.

Berdasarkan hasil penelitian ini, *knowledge sharing* berpengaruh terhadap *community usefulness*. Hasil ini berbeda dengan pernyataan Lu et al. (2006) yang menyatakan bahwa *community usefulness* berpengaruh terhadap mempromosikan *sharing* pengetahuan dan bukan sebaliknya. Berdasarkan hasil penelitian Hashim dan Tan (2018), *community usefulness* dipengaruhi oleh pencapaian dan nilai utilitas dimana pengguna akan melihat suatu komunitas berguna jika mereka dapat mendapatkan keuntungan dan dukungan untuk mencapai tujuannya. Hashim dan Tan (2018) juga menyatakan bahwa *community usefulness* akan semakin meningkat jika anggota dapat meraih tujuan-tujuan personalnya.

Knowledge sharing berpengaruh terhadap *community usefulness* namun tidak berpengaruh terhadap *continous knowledge*. *Knowledge sharing* tidak berpengaruh pada pengetahuan berkelanjutan. Mahasiswa akan berusaha mengembangkan pengetahuan yang

didapatkan dari *Whatsapp group* dan *Line group* lebih lanjut. Mahasiswa tidak berhenti dari pengetahuan yang mereka dapatkan, mereka akan terus mencari informasi baru untuk memenuhi kebutuhan informasinya. *Knowledge sharing* yang dilakukan mahasiswa melalui *Whatsapp group* dan *Line group* lebih banyak tentang pembelajaran saat ini, pada masa Covid-19 yang sangat terbatas. Diskusi yang dilakukan lebih banyak fokus pada materi-materi pembelajaran dan tugas-tugas kuliah yang berlaku pada semester berjalan, sehingga di masa yang akan datang perlu dilakukan diskusi-diskusi atau *sharing* pengetahuan lainnya dengan orang lain atau *group* lain. Hal ini seperti yang disampaikan Hashim dan Tan (2018) yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas pengetahuan secara signifikan memengaruhi niat kelanjutan pengguna yang akan memengaruhi penggunaan berkelanjutan. Jika ingin terus berlanjut maka pengguna (*group* media sosial) harus terus meningkatkan peran *Whatsapp group* dan *Line group* serta kualitas pengetahuan yang disediakan. Untuk saat ini mahasiswa yang ada dalam *Whatsapp group* dan *Line group* berfikir bahwa grup-grup media social ini menjadi jembatan yang menghubungkan satu dengan yang lain dalam berkomunikasi dan *sharing* informasi. Mereka sadar bahwa keterbatasan saat pandemi Covid-19 mempersempit ruang gerak mereka

untuk dapat bersosialisasi secara bebas seperti masa normal, sehingga mereka menggunakan grup media social baik *whatsapp* maupun *Line* untuk berbagi bermacam-macam pengetahuan.

Kegunaan *Whatsapp group* dan *Line group* berpengaruh terhadap pengetahuan yang berkelanjutan. Dari *Whatsapp group* dan *Line group* mahasiswa *knowledge sharing* baru, dan untuk mendapatkan pengetahuan lebih lanjut yang dapat dikembangkan melalui diskusi sederhana dalam kolom chat di masing-masing grup *Line* dan *Whatsapp*. Penggunaan *Whatsapp group* dan *Line group* yang semula hanya untuk *sharing* pengetahuan sebagai pelengkap diskusi *offline* di kelas, di saat masa pandemi Covid-19 berubah menjadi satu alternatif pilihan untuk lebih jauh *sharing* pengetahuan. *Whatsapp group* dan *Line group* kemudian lebih dioptimalkan sebagai media “non formal” yang mahasiswa gunakan untuk berdiskusi semua hal, terutama materi pembelajaran dan pengetahuan baru.

Hal ini sejalan dengan penelitian Assegaff (2017) bahwa media sosial dapat membantu akademisi Indonesia termasuk mahasiswa untuk melakukan *knowledge sharing*. Penelitian ini lebih lanjut menjelaskan bahwa penggunaan media sosial memengaruhi penggunaannya. *Whatsapp group* dan *Line group* dalam konteks pandemi sangat membantu dan memengaruhi mahasiswa untuk terus menggunakannya dalam

sharing pengetahuan, terutama pengetahuan yang berkaitan dengan perkuliahan yang berlangsung secara *online*.

Penelitian ini menunjukkan bahwa *community usefulness* berpengaruh terhadap *continuous knowledge-sharing*. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hashim dan Tan (2018) menyatakan bahwa pencapaian dan nilai utilitas akan berpengaruh pada *community usefulness* yang akan berpengaruh pada *continuous knowledge-sharing*.

Hashim dan Tan (2018) mendefinisikan *continuous knowledge-sharing* sebagai sebuah perilaku anggota komunitas yang terus melakukan *knowledge sharing* setelah berkontribusi pada komunitasnya. *Continuous knowledge-sharing* akan memastikan keberlangsungan komunitas karena memperbolehkan anggota untuk terus memperbaharui pengetahuan melalui proses *sharing* pengetahuan yang berkelanjutan. Aktivitas ini memungkinkan pengetahuan untuk terus diperbaharui sehingga bisa mengikuti perkembangan pengetahuan yang ada di dunia. Mengikuti perkembangan pengetahuan sangat berpengaruh pada keberlangsungan komunitas agar tidak tertinggal dari komunitas lainnya.

Secara keseluruhan penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Kurdi et al. (2018) di mana unsur kebiasaan individu dan organisasi memiliki pengaruh penting terhadap proses

knowledge sharing. Kebiasaan atau unsur individu yang diteliti dalam penelitian ini adalah *outcome expectation*, *social* dan *social interaction* sedangkan kebiasaan atau unsur organisasi adalah *knowledge sharing*, *community usefulness* dan *continuous knowledge-sharing*. Peneliti tidak meneliti unsur budaya serta teknologi dalam proses *knowledge sharing*.

Penelitian ini juga sesuai dengan teori *Computer Mediated Communication* di mana mahasiswa Universitas Gunadarma yang melakukan *knowledge sharing* pasti menggunakan media berbasis internet seperti *smartphone* dan aplikasi Whatsapp dan Line *Media Group*. Penggunaan media tersebut memungkinkan interaktivitas yang tercipta selama proses *knowledge sharing*. Interaktivitas yang tercipta bersifat *synchronous* dan *asynchronous* dimana para mahasiswa dapat berkomunikasi secara *real time* maupun tidak langsung namun tetap bisa melakukan *knowledge sharing*.

SIMPULAN

Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa interaksi sosial dan ekspektasi hasil memengaruhi *knowledge sharing*, ekspektasi hasil dan *knowledge sharing* memengaruhi kegunaan komunitas, dan kegunaan komunitas memengaruhi niat berbagi pengetahuan secara terus menerus. Sedangkan interaksi sosial

tidak berpengaruh terhadap kebermanfaatan masyarakat dan *knowledge sharing* tidak berpengaruh terhadap niat berbagi pengetahuan secara berkelanjutan.

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Universitas Gunadarma melalui penggunaan *Whatsapp group* dan *Line group* selama Covid-19 Pandemic. Batasan jarak yang diberlakukan oleh pemerintah menjadikan grup *Whatsapp* dan grup *Line* menjadi penting dan berguna dalam mencari dan berbagi ilmu pengetahuan di kalangan mahasiswa Universitas Gunadarma.

Penelitian ini dapat dikembangkan dengan meneliti pengaruh unsur teknologi dan budaya dalam proses *knowledge sharing*. Selain itu, penelitian juga dapat melihat unsur kebiasaan individu dan organisasi dengan melakukan wawancara secara mendalam untuk mengetahui kepercayaan serta motivasi dalam melakukan *knowledge sharing*.

Implikasi penelitian ini dapat diterapkan secara umum baik di institusi pendidikan maupun organisasi secara umum dimana semua pihak dapat memanfaatkan teknologi dalam melakukan *knowledge sharing* baik selama masa pandemi maupun pasca pandemi Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnibar, & Fajhriani, D. (2020). Pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi antara dosen dan mahasiswa dalam menunjang kegiatan belajar (Studi terhadap mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang). *Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 11(1), 70–83. <https://doi.org/10.15548/amj-kpi.v0i0.1501>
- Amila, K., & Suryadi, K. (2014). Keefektifan online knowledge sharing behavior (Studi kasus: Blended learning ITB). *Jurnal Rekayasa Sistem & Industri*, 1(1), 129–136. Retrieved from <https://jr.si.telkomuniversity.ac.id/JRSI/article/view/119>
- Arianto, & Bafiarti, T. (2020). Computer mediated communication dalam perencanaan pembangunan daerah Provinsi Sulawesi Barat. *AVANT GRADE: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 08(01), 60–78. <https://doi.org/10.36080/ag.v8i1.973>
- Arista, L., & Lasmana, H. (2019). Pengaruh review oleh Sarah Ayu pada produk kecantikan di Youtube dan brand awareness terhadap keputusan menggunakan produk. *Jurnal Scriptura*, 9(1), 26–34. <https://doi.org/10.9744/scriptura.9.1.26-34>
- Assegaff, S. (2017). Evaluasi pemanfaatan media sosial sebagai sarana knowledge sharing. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 16(3), 271–293. <https://doi.org/10.12695/jmt.2017.16.3.4>
- Chen, I. Y. L., Chen, N.-S., & Kinshuk. (2009). Examining the factors influencing participants' knowledge sharing behavior in virtual learning communities. *Educational Technology & Society*, 12(1), 134–148.
- Davcik, N. (2014). The use and misuse of structural equation modeling in management research: A review and critique. *Journal of Advances in Management Research*, 11(1), 47–81. <https://doi.org/10.1108/JAMR-07-2013-0043>

- Filho, W. L., Brandli, L. L., Salvia, A. L., Rayman-bacchus, L., & Platje, J. (2020). Covid-19 and the UN Sustainable Development Goals: Threat to solidarity or an opportunity? *Sustainability*, 12(13), 1–14. <https://doi.org/doi:10.3390/su12135343>
- Hashim, K. F., & Tan, F. B. (2018). Examining the determinant factors of perceived online community usefulness using the expectancy value model. *Journal of Systems and Information Technology*, 20(2), 152–167. <https://doi.org/10.1108/JSIT-11-2016-0068>
- Hemsley, J., & Mason, R. M. (2013). Knowledge and knowledge management in the social media age. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 23(1), 138–167. <https://doi.org/10.1080/10919392.2013.748614>
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. *The Electronic Journal of Business Research*, 6(1), 53–60.
- Hsu, C. P. (2015). Effects of social capital on online knowledge sharing: Positive and negative perspectives. *Online Information Review*, 39(4), 466–484. <https://doi.org/10.1108/OIR-12-2014-0314>
- Hsu, M., Ju, T. L., Yen, C., & Chang, C. (2007). Knowledge sharing behavior in virtual communities: The relationship between trust, self-efficacy, and outcome expectations. *International Journal of Human-Computer Studies*, 65(2), 153–169. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2006.09.003>
- Kurdi, O. F. Al, El-haddadeh, R., & Eldabi, T. (2018). Knowledge sharing in higher education institutions: A systematic review. *Journal of Enterprise Information Management*, 31(2), 226–246. <https://doi.org/10.1108/JEIM-09-2017-0129>
- Llopis-Córcoles, O. (2011). *Understanding knowledge sharing in organizations: Further questions of research through a social cognitive perspective*. Retrieved from <https://ideas.repec.org/p/ing/wpaper/201101.html>
- Lu, L., Leung, K., & Koch, P. T. (2006). Managerial knowledge sharing: The role of individual, interpersonal, and organizational factors. *Management and Organization Review*, 2(1), 15–41. <https://doi.org/10.1111/j.1740-8784.2006.00029.x>
- Ma, W. W. K., & Yuen, A. H. K. (2011). Gender differences of knowledge sharing in online learning environment. *Conference: Hybrid Learning - 4th International Conference, ICHL 2011*. Hongkong. https://doi.org/10.1007/978-3-642-22763-9_11
- Mohajan, H. K. (2019). Knowledge sharing among employees in organizations. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 8(1), 52-61. <https://doi.org/10.26458/jedep.v8i1.612>
- Naidu, S. (2006). *E-Learning: A guidebook of principles procedures and Ppractices*. New Delhi: Commonwealth Educational Media Center for Asia.
- Nasruddin, R., & Haq, I. (2020). Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan masyarakat berpenghasilan rendah. *SALAM; Jurnal Sosial & Budaya Syar-I*, 7(7), 639–648. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i7.15569>
- Noorderhaven, N., & Harzing, A. W. (2009). Knowledge-sharing and social interaction within MNEs. *Journal of International Business Studies*, 40(5), 719–741. <https://doi.org/10.1057/jibs.2008.106>
- Osman, S., Kamal, S. N. M., Ali, M. N., Munirah, J., Noor, M., Asyraf, M., & Othman, R. (2015). Mechanisms of knowledge sharing

- among undergraduate students in UiTM Johor. *Procedia Economics and Finance*, 31, 903–908. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)01189-2](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01189-2)
- Sonata, F. (2019). Analisis survei faktor-faktor knowledge sharing dengan teknis Focus Group Discussion (FGD) di STIKOM Medan. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 6(1), 29–40.
- Triana, A., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap knowledge sharing dan kinerja karyawan (Studi pada karyawan Hotel Gajah Mada Graha Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 35(2), 86–93.
- Wang, S., & Noe, R. A. (2010). Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 20(2), 115–131. <https://doi.org/10.1016/j.hrmmr.2009.10.001>
- Widuri, N. R. (2018). Implementasi knowledge sharing (berbagi pengetahuan) di kalangan pustakawan. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 4(2), 659–667.