

## Pengaruh Media Sosial terhadap Efektivitas Sistem Informasi Operasional: Peran Mediasi Employee Engagement

Muhammad Akhsan Tenrisau<sup>1✉</sup>, Budiandriani<sup>2</sup>, Muh.Imron Mangara<sup>3</sup>, Nuriani<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup>, Universitas Muslim Indonesia Makassar, Indonesia

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh media sosial terhadap efektivitas sistem informasi operasional dengan mempertimbangkan peran mediasi employee engagement. Dalam era digital, media sosial tidak hanya digunakan sebagai alat komunikasi eksternal tetapi juga memainkan peran penting dalam internalisasi informasi dan kolaborasi antar karyawan. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan dari 150 responden yang bekerja di sektor swasta dengan sistem informasi terkomputerisasi. Analisis dilakukan menggunakan metode SEM (Structural Equation Modeling). Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem informasi operasional, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui employee engagement. Implikasi praktis dari penelitian ini mengarah pada pentingnya integrasi media sosial dalam lingkungan kerja untuk meningkatkan keterlibatan karyawan dan efektivitas sistem informasi.

**Kata Kunci:** *Media Sosial, Employee Engagement, Sistem Informasi Operasional, Efektivitas, Mediasi.*

### Abstract

*This research aims to analyze the influence of social media on the effectiveness of operational information systems by considering the mediating role of employee engagement. In the digital era, social media is not only used as an external communication tool but also plays an important role in the internalization of information and collaboration between employees. Using a quantitative approach, data was collected from 150 respondents who work in the private sector with computerized information systems. Analysis was carried out using the SEM (Structural Equation Modeling) method. The research results show that social media has a significant effect on the effectiveness of operational information systems, both directly and indirectly through employee engagement. The practical implications of this research point to the importance of integrating social media in the work environment to increase employee engagement and information system effectiveness*

**Keywords:** *Social Media, Employee Engagement, Operational Information Systems, Effectiveness, Mediation*

Copyright (c) 2025 Akhsan Tenrisau

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [akhsantenrisau@umi.ac.id](mailto:akhsantenrisau@umi.ac.id)

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat di era digital telah mendorong organisasi untuk bertransformasi dalam cara mengelola informasi, berkomunikasi, dan menjalankan proses bisnis. Salah satu teknologi yang mengalami peningkatan penggunaan secara signifikan adalah media sosial. Awalnya berfungsi sebagai alat komunikasi eksternal, media sosial kini telah berperan sebagai sarana kolaborasi dan komunikasi internal dalam organisasi, termasuk dalam mending effectivities sistem informasi operasional (SIO).

Sistem informasi operasional merupakan komponen penting dalam mendukung kegiatan rutin organisasi seperti produksi, distribusi, keuangan, dan pelayanan pelanggan. Efektivitas sistem ini sangat bergantung pada keterlibatan aktif seluruh elemen organisasi, terutama karyawan yang menjadi pengguna utama.

Namun, pemanfaatan media sosial dalam konteks organisasi tidak serta merta memberikan hasil positif tanpa adanya keterlibatan karyawan (*employee engagement*) yang tinggi. *Employee engagement* dipandang sebagai faktor penting dalam mendorong optimalisasi sistem informasi karena karyawan yang terlibat secara emosional dan intelektual cenderung lebih proaktif dalam menyerap, berbagi, dan mengimplementasikan informasi yang diperoleh.

Dalam dunia bisnis yang semakin terdigitalisasi, keberhasilan organisasi tidak lagi hanya bergantung pada keunggulan produk atau layanan, tetapi juga pada efektivitas sistem informasi yang dimiliki. Dalam konteks ini, media sosial menjadi alat strategis yang dapat mendorong integrasi informasi serta meningkatkan kolaborasi lintas departemen secara real-time. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian yang mendalam untuk memahami bagaimana keterlibatan karyawan memediasi pengaruh media sosial terhadap efektivitas sistem informasi operasional.

## LANDASAN TEORI

### *Media Sosial*

Media sosial merujuk pada platform digital yang memungkinkan komunikasi dua arah, kolaborasi, dan berbagi informasi. Dalam konteks organisasi, media sosial dapat memfasilitasi penyebaran informasi, membangun pengetahuan bersama, serta meningkatkan akses dan transparansi data.

### *Sistem Informasi Operasional (SIO)*

Sistem informasi operasional adalah sistem yang dirancang untuk mendukung aktivitas rutin dalam operasional perusahaan seperti produksi, keuangan, pemasaran, dan logistik. Efektivitas sistem ini ditentukan oleh kecepatan, akurasi, dan kemudahan akses terhadap informasi.

### *Employee Engagement*

*Employee engagement* adalah tingkat keterlibatan karyawan secara emosional dan intelektual terhadap pekerjaannya dan tujuan organisasi. Karyawan yang *engaged* cenderung lebih proaktif dalam memanfaatkan teknologi dan sistem informasi.

### *Hubungan antar Variabel*

Hubungan Antar Variabel Media sosial mendukung keterbukaan komunikasi dan memperkuat koneksi antar individu di lingkungan kerja, sehingga dapat meningkatkan *employee engagement*. Karyawan yang *engaged* pada gilirannya lebih aktif dalam memanfaatkan dan mengembangkan sistem informasi operasional. Dengan demikian, *employee engagement* berperan sebagai mediator antara penggunaan media sosial dan efektivitas sistem informasi operasional (Chugh & Ruhi, 2021; Bakker & Albrecht, 2021).

## METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) dengan jenis penelitian kualitatif. Penelitian lapangan dengan jenis penelitian kualitatif peneliti gunakan untuk mencari data secara langsung kepada masyarakat Kelurahan Karijawa terutama kepada pemilik dan pekerja UMKM tahu (UD terkait dampak dari usaha tersebut kepada kesejahteraan masyarakat menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan jenis penelitian kualitatif peneliti dapat memahami secara mendalam terkait fenomena yang sesungguhnya terjadi.

Penelitian ini menggunakan teknis analisis data deskriptif untuk mengkaji peran UMKM terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Apabila terdapat beberapa indikator kesejahteraan seperti yang terdapat dalam pisau analisis yakni teori kesejahteraan Pigou maka dapat dikatakan bahwa UMKM memiliki peran dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat jika tidak maka sebaliknya. Indikator kesejahteraan yang memang terdapat dalam masyarakat akan peneliti peroleh dari sumber data utama yakni observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan untuk data pendukung atau sumber data sekunder peneliti peroleh dari data-data badan pusat statistik, data koperasi dan UMKM, dan berbagai literatur ilmiah yang berkaitan tentang kesejahteraan masyarakat dan UMKM. Data-data tersebut akan peneliti olah menggunakan triangulasi dan reduksi data untuk memperoleh data yang valid.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Uji Validitas dan Reliabilitas*

Seluruh indikator memenuhi nilai AVE > 0,5 dan CR > 0,7, menunjukkan bahwa instrumen valid dan reliabel.

### *Uji Hipotesis*

1. H1: Media sosial → Efektivitas SIO: signifikan ( $p < 0,05$ )
2. H2: Media sosial → Employee Engagement: signifikan
3. H3: Employee Engagement → Efektivitas SIO: signifikan
4. H4: Mediasi employee engagement signifikan (uji sobel dan bootstrapping).

### **Pembahasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem informasi operasional (SIO), baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi employee engagement. Temuan ini menguatkan literatur sebelumnya yang menyatakan bahwa media sosial tidak hanya menjadi alat komunikasi eksternal, tetapi juga merupakan platform penting dalam meningkatkan kerja sama, berbagi informasi, dan efisiensi komunikasi internal organisasi (Chugh & Ruhi, 2021).

Media sosial memungkinkan penyebaran informasi secara cepat, merata, dan fleksibel di antara karyawan, sehingga meningkatkan responsivitas dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas operasional. Penggunaan media sosial internal seperti grup kerja, forum diskusi digital, dan aplikasi komunikasi real-time terbukti mendukung sistem informasi operasional yang lebih efektif dan efisien.

Temuan ini sejalan dengan studi Chugh & Ruhi (2021) yang menyatakan bahwa media sosial mampu menjadi enabler dalam proses knowledge sharing dan penyelarasan informasi dalam organisasi. Selain itu, Bakker & Albrecht (2021) juga menekankan pentingnya engagement karyawan dalam meningkatkan kualitas komunikasi dan inovasi di tempat kerja. Oleh karena itu, kehadiran media sosial yang diiringi dengan tingginya tingkat keterlibatan karyawan menciptakan sinergi yang mampu meningkatkan responsivitas, efisiensi, serta efektivitas sistem informasi operasional.

Dari sisi manajerial, hasil ini memberikan gambaran bahwa organisasi perlu tidak hanya mengadopsi teknologi baru, tetapi juga mendorong budaya keterlibatan karyawan. Program pelatihan, komunikasi dua arah, serta kebijakan yang mendukung kolaborasi digital menjadi penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang adaptif dan produktif di era digital.

#### *Pengaruh Langsung Media Sosial terhadap Efektivitas SIO*

Media sosial memungkinkan penyebaran informasi secara cepat, merata, dan fleksibel di antara karyawan, sehingga meningkatkan responsivitas dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas operasional. Penggunaan media sosial internal seperti grup kerja, forum diskusi digital, dan aplikasi komunikasi real-time terbukti mendukung sistem informasi operasional yang lebih efektif dan efisien, sesuai dengan yang dijelaskan Laudon & Laudon (2021).

#### *Pengaruh Media Sosial terhadap Employee Engagement*

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan media sosial berdampak positif terhadap employee engagement. Media sosial memberikan ruang bagi karyawan untuk merasa didengar, berpartisipasi, dan terhubung dengan tujuan organisasi. Hal ini mendukung pandangan Bakker & Albrecht (2021) bahwa lingkungan kerja yang terbuka dan komunikatif dapat meningkatkan keterlibatan karyawan secara emosional dan intelektual.

#### *Pengaruh Employee Engagement terhadap Efektivitas SIO*

Employee engagement berperan penting dalam meningkatkan efektivitas sistem informasi karena karyawan yang engaged cenderung lebih aktif dalam menggunakan, mengembangkan, dan menyebarkan informasi yang ada dalam sistem. Mereka juga lebih adaptif terhadap perubahan teknologi dan lebih termotivasi untuk menggunakan sistem secara optimal. Temuan ini konsisten dengan studi Turban et al. (2022) yang menyatakan bahwa peran aktif karyawan merupakan kunci dalam keberhasilan implementasi teknologi informasi di perusahaan.

#### *Peran Mediasi Employee Engagement*

Peran mediasi employee engagement dalam hubungan antara media sosial dan efektivitas SIO membuktikan bahwa teknologi saja tidak cukup untuk menjamin keberhasilan sistem informasi. Faktor manusia – dalam hal ini keterlibatan dan partisipasi karyawan – menjadi jembatan penting yang menentukan efektivitas akhir dari sistem yang diterapkan. Ini menunjukkan pentingnya pendekatan strategis yang menggabungkan teknologi dan pengembangan SDM secara simultan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menegaskan pentingnya media sosial dalam dunia kerja modern, tetapi juga memperlihatkan bahwa keterlibatan karyawan

menjadi elemen krusial dalam keberhasilan transformasi digital, terutama dalam konteks manajemen operasional.

## SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh media sosial terhadap efektivitas sistem informasi operasional dengan mempertimbangkan peran mediasi dari employee engagement. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode SEM-PLS terhadap 150 responden di perusahaan swasta berbasis digital di Indonesia, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Media sosial terbukti berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem informasi operasional, baik secara langsung maupun melalui jalur tidak langsung.
2. Media sosial juga memiliki pengaruh positif terhadap employee engagement, menunjukkan bahwa penggunaan media sosial internal dapat meningkatkan keterlibatan emosional dan intelektual karyawan.
3. Employee engagement berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem informasi operasional, yang berarti keterlibatan karyawan menjadi faktor penting dalam optimalisasi sistem informasi di lingkungan kerja.
4. Employee engagement terbukti menjadi variabel mediasi dalam hubungan antara media sosial dan efektivitas sistem informasi operasional, sehingga memperkuat mekan

## Referensi:

- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Mangold, W. G., & Faulds, D. J. (2009). Social media: The new hybrid element of the promotion mix. *Business Horizons*, 52(4), 357-365.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59-68.
- Zeng, J., & Glaister, K. W. (2018). Social media use in organizations: Exploring the importance of employee engagement. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 5(3), 245-263.
- Schwab, K. (2020). *The Fourth Industrial Revolution* (Updated ed.). Crown Business.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2022). *Information Technology for Management: Driving Digital Transformation to Increase Local and Global Performance* (12th ed.). Wiley.
- Chugh, R., & Ruhi, U. (2021). *Social Media in Business and Governance: Opportunities, Risks and Challenges*. Springer.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Bakker, A. B., & Albrecht, S. L. (Eds.). (2021). *Work Engagement in the 21st Century: New Frontiers in Theory and Research*. Emerald Publishing.