

## **Peran Media Sosial Dalam Pembelajaran Organisasi Dan Manajemen Krisis: Sebuah Tinjauan Literatur Sistematis**

**Oktaria Ardika Putri, Sri Hariyanti**

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

*oktariaardika@iainkediri.ac.id, yanti\_elthing@iainkediri.ac.id*

### **ABSTRACT**

Research on the role of social media in crisis management has led to a deeper understanding of its affordability. This research, however, is fragmented, with a primary focus on crisis response. We do not have a clear conceptualization of the affordability that social media offers, so we can learn from them to strategically prepare for crises. Based on a systematic review of 128 articles, we inductively construct a social media affordability framework for organizational learning in crisis management. We discuss their roles and interactions in strategic crisis management, focusing on organizational crisis learning, and outline avenues for future research based on this foundation.

**Keywords:** Organizational Learning Crisis; Social media ; Affordability; Disclosure; Systematic literature review

### **PENDAHULUAN**

Krisis yang disebabkan oleh kerusakan infrastruktur, kegagalan produk dan layanan, serangan kekerasan, dan bencana alam menimbulkan ancaman signifikan terhadap tujuan strategis organisasi (Seeger, 1998) . Guna mencegah dan mengatasi dampak krisis, organisasi harus merespon dengan cepat terhadap peristiwa yang muncul dan sedang berlangsung sehingga mereka dapat mempertahankan atau memulihkan operasional mereka. Mengubah pengalaman krisis menjadi pembelajaran yang dapat ditindaklanjuti akan membantu organisasi beradaptasi dengan lingkungan mereka secara strategis. Semua ini dedefinisikan ke dalam siklus pembaruan organisasi yang berkelanjutan di mana terjadinya atau kemungkinan krisis dapat memicu proses pembelajaran organisasi yang pada gilirannya meningkatkan ketahanan organisasi dan meningkatkan kemampuan untuk belajar dan mempersiapkan peristiwa masa depan (Lampel, 2009).

Penelitian sistem informasi (SI) dan disiplin ilmu lainnya telah mengeksplorasi potensi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan yang paling menonjol, media sosial, untuk membuka sumber daya dan proses organisasi kepada publik guna mendukung organisasi dalam menanggapi krisis. Media sosial dapat memberikan peluang bagi organisasi untuk mengakses dan memanfaatkan informasi serta sumber daya lain yang disediakan oleh pengguna di luar organisasi, mengintegrasikan kontribusi yang dibuat pengguna, dan mendorong pengorganisasian diri dan bentuk pengorganisasian baru yang menjangkau batas-batas organisasi yang telah ditetapkan.

Tinjauan ini mengadopsi perspektif strategis tentang penggunaan media sosial dalam manajemen krisis organisasi, yang fokus pada proses pembelajaran organisasi. Pertanyaan penelitian kami adalah : Bagaimana keadaan pengetahuan dalam penelitian SI tentang bagaimana media sosial mampu belajar krisis organisasi?

Kami menggabungkan kerangka konseptual teori pembelajaran organisasi (Crossan, 1999) teori keterjangkauan (Volkoff, 2013) serta keterbukaan (Schlagwein, 2017). Hal ini memungkinkan pengintegrasian wawasan dari penelitian sebelumnya guna mengidentifikasi peluang tindakan yang mampu disediakan media sosial untuk pembelajaran krisis organisasi, dan untuk mengembangkan pemahaman tentang bagaimana media sosial memungkinkan organisasi belajar untuk dan dari krisis, memanfaatkan sumber daya dan proses terbuka dan membuka efek.

## **LANDASAN TEORI**

### **Krisis organisasi**

Krisis organisasi didefinisikan sebagai “peristiwa atau rangkaian peristiwa spesifik, tak terduga, dan tidak rutin yang menciptakan tingkat ketidakpastian yang tinggi dan mengancam atau dianggap mengancam tujuan prioritas tinggi organisasi” (Seeger, 1998). Definisi ini mencakup krisis ekologi, kegagalan bisnis dan ekonomi lainnya, bencana sosioteknik, dan serangan permusuhan dan perilaku kekerasan lainnya (Richardson, 1994).

Ketika dihadapkan pada ancaman krisis, organisasi dituntut mengambil langkah-langkah strategis guna mengumpulkan informasi mengenai sumber risiko potensial

sehingga organisasi dapat meramalkan terjadinya krisis dan membangun ketahanan, mempelajari peristiwa yang sedang berlangsung dan dampaknya untuk mengalokasikan sumber daya dan melanjutkan atau memulai kembali operasi, berkolaborasi dengan pemangku kepentingan dan organisasi lain mengoordinasikan tanggapan, Kenyamanan (Lalonde, 2011)

### **Pembelajaran organisasi**

Vera dkk. mendefinisikan pembelajaran organisasi sebagai “proses perubahan dalam pemikiran dan tindakan individu dan bersama, yang dipengaruhi oleh dan tertanam dalam institusi organisasi.” Teori pembelajaran organisasi menekankan peran pembelajaran untuk pembaruan strategis (Crossan, 1999) yaitu, proses perubahan berkelanjutan yang memungkinkan organisasi berkembang dan beradaptasi dengan lingkungannya. Dua mekanisme fokus mendorong proses: eksplorasi, yang meliputi kegiatan organisasi yang bertujuan mengidentifikasi peluang baru untuk belajar dan mengintegrasikan pembelajaran baru ke dalam proses pembaruan; dan eksploitasi, penerapan dari apa yang telah dipelajari (Crossan, 1999) .

Dikonseptualisasikan sebagai sebuah proses, pembelajaran organisasi terdiri dari empat tahap: intuisi, interpretasi, integrasi, dan melembagakan (Crossan, 1999). Intuisi ialah proses prasadar di mana individu (dalam konteks organisasi) mengenali pola atau kemungkinan dari aliran pengalaman pribadi. Menafsirkan berarti proses di mana mereka menjelaskan wawasan yang mereka peroleh dari intuisi kepada diri sendiri dan orang lain, baik secara verbal maupun melalui ekspresi lainnya. Mengintegrasikan ialah proses mengembangkan pemahaman bersama serta mengambil tindakan terkoordinasi berdasarkan pemahaman itu sebagai hasil interaksi spontan di antara pihak-pihak terkait. Melembagakan berarti proses menetapkan tindakan rutin, yang melibatkan aktivitas seperti mendefinisikan tugas, menentukan tindakan yang akan diambil, dan menetapkan proses yang memastikan aktivitas dan tindakan ini dilakukan.

Keempat proses ini dihubungkan oleh umpan maju dan masukan mekanisme. Yang pertama mengacu pada rutinitas eksplorasi yang dibangun di atas keluaran proses pembelajaran pada tingkat individu (intuisi dan interpretasi) dan kelompok (integrasi) untuk menyerapnya pada tingkat organisasi (institusionalisasi); yang terakhir, yang bekerja dalam arah yang berlawanan, melibatkan difusi pembelajaran yang

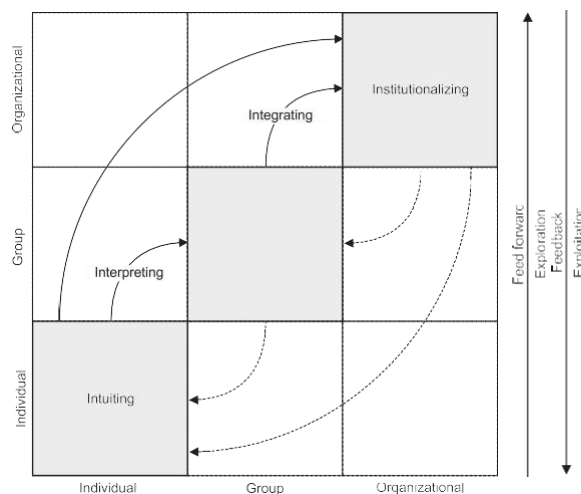
dilembagakan dari tingkat organisasi ke tingkat individu (Crossan, 1999) Gambar 1 merangkum kerangka pembelajaran organisasi dan proses intinya.

Pembelajaran organisasi adalah mekanisme inti dalam manajemen krisis. Belajar dari krisis sangat penting untuk mengembangkan kemampuan yang diperlukan untuk mencegah terjadinya dan membatasi implikasinya (Carley, , 1997.) Namun, satu karakteristik yang menentukan dari krisis adalah bahwa pembelajaran intra-krisis yaitu, belajar untuk meningkatkan respons terhadap krisis yang terjadi (Moynihan, 2009) sangat sulit bagi organisasi.

### Keterjangkauan media sosial

Semakin banyak artikel dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan bagaimana penggunaan TIK, terutama media sosial, dapat memfasilitasi berbagai proses organisasi dalam manajemen krisis, mulai dari manajemen pengetahuan (Yates, 2011) ke crowdsourcing (Brengharth, 2016.) Untuk manajemen konflik pemangku kepentingan.

Sementara media sosial memfasilitasi pembelajaran organisasi dalam manajemen krisis, namun, sedikit yang diketahui tentang Apapersis memungkinkan ini. Melihat lebih dekat pada pekerjaan sebelumnya pada subjek mengungkapkan bahwa penelitian krisis informatika di SI dan disiplin lain telah menyelidiki berbagai hasil individu, organisasi, dan sosial dari penggunaan media sosial dalam krisis, tetapi sebagian besar dalam isolasi satu sama lain. Kami juga mengamati bahwa penelitian SI telah berfokus pada implikasi penggunaan media sosial selama fase respons krisis, yaitu, menangani dampak langsung dan operasional dari suatu krisis saat terjadi.



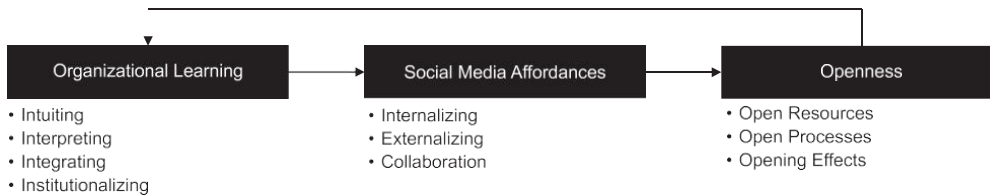
Gambar 1. Proses pembelajaran organisasi (Crossan et al., 1999). Dalam ulasan kami, kami fokus secara khusus pada keterjangkauan media sosial menyediakan untuk mengelola krisis organisasi.

### **Kerangka konseptual**

Dalam konteks pembelajaran organisasi dalam manajemen krisis, kami berpendapat bahwa keterjangkauan media sosial memberikan kesempatan untuk membuka proses pembelajaran organisasi dengan menjadikannya sumber daya yang dibutuhkan dan dihasilkan seperti informasi dan pengetahuan, transparan dan dapat diakses oleh pihak luar organisasi. Ketika mengacu pada organisasi pembelajar, kami fokus pada organisasi formal yang merespon krisis organisasi, seperti bisnis, organisasi tanggap darurat, dan lembaga pemerintah. Pihak eksternal mencakup berbagai aktor yang berpartisipasi dalam upaya penanggulangan krisis dan bencana, seperti penduduk, komunitas, pemerintah, media berita, dan organisasi lainnya (Houston dkk., 2015).

Membuka proses pembelajaran memungkinkan organisasi untuk mengambil manfaat dari dan berkontribusi pada proses pembelajaran yang terjadi secara bersamaan di dalam dan di luar batas organisasi melalui tiga kelas keterjangkauan, yaitu internalisasi, eksternalisasi, dan kolaborasi. Internalisasi mengacu pada kemampuan yang memungkinkan akumulasi dan penggunaan sumber daya eksternal, seperti pengetahuan dan informasi, yang dihasilkan dari proses pembelajaran eksternal. Eksternalisasi mengacu pada penyediaan akses ke hasil proses pembelajaran internal kepada pihak-pihak di luar batas-batas organisasi. Kolaborasi terdiri dari kemampuan yang memungkinkan proses pembelajaran kolaboratif dan demokratis yang menjangkau batas antara organisasi dan pihak eksternal.

Gambar 2. merangkum kerangka konseptual yang digunakan untuk menyusun tinjauan kami tentang keterjangkauan media sosial untuk pembelajaran organisasi dalam manajemen krisis. Berdasarkan kemampuan yang diidentifikasi dalam ulasan kami, kami membahas implikasinya untuk empat proses inti pembelajaran organisasi: intuisi, interpretasi, integrasi, dan internalisasi.



Gambar 2. Kerangka konseptual.

## METODE PENELITIAN

Kami melakukan tinjauan teoritis untuk mengidentifikasi keterjangkauan yang disediakan media sosial untuk membuka pembelajaran organisasi dalam manajemen krisis. Tujuannya adalah untuk mensintesis wawasan studi konseptual dan empiris dari untaian penelitian yang berbeda, yang menyediakan konteks untuk mengidentifikasi, menggambarkan, dan mengintegrasikan konsep yang terbukti dari penelitian sebelumnya berdasarkan kerangka konseptual kami (Paré, 2015).

Merujuk pada (Paré G. T., 2016) bahwa proses peninjauan terdiri dari pencarian literatur yang ketat dan proses seleksi yang mencakup pencarian berbasis kata kunci di delapan database pengindeksan, pemilihan sistematis artikel yang relevan, pencarian maju dan mundur berulang berdasarkan studi yang dipilih pada awalnya, dan analisis kualitatif dari artikel yang dipilih. Gambar 3 merupakan gambaran umum dari proses pencarian, seleksi, dan analisis literatur. Setiap langkah dirinci di bawah ini.

Langkah pertama kami melakukan pencarian berbasis kata kunci di delapan database pengindeksan: perpustakaan digital ACM, layanan informasi EBSCOhost, JSTOR, EmeraldInsight, perpustakaan digital IEEE Xplore, perpustakaan elektronik AIS Science Direct, dan Indeks Kutipan Ilmu Sosial. Istilah pencarian dibangun di sekitar dua konsep inti dari penelitian ini : media sosial (platform berbasis pengguna yang memfasilitasi penyebaran konten yang menarik, pembuatan dialog, dan komunikasi ke audiens yang lebih luas (Kapoor, 2018) dan krisis (peristiwa tertentu, tak terduga, dan tidak rutin atau serangkaian peristiwa yang menciptakan tingkat ketidakpastian yang tinggi dan mengancam atau dianggap mengancam tujuan prioritas tinggi organisasi (Seeger, 1998). Dengan metode ini kami menentukan sinonim yang sering digunakan untuk kedua konsep dan mencari bentuk tunggal serta jamak dari setiap istilah. Kami mencari semua kombinasi yang diizinkan dari bidang judul, abstrak,

dan kata kunci dari setiap basis data tanpa batasan lebih lanjut pada jenis entri, termasuk semua publikasi hingga tahun 2018. Bagian ini memperoleh total 7.702 klik di semua delapan basis data.

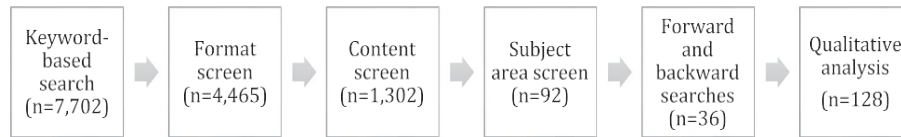
Selanjutnya kami memilih artikel yang relevan dalam tiga langkah: format, konten, dan area subjek..Pemutaran format mengecualikan semua artikel yang bukan jurnal peer-review atau artikel konferensi, serta yang diterbitkan dalam bahasa selain bahasa Inggris. Pada langkah kedua ini memungkinkan kami mengurangi jumlah artikel menjadi 4.465.

Penyaringan konten merupakan langkah mengecualikan semua artikel yang dianggap tidak relevan dengan penelitian kami karena tidak terkait dengan kedua konsep kepentingan, yaitu media sosial dan krisis. Dua penulis melakukan penyaringan konten, secara bersamaan mengkodekan subset 10% (sesuai dengan  $n = 770$  artikel) dari artikel yang dipilih secara acak untuk menilai relevansinya. Kedua pembuat kode mencapai tingkat kesepakatan yang kuat di kedua kategori kode, yang didukung oleh Kappa Cohen sebesar 0,935 untuk kriteria krisis dan 0,923 untuk kriteria media sosial, dan kesepakatan berpasangan masing-masing sebesar 96,7% dan 96,2%. Perbedaan kedua kategori diselesaikan melalui diskusi sampai tercapai kesepakatan. Setiap pembuat kode terus menerapkan kriteria penyaringan konten pada setengah dari artikel yang tersisa. Proses ini menyisakan 1.302 artikel untuk pemeriksaan lebih lanjut.

Penyaringan area subjek bertujuan untuk mengurangi jumlah artikel menjadi kumpulan tulisan yang dapat dikelola secara wajar sambil mempertahankan studi-studi yang kemungkinan paling menarik bagi pembaca. Kami hanya memasukkan studi yang diterbitkan dalam jurnal SI terkenal dan konferensi terkemuka dan juga menyertakan artikel dari prosiding Konferensi Internasional tentang Sistem Informasi (ICIS) dan Konferensi Internasional Hawaii tentang Ilmu Sistem (HICSS) untuk menangkap tren yang muncul. Kami tidak memberlakukan batasan lebih lanjut pada jenis artikel yang disertakan, sehingga mempertahankan makalah empiris, konseptual, desain, dan ulasan.

Selain pencarian berbasis kata kunci, kami melakukan pencarian maju dan mundur untuk mengidentifikasi artikel yang telah dikutip sebelumnya .Proses ini diulangi hingga tiga putaran sampai tidak ada lagi artikel yang relevan yang dapat diidentifikasi. Kami memilih dari artikel yang tersisa untuk analisis lebih lanjut semua

yang lulus dengan format, konten, dan langkah penyaringan area subjek yang sama seperti yang dijelaskan di atas. Langkah ini menghasilkan 36 artikel tambahan dan satu set akhir 128 artikel secara total.



Gambar 3. Gambaran umum proses tinjauan pustaka.

Beberapa artikel yang dipilih secara eksplisit merujuk pada keterjangkauan yang disediakan oleh media sosial. Karena keterjangkauan ini dihasilkan dari interaksi antara platform media sosial dan fitur teknologinya di satu sisi, dan perilaku pengguna yang diarahkan pada tujuan dalam konteks tertentu di sisi lain (Evans, 2017), kami berasumsi bahwa mereka merupakan tautan logis (Neuendorf, 2017) antara teknologi media sosial dan kegunaannya, yang dapat diidentifikasi melalui analisis konten kualitatif dari artikel.

Agar memenuhi syarat relevan untuk analisis kami, pernyataan harus mengacu pada kedua teknologi media sosial (misalnya, penamaan platform tertentu, jenis platform, atau fitur mereka), dan bagaimana mereka digunakan dalam konteks krisis (misalnya, menggambarkan perilaku penggunaan atau niat, atau jejak digital yang dihasilkan melalui penggunaan tersebut). Ini sesuai dengan konseptualisasi kami tentang keterjangkauan sebagai hubungan logis antara teknologi media sosial dan penggunaan teknologi. Pernyataan yang diidentifikasi kemudian diperlakukan sebagai unit analisis untuk siklus pengkodean berikutnya.

Selanjutnya, secara induktif menetapkan kode proses ke pernyataan yang diidentifikasi untuk mengkarakterisasi kegiatan atau potensi tindakan yang menghasilkan penggunaan media sosial yang dijelaskan dalam artikel, dan, jika dinyatakan dalam artikel, bagaimana mereka memungkinkan proses pembelajaran organisasi.

Langkah-langkah ini kemudian diulang untuk menetapkan kode tentang bagaimana keterjangkauan yang diidentifikasi terkait dengan sumber daya terbuka,



proses terbuka, dan efek pembukaan di koran. Akhirnya, kami secara deduktif mengelompokkan keterjangkauan yang diidentifikasi sesuai dengan bagaimana mereka memungkinkan pembelajaran organisasi yaitu intuisi, menafsirkan, mengintegrasikan, dan melembagakan melalui sumber daya terbuka, proses terbuka, dan efek pembukaan.

## HASIL DAN DISKUSI

Berdasarkan tinjauan literatur sistematis, kami mengidentifikasi keterjangkauan media sosial masing-masing lima yang berkaitan dengan proses internalisasi, eksternalisasi, dan kolaborasi. Kami mencantumkan referensi yang dipilih untuk masing-masing keterjangkauan di Tabel 1-3.

### Temuan tentang keterjangkauan untuk internalisasi

Keterjangkauan untuk internalisasi memungkinkan organisasi untuk mengakses sumber daya terutama informasi dan pengetahuan yang dibagikan oleh pengguna nonorganisasi seperti anggota masyarakat, sukarelawan, perwakilan media, dan responden dari organisasi lain atau sub- unit organisasi. Tabel 1 ialah ikhtisar dari keterjangkauan ini, dengan definisi dan referensi yang dipilih.

Secara khusus, media sosial memungkinkan pengguna untuk mengamati konten digital yang telah dikontribusikan oleh pengguna non-organisasi pada kehadiran media sosial, seperti profil digital atau komunitas atau ruang kolaboratif mereka. Mereka dapat, misalnya, melacak konten digital yang menampilkan penanda terkait acara, seperti tagar (Chatfield, 2014.) menonton pembaruan yang disumbangkan ke wiki, forum, dan peta kolaboratif (Majchrzak, 2011).

**Tabel 1 Ikhtisar keterjangkauan media sosial untuk internalisasi.**

No.	Keterjangkauan	Definisi	Referensi yang dipilih
1	Memantau arus informasi	Mengamati konten digital terkait krisis berkontribusi pada media sosial	Abedin dan Babar (2018); Carter dkk. (2014); Chatfield dkk. (2014);

2	Secara otomatis memproses data besar (media sosial)	Memanfaatkan artefak teknologi untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menampilkan konten digital terkait krisis	Kaewkitipong dkk. (2016); Liu dan Xu (2018); Ludwig dkk. (2015); Majchrzak and More (2011); Radianti dkk. (2016) Anderson dkk. (2015); Hong dkk. (2018); Horita dkk. (2016); Mittelstädt dkk. (2015); Mondal dkk. (2018);
3	Penyadapan kolektif intelijen	Memanfaatkan hasil dari upaya bersama pengguna untuk memahami krisis	Pogrebnyakov dan Maldonado (2018); Ragini dkk. (2018); Rudra dkk. (2018)
4	Mengakses penyedia informasi	Mengidentifikasi dan berkonsultasi dengan pengguna yang mungkin berpengetahuan	Jong dan Dückers (2016); Kaewkitipong dkk. (2016); Leong dkk.(2015) Majchrzak and More (2011); Nan dan Lu (2014); Poblet
5	Mengevaluasi respon krisis	Menganalisis pengalaman yang diperoleh dari penggunaan media sosial sebelumnya dalam menanggapi krisis	dkk. (2018); Subba dan Bui (2017); Zhao dkk. (2016) Abedin dan Babar (2018); Kaewkitipong dkk. (2016); Liu dan Xu (2018); Ludwig dkk. (2015); Power dan Kibell (2017); Semaan dan Mark (2011); Stewart dan Wilson (2016); Yates dan Paquette (2011) Lee dkk. (2017); Lin dkk. (2016b); Maresh-Fuehrer dan Smith (2016); Martínez-

Rojas dkk. (2018); Meester dkk. (2016); Osatuyi dkk. (2012); Spence dkk. (2016); Stewart dan Wilson (2016)

---

No	Keterjangkauan	Definisi	Referensi yang dipilih
1	Berkontribusi informasi	Membuat konten digital terkait krisis tersedia bagi pengguna media sosial	Abedin dan Babar (2018); Ahmed dan Sinnappan (2013); Kaewkitipong dkk. (2016); Majchrzak and More (2011); Liu dan Xu (2018); Ogie dkk. (2018); Shatte dkk. (2016); Tim
2	Meneruskan informasi	Berbagi sebelumnya memberikan kontribusi konten digital terkait krisis dengan pengguna di luar audiens aslinya melalui media sosial	Abedin dan Babar dkk. (2017) (2018) Chatfield dan Brajawidagda (2014); Kim (2014); Kim dkk. (2018); Lai dan Tang (2018); Li dkk. (2014); Lin dkk. (2016a); Xu dan Zhang (2018)
3	Membangkitkan narasi	Berkontribusi atau meneruskan konten digital yang menyampaikan interpretasi tertentu dari suatu krisis	(2018) Gaspar dkk. (2016); Dia dkk. (2018); Manika dkk. (2017); Mazer dkk. (2015); Meng dkk. (2016); Omilion-Hodges dan McClain (2016); Oh
4	Membangun kehadiran digital	Menyiapkan dan mempromosikan	dkk. (2015); Pang dan Ng (2016)



		disediakan oleh pengguna dalam menanggapi krisis dengan cara yang terkoordinasi	(2012); Palen dkk. (2007); Rudra dkk. (2018); Subba dan Bui (2010); Putih dkk. (2008) Bergstrand dan Stenmark
3	Kontribusi sumber kerumunan	Menyerukan dan menggabungkan sumber daya yang akan disediakan oleh pengguna dalam menanggapi krisis	(2016); Brengarth dan Mujkic (2016); Chatfield dan Brajawidagda (2014); Currion dkk. (2007); Kaewkitipong dkk. (2016); Kim (2014); Maresh-Fuehrer dan Smith (2016); Poblet
4	Mengembangkan masyarakat	Memajukan koneksi, rasa kebersamaan, dan tindakan kolektif di antara pengguna dalam menanggapi krisis	dkk. (2018) Ahmed dan Sinnappan (2013); Kaewkitipong dkk. (2016); Lai dkk. (2017); Leong dkk. (2015); Liu dan Xu (2018); Nilsen dkk. (2018); Oh dkk. (2015); Pang dan Ng (2016)
5	(15) Menetapkan norma	Mengembangkan dan menegakkan prinsip-prinsip penggunaan media sosial untuk menanggapi krisis secara kolaboratif	Abedin dan Babar (2018); Carter dkk. (2014); Laklan dkk. (2016); Lin dkk. (2016b); Oh dkk. (2015); Palen dkk. (2007); Subba dan Bui (2012); Torrey dkk. (2007)

Selanjutnya, media sosial memungkinkan organisasi untuk memanfaatkan hasil dari proses yang masuk akal melalui mana pengguna non-organisasi meneliti informasi terkait krisis yang tersedia dari media sosial dan sumber lain, menghubungkan

informasi dari sumber yang berbeda, mengidentifikasi bukti untuk klaim dan interpretasi yang bertentangan, dan mengumpulkan dan menyaring informasi yang tersedia (memanfaatkan kecerdasan kolektif).

Melihat melampaui krisis individu, keterjangkauan untuk internalisasi juga memungkinkan organisasi untuk menganalisis kegiatan dan hasil respons krisis. Evaluasi dapat bersifat retrospektif, seperti melalui pengumpulan dan analisis jejak digital dari komunikasi pengguna organisasi sendiri dan pengguna lain dari peristiwa sebelumnya, seperti yang dibahas oleh Spence dkk. (2016). Dengan demikian media sosial memfasilitasi penelitian partisipatif, memungkinkan pengguna untuk memperkenalkan pengalaman dan pendapat mereka ke dalam proses pembelajaran organisasi.

### **Temuan tentang keterjangkauan untuk eksternalisasi**

Keterjangkauan untuk eksternalisasi dapat diaktualisasikan oleh organisasi untuk membuat sumber daya organisasi, terutama informasi dan pengetahuan, tersedia untuk pengguna non-organisasi. Meja 2 adalah ikhtisar dari keterjangkauan ini, dengan definisi dan referensi yang dipilih.

Secara khusus, media sosial memungkinkan pengguna untuk membuat informasi terkait krisis tersedia untuk pengguna non-organisasi melalui pembuatan atau pengeditan konten digital yang menyampaikan informasi tentang peristiwa atau respons krisis, seperti pembaruan status, posting blog, entri wiki, dan label pada peta. Menyumbangkan informasi ke media sosial dapat memungkinkan organisasi untuk menyebarkan informasi dan berkontribusi pada kesadaran situasional pengguna non-organisasi, misalnya, untuk menginformasikan dan mendidik publik (Ahmed, 2013).

Selain itu, organisasi dapat menggunakan media sosial untuk membagikan ulang konten digital yang telah dikontribusikan sebelumnya kepada pengguna di luar audiens aslinya, sehingga meningkatkan jangkauan informasi terkait krisis yang mereka setuju atau dukung. Keterjangkauan ini dapat diwujudkan dengan men-tweet ulang konten digital atau meneruskannya kepada pengguna yang beberapa informasinya mungkin relevan atau yang mungkin mendistribusikannya lebih lanjut, antara lain (Chatfield A. B., 2014).

Selanjutnya, media sosial juga memungkinkan organisasi untuk membangun reputasi sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya. Untuk itu, mereka dapat memberikan informasi kontak resmi, mengeluarkan pembaruan informasi rutin, memanfaatkan indikator kredibilitas khusus platform seperti jumlah audiens, dan sebagainya (Stewart, 2016).

### **Temuan tentang keterjangkauan untuk berkolaborasi**

Keterjangkauan untuk berkolaborasi memungkinkan pengguna untuk menyelaraskan aktivitas mereka dalam menanggapi krisis, mengajukan dan mempromosikan mode baru manajemen krisis kolaboratif di antara dan antara aktor organisasi yang mapan dan yang muncul saat mereka membangun dan memperluas pertukaran informasi dan sumber daya lain yang diberikan oleh media sosial. Tabel 3 adalah ikhtisar dari keterjangkauan ini, dengan definisi dan referensi yang dipilih.

Sehubungan dengan berkolaborasi, pengguna organisasi dan non-organisasi dapat menggunakan media sosial untuk terlibat dalam percakapan, menawarkan pendapat mereka, dan mengekspresikan bagaimana mereka memandang krisis, penyebab dan implikasinya, dan pilihan tanggapan yang tersedia, dan mendiskusikan interpretasi yang berbeda dari peristiwa dan tanggapan.

Media sosial memungkinkan pengguna lintas batas organisasi untuk menyinkronkan permintaan dan permintaan sumber daya berdasarkan tujuan bersama dan pemahaman tentang bagaimana krisis harus ditangani secara bottom-up. Ini mengacu pada sumber informasi yang tersedia bagi siapa saja untuk mengakses dan menggunakan, seperti informasi tentang orang hilang, lokasi fasilitas, atau saran pribadi; di luar itu, media sosial memungkinkan pengguna lintas batas organisasi untuk mengintegrasikan dan mengelola materi sumber daya dan layanan, seperti konseling psikologis, penampungan, sumbangan, dan kegiatan sukarela (Currion, 2007).

Dengan menggunakan media sosial, organisasi selanjutnya dapat mengundang pengguna non-organisasi untuk menyumbangkan sumber daya untuk kegiatan respons krisis tertentu; pengguna tersebut kemudian dapat memberikan informasi dan pengetahuan, menjadi sukarelawan untuk mengambil tugas, atau menyumbangkan dana.

Akhirnya, media sosial memungkinkan komunitas pengguna yang berinteraksi untuk mengembangkan, mengadaptasi, dan menegakkan standar yang diterima secara umum untuk interaksi mereka, seperti aturan perilaku, alur kerja, dan peran untuk memoderasi diskusi. Demikian pula, pengguna dapat mengidentifikasi dan melaporkan konten dan sanksi yang tidak pantas atau mendorong orang lain untuk mengikuti norma komunitas, atau anggota grup dapat mengambil peran sebagai moderator atau administrator dan mengambil tindakan untuk menegakkan aturan (Subba, 2010).

### **Tinjau temuan tentang sumber daya terbuka, proses terbuka, dan efek pembukaan yang difasilitasi oleh media sosial**

Di bawah ini, kami merangkum wawasan kami tentang setiap aspek keterbukaan dan menjelaskan bagaimana mengaktualisasikan keterjangkauan yang disediakan oleh media sosial dapat membantu mencapainya.

#### **Temuan pada sumber terbuka**

Sumber daya terbuka mengacu pada berbagai cara untuk memfasilitasi manajemen krisis yang dapat diakses atau digunakan oleh siapa saja, atau setidaknya sekelompok orang yang tidak ditentukan sebelumnya, melalui media sosial.

Hasil kami menunjukkan bahwa informasi adalah sumber daya utama yang dapat diakses oleh pengguna lintas batas organisasi melalui penggunaan media sosial. Informasi ini termasuk informasi situasional, seperti peringatan, pembaruan, atau laporan langsung (Ludwig, 2015) informasi lokasi geografis, seperti nama jalan atau tempat atau tag lokasi geografis (Abedin, 2018), informasi identitas pengguna, misalnya, informasi profil digital pengguna, riwayat interaksi, dan jenis jejak digital lainnya (Lin, 2016). Konten digital juga dapat menyampaikan otoritas, yaitu, kekuatan mereka untuk mempengaruhi persepsi atau tanggapan orang lain terhadap suatu krisis.

#### **Temuan pada proses terbuka**

Proses terbuka adalah kegiatan yang diarahkan pada tujuan untuk mengelola krisis di mana siapa pun, atau setidaknya sekelompok orang yang tidak ditentukan, dapat berpartisipasi melalui penggunaan media sosial. Proses terbuka dapat terjadi di



semua tingkatan organisasi: individu, kelompok, dan organisasi. Pada tingkat individu, mengaktualisasikan keterjangkauan untuk eksternalisasi memfasilitasi menyebarkan informasi terkait krisis, yang berarti bahwa media sosial dapat melengkapi saluran komunikasi risiko dan krisis yang sudah mapan dan memfasilitasi tugas-tugas seperti menginformasikan dan mendidik publik.

Sebaliknya, mengaktualisasikan keterjangkauan untuk internalisasi, organisasi dapat memperoleh akses ke informasi dan pengetahuan yang disediakan oleh pengguna non organisasi melalui penginderaan sosial dan pelaporan sosial. Dengan demikian, organisasi dapat memanfaatkan sumber daya yang disediakan oleh pengguna non-organisasi untuk meningkatkan kesadaran situasional mereka sendiri dan berkontribusi pada orang lain serta kesadaran sekitar mereka.

Di tingkat grup, dukungan media sosial sebagai mode utama pemrosesan informasi sosial – dan penjaga gerbang proses dan juga memfasilitasi penerjemahan pengetahuan khusus. Ini menyiratkan bahwa media sosial memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan orang lain guna mengembangkan pemahaman tentang peristiwa krisis dan kegiatan terkait, seperti melalui pengorganisasian, menghubungkan, dan memvalidasi informasi yang tersedia dari media sosial dan sumber lain (Heverin, 2012). Dalam hal ini, mengaktualisasikan keterjangkauan untuk internalisasi dan eksternalisasi memungkinkan pengguna untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi yang relevan; namun, keterjangkauan untuk berkolaborasi terutama untuk menegosiasikan konsensus melalui interaksi berulang yang memfasilitasi konvergensi menuju pemahaman bersama, yang merupakan dasar untuk penyelarasan tujuan dan kegiatan (Grabowski, 2011).

Akhirnya, bergerak menuju tingkat organisasi, media sosial dapat membantu organisasi menerapkan langkah-langkah spesifik dalam pengambilan keputusan proses. Misalnya, mereka dapat menggunakan media sosial untuk mengumpulkan ide (Maresh-Fuehrer, 2016) atau memanfaatkan kemampuan pemrosesan informasi kolektif pengguna untuk memvalidasi informasi yang diperoleh dengan memantau arus informasi.

### **Temuan tentang efek pembuka**

Akhirnya, efek pembukaan adalah cara di mana menggunakan media sosial untuk membuka sumber daya dan proses dapat menyebabkan pergeseran inklusif dan partisipatif dalam paradigma pembelajaran organisasi.

Secara keseluruhan, kami telah mengidentifikasi lima efek pembukaan potensial. Yang pertama adalah transparansi, yang berarti bahwa sumber daya dan proses yang digunakan organisasi untuk menanggapi krisis menjadi terlihat oleh pengguna non-organisasi, sementara organisasi dapat belajar tentang sumber daya dan proses di luar batas mereka. Sumber daya informasi dengan demikian dapat diakses dan dimanfaatkan secara langsung dengan mengaktualisasikan kemampuan untuk internalisasi (Ludwig, 2015) sumber daya lainnya, seperti tenaga kerja, barang dan utilitas, dan dana dapat diperoleh dengan bertindak berdasarkan informasi tersebut (Brengrath L. M., 2016).

Efek pembukaan kedua adalah interaktivitas, yang berarti bahwa organisasi dapat terlibat dalam dialog dengan pengguna non-organisasi, menanggapi permintaan mereka, memberikan informasi yang ditargetkan, dan menyesuaikan tanggapan terhadap perilaku dan identitas pengguna. Ini menyiratkan bahwa menggunakan media sosial memfasilitasi pengembangan pemahaman bersama lintas batas, membentuk persepsi dan tanggapan pengguna non-organisasi, dan membangun komunitas dengan pemangku kepentingan (Abedin, 2018).

Efek ketiga adalah daya tanggap, yang berbeda dengan transparansi dan interaktivitas – menangkap reaksi organisasi terhadap komunikasi pengguna nonorganisasi. Misalnya, organisasi dapat mengirimkan sumber daya ke lokasi yang ditunjukkan oleh pengguna nonorganisasi, mengklarifikasi informasi yang bertentangan dan menyelesaikan rumor yang dilaporkan kepada mereka, dan melibatkan aktor komunitas dan sukarelawan digital dalam memvalidasi dan menyebarkan informasi (Ahmed, 2013 ).

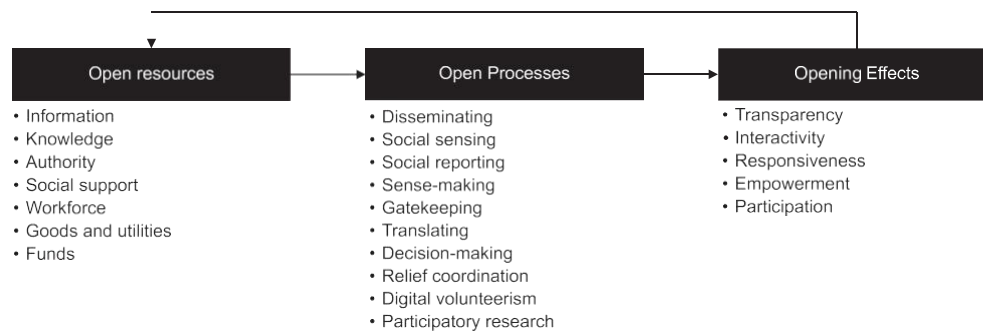
Efek keempat yang telah kami identifikasi adalah Pemberdayaan pengguna non-organisasi. Dengan menggunakan media sosial, organisasi dapat memberikan peluang bagi pengguna non-organisasi untuk berkontribusi dalam upaya mereka menanggapi krisis, seperti melalui sumber daya crowdsourcing (Brengrath L. M., 2016).

Efek terakhir yang telah kami identifikasi dan yang terbukti dari literatur adalah partisipasi, yang berarti bahwa organisasi dapat menggunakan media sosial untuk melibatkan pengguna non-organisasi dalam respons krisis organisasi. Efek ini lebih dari sekadar penggunaan kembali sumber daya eksternal; media sosial dapat mengarahkan organisasi untuk menyesuaikan struktur dan rutinitas mereka untuk melibatkan warga, sukarelawan, bisnis, dan organisasi lain yang terkena dampak, dan mendekati kepemilikan bersama atas manajemen krisis.

### **Implikasi untuk pembelajaran organisasi dalam manajemen krisis: Diskusi dan agenda penelitian**

Tujuan dari tinjauan literatur sistematis ini ialah untuk mengkonsolidasikan kontribusi penelitian SI sebelumnya sehubungan dengan apa yang mereka ungkapkan tentang bagaimana media sosial memberikan pembelajaran organisasi dalam manajemen krisis, terutama melalui penyediaan akses ke sumber daya terbuka, memfasilitasi proses terbuka, dan mempromosikan efek pembukaan. Secara keseluruhan, kami telah mengidentifikasi dan menjelaskan 15 kemampuan untuk menginternalisasi, mengeksternalisasi, dan berkolaborasi yang terbukti dari penelitian sebelumnya yang berkontribusi untuk membuka pembelajaran organisasi dalam konteks peristiwa krisis, bersama dengan sumber daya, proses, dan efek yang mungkin mereka aktifkan. Di bawah ini, kami merangkum wawasan kami dan menguraikan bagaimana mengaktualisasikan keterjangkauan yang disediakan oleh media sosial dapat berkontribusi untuk membuka pembelajaran organisasi dalam hal proses intuisi, interpretasi, integrasi, dan pelebagaan.

Implikasi strategis yang mempengaruhi paradigma yang mendasari pembelajaran organisasi, pada gilirannya, dapat memberikan kemungkinan lebih lanjut untuk membuka sumber daya dan proses dalam manajemen krisis untuk partisipasi lintas batas organisasi.



Gambar 4. Ringkasan sumber daya terbuka dan proses dan efek pembukaan dalam pembelajaran organisasi dalam manajemen krisis.

Berikut ini kami membahas tema penelitian yang menonjol untuk masing-masing:

Pertama, untuk mendukung intuisi, temuan kami menunjukkan bahwa organisasi dapat mengambil manfaat dari media sosial melalui peningkatan kesadaran situasional dan ambien mereka sendiri dan pengguna lain. Penelitian yang terkait dengan aspek manajemen krisis ini biasanya membahas kebutuhan informasi khalayak (Pogrebnyakov, 2018) dan faktor-faktor yang mempengaruhi jangkauan dan kecepatan penyebaran informasi (Kim, 2018), serta efektivitas komunikasi organisasi.

Kedua, sehubungan dengan menafsirkan, organisasi dapat menggunakan media sosial untuk berbagi informasi yang menyampaikan interpretasi tertentu dari suatu krisis dan menggunakan otoritas mereka untuk mempengaruhi persepsi dan tanggapan pengguna non-organisasi terhadap suatu krisis. Penelitian terkait telah membahas peran pengguna non-organisasi sebagai penjaga gerbang yang memilih, menyusun, dan meneruskan informasi yang berpotensi relevan (Kwon, 2011) serta bagaimana format konten tertentu, seperti video dan infografis, dapat membantu menerjemahkan dan menjelaskan pengetahuan khusus kepada pengguna non-organisasi (Leong, 2015).

Ketiga, untuk mengintegrasikan, ada banyak penelitian tentang keterjangkauan untuk berkolaborasi yang memungkinkan pengguna mengidentifikasi peluang untuk bertindak dan berkolaborasi aktivitas dan kontribusi dari pengguna organisasi dan non-organisasi. Dengan demikian, keterjangkauan untuk berkolaborasi memungkinkan organisasi untuk mengakses sumber daya eksternal ketika memberikan bantuan krisis

dan menggunakan sumber daya yang tersedia di mana mereka dibutuhkan, berdasarkan, misalnya, pada permintaan pemangku kepentingan (Ludwig, 2015). Media sosial berkontribusi untuk membuka pembelajaran organisasi khususnya melalui peningkatan daya tanggap dan penyediaan dan koordinasi bantuan integratif.

Kaewkitipong dkk. (2016) menyarankan bahwa membangun koneksi dan membangun koalisi dengan aktor non-organisasi, seperti komunitas lokal atau influencer media sosial, memungkinkan organisasi untuk mendapatkan akses permanen ke sumber daya eksternal, yang berarti bahwa mereka mungkin mengandalkan informasi, pengetahuan, otoritas, dan sumber daya lain untuk memfasilitasi pembelajaran intra-krisis selama peristiwa masa depan, misalnya, dengan mengintegrasikan media sosial ke dalam proses pengambilan keputusan organisasi yang strategis (Lin, 2016).

Secara keseluruhan, temuan kami menunjukkan bahwa penggunaan media sosial biasanya dianggap sebagai kesempatan untuk pembelajaran intra-krisis, sementara kurang diketahui tentang bagaimana menggunakan media sosial dapat meningkatkan kapasitas operasional organisasi secara strategis melalui pembelajaran antar-krisis.

Pertama, untuk intuisi, penelitian sebelumnya telah secara jelas menyelidiki bagaimana organisasi dapat mengakses sumber daya eksternal terutama informasi situasional dan pengetahuan yang relevan melalui aktualisasi keterjangkauan untuk internalisasi, dan membuat informasi organisasi dan sumber daya pengetahuan tersedia bagi pengguna non-organisasi melalui keterjangkauan untuk eksternalisasi.

Selanjutnya, penelitian tentang bagaimana keterjangkauan untuk berkolaborasi, seperti sumber keramaian dapat melengkapi proses searah seperti penginderaan sosial dan pelaporan, dan bagaimana organisasi dapat mengadopsi media sosial secara strategis untuk mempersiapkan jalan tersebut sebelum krisis menyerang, personil. Akhirnya, untuk efek pembukaan, kami berpendapat bahwa transparansi dapat diperlakukan sebagai aspek paling dasar dari manajemen krisis pembukaan.

Kedua, mengenai menafsirkan, fokus penelitian saat ini adalah pada pemahaman khususnya, bagaimana media sosial memungkinkan pengguna lintas batas organisasi untuk berkolaborasi mengembangkan pemahaman bersama, bagaimana organisasi dapat memanfaatkan aktivitas kolektif untuk menghasilkan wawasan, dan bagaimana mereka

dapat memengaruhi hal tersebut. proses di antara pemangku kepentingan mereka untuk membentuk persepsi dan tanggapan audiens dengan cara yang berarti. Oleh karena itu, sebagian besar artikel memperkenalkan perbedaan antara sumber daya dan proses internal dan eksternal; yaitu, antara informasi dan sumber daya pengetahuan yang berada dan terjadi di dalam dan di luar organisasi fokus.

Ketiga, sehubungan dengan mengintegrasikan, banyak penelitian SI telah menyelidiki potensi media sosial untuk mengidentifikasi peluang tindakan, dan juga untuk memungkinkan bentuk-bentuk baru keterlibatan, seperti kesukarelaan digital.

Untuk proses terbuka, kami menemukan bahwa media sosial menyediakan dua cara untuk mengakses sumber daya dari pengguna organisasi: pertama, melalui panggilan purposive untuk kontribusi (misalnya, melalui sumber keramaian), dan kedua, melalui koordinasi kebutuhan dan kontribusi yang diatur sendiri. Temuan kami menunjukkan bahwa crowdsourcing saat ini menjadi tema yang menarik di kalangan peneliti SI.

Keempat, melembagakan adalah jalan paling strategis untuk pembelajaran organisasi dalam manajemen krisis. Hasil tinjauan kami menunjukkan bahwa organisasi dapat menggunakan media sosial untuk mengakses informasi tentang perilaku pengguna non-organisasi selama acara atau latihan sebelumnya (misalnya, dari jejak digital mereka) atau belajar tentang persepsi atau tanggapan mereka (misalnya, melalui penelitian survei) .

Terakhir, mengenai efek pembukaan, penelitian yang ada tidak memungkinkan untuk menarik kesimpulan yang valid tentang langkah-langkah lebih lanjut dalam membuka manajemen krisis, seperti kepemilikan bersama dan konstruksi lainnya. Sementara banyak bukti tersedia mengenai efek yang dihasilkan dari berbagi informasi dan komunikasi – khususnya, transparansi dan interaktivitas, penelitian tentang daya tanggap, pemberdayaan, dan partisipasi lebih terfragmentasi.

## **KESIMPULAN**

Kami telah mempresentasikan hasil dari tinjauan literatur sistematis yang mengintegrasikan wawasan dari penelitian SI yang menyelidiki penggunaan media sosial dalam krisis. Kami telah meringkas keterjangkauan yang disediakan media sosial

untuk proses pembelajaran organisasi melintasi batas-batas organisasi yang mapan bersama tiga kelas keterjangkauan untuk internalisasi, eksternalisasi, dan kolaborasi dan bagaimana mengaktualisasikan kemampuan ini dapat memfasilitasi proses pembelajaran organisasi, khususnya intuisi, interpretasi, integrasi, dan pelembagaan yang memungkinkan organisasi untuk mengakses sumber daya terbuka, memfasilitasi proses terbuka di mana mereka dapat mengintegrasikan informasi, pengetahuan, dan sumber daya lain yang disediakan oleh non pengguna organisasi, dan mempromosikan munculnya efek pembuka, khususnya: transparansi, interaktivitas, daya tanggap, pemberdayaan, dan partisipasi. Berdasarkan tinjauan kami, kami menguraikan arah untuk penelitian masa depan yang berkaitan dengan keempat proses.

TIK dapat berguna untuk menghubungkan proses yang tampaknya berbeda untuk mencapai tujuan organisasi. Memahami bagaimana perilaku organisasi dan hasil yang masuk akal dalam hasil organisasi tertentu bukanlah hal yang sepele seperti yang diungkapkan oleh Maitlis dan Christianson, 2014. Secara khusus, kami melihat kontribusi utama kami menjelaskan bagaimana penggunaan TIK dapat berkontribusi pada perubahan organisasi dan munculnya bentuk-bentuk baru pengorganisasian dalam konteks dunia nyata di mana memahami implikasi penggunaan TIK dapat menyelamatkan nyawa dan mengurangi dampak krisis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abedin, B. B. (2018). Penggunaan Media Sosial Institusional vs. Non-Institusional Selama Tanggap Darurat: Kasus Twitter pada Kebakaran Hutan Australia tahun 2014. *Batas Sistem Informasi* 20 (4), 729–740.  
doi:<https://doi.org/10.1007/s10796-017-9789-4>.
- Ahmed, A. S. (2013 ). Peran Media Sosial Selama Banjir Queensland: Investigasi Empiris tentang Keberadaan Berbagai Komunitas Praktik (MCoP). . *Jurnal Asia Pasifik Asosiasi Sistem Informasi*, 1-22.  
doi:<https://doi.org/10.17705/1pais.05201>.
- Argyris, C. (1964.). *Mengintegrasikan Individu dan Organisasi*.
- Bierly, P. H. (1995). Pembelajaran dan Strategi Organisasi. *Jurnal Manajemen Skandinavia* 11 (3), 209–224. doi:<https://doi.org/10.1016/0956-5221>

(95)00011-j.

- Brengarth, L. M. (2016). Bagaimana Aplikasi Media Sosial Memanfaatkan Tanggapan Nirlaba Selama Krisis Kebakaran Hutan. 589–596.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.07.010>.
- Carley, K. H. (1997.). Pembelajaran Organisasi Di Bawah Api. *Ilmuwan Perilaku Amerika* 40 (3), , 310–332. doi:<https://doi.org/10.1177/0002764297040003007>
- Chatfield, A. B. (2014). Crowdsourcing Laporan Cuaca Berbahaya Dari Warga melalui Twittersphere Di Bawah Waktu Peringatan Singkat EF5 Kondisi Intensitas Tornado. *Konferensi Internasional Hawaii ke-47 tentang Ilmu Sistem*, (pp. 2231–2241). doi:<https://doi.org/10.1109/HICSS.2014.281>
- Crijns, H. C.-S. (2017). Bagaimana Mengatasi Komentar Konsumen Online Selama Krisis? Dampak Organisasi yang Dipersonalisasi Tanggapan tentang Reputasi Organisasi. 619–631. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.05.046>.
- Crossan, M. L. (1999). Kerangka Pembelajaran Organisasi: Dari Intuisi ke Institusi. akad. Kelola. *Wahyu* 24 (3), , 522–537. doi:<https://doi.org/10.5465/amr.1999.2202135>.
- Curion, P. S. (2007). Perangkat Lunak Sumber Terbuka untuk Manajemen Bencana. *Komunikasi ACM*, 50(3), 61–65. doi:<https://doi.org/10.1145/1226736.1226768>
- Duncan, R. W. (1979). Pembelajaran Organisasi: Implikasi untuk Desain Organisasi. *Penelitian dalam Perilaku Organisasi* 1 (4), 75-124.
- Evans, S. P. (2017). Explicating Affordances: A Conceptual Framework for Understanding Affordances in Communication Research. *Jurnal Komunikasi Komputer-Mediated* 22 (1), , 35-52. doi:<https://doi.org/10.1111/jcc4.12180>.
- Getchell, M. S. (2016). Analisis Jaringan Akun Twitter Resmi Selama Krisis Air Virginia Barat. 597–606. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.06.044>
- Grabowski, M. R. (2011). Organisasi Virtual Keandalan Tinggi: Teknologi Co-Adaptif dan Struktur Organisasi dalam Sistem Peringatan Tsunami. 19.  
doi:<https://doi.org/10.1145/2063231.2063233>
- Hauser, F. H. (2017). Badai Api: Pemodelan Difusi Konflik dan Strategi Manajemen di Komunitas Online. *Jurnal Strategi Sistem Informasi* 26 (4), 285–321.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2017.01.002>



- Heverin, T. Z. (2012). Penggunaan Microblogging untuk Sense-Making Kolektif Selama Krisis Kekerasan: Sebuah Studi Tiga Penembakan Kampus. *Sosial dan teknologi*. 63 (1), 34–47. doi:<https://doi.org/10.1002/asi.21685>
- Jong, W. D. (2016). Mekanisme Koreksi Diri dan Efek Gema di Media Sosial: Analisis Krisis “Penembak di Ruang Berita”. 334–341. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.02.032>.
- Kapoor, K. T. (2018). Kemajuan dalam Penelitian Media Sosial: Masa Lalu, Sekarang dan Masa Depan. *Sistem Informasi Perbatasan* 20 (3), 531–558. doi:<https://doi.org/10.1007/s10796-017-9810-y>
- Kim, J. B. (2018). Difusi Informasi Darurat di Media Sosial Online Selama Badai Cindy di US Int. 153–165. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.02.003>
- Kwon, K. O. (2011). Pilihan Informasi: Studi Berbagi Berita Twitter Selama Konflik Israel-Gaza 2009. *Prosiding 32 dan Konferensi Internasional tentang Sistem Informasi*. . doi:<https://aisel.aisnet.org/icis2011/proceedings/issues/1/>.
- Lalonde, C. (2011). Mengelola Krisis melalui Pengembangan Organisasi: Kerangka Konseptual. *Bencana*. 443–464. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1467-7717.2010.01223.x>.
- Lampel, J. S. (2009). Mengalami Mustahil: Peristiwa Langka dan Pembelajaran Organisasi. *Organ. Sci.* 20 (5). 835–845. doi:<https://doi.org/10.1287/orc.1090.0479>.
- Leidner, D. G. (2018). Perspektif Keterjangkauan Media Sosial Perusahaan dan Sosialisasi Organisasi. *J. Strategi. Inf. Sistem* 27 (2), 117-138. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2018.03.003>.
- Leong, C. P. (2015). Pemberdayaan Masyarakat Berkemampuan ICT dalam Respon Krisis: Media Sosial di Banjir Thailand 2011. *Jurnal Asosiasi Sistem Informasi* 16 (3), 174–212. doi:<https://doi.org/10.17705/1jais.00390>.
- Lin, X. S. (2016). Komunikasi Krisis, Pembelajaran dan Respons: Praktik Terbaik di Media Sosial. . 601–605. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.080>.
- Liu, F. X. (2018). Peran dan Konsekuensi Sosial dalam Penggunaan Media Sosial dalam Bencana: Perspektif Struktural. *Batas Sistem Informasi* 20 (4). 693–711. doi:<https://doi.org/10.1007/s10796-017-9787-6>.

- Ludwig, T. R. (2015). Tumpukan Jerami Sosial: Penilaian Kualitas Dinamis Konten Buatan Warga Selama Keadaan Darurat. *ACM Trans.* 1-27.  
doi:<https://doi.org/10.1145/2749461>
- MacInnis, D. (2011 ). Kerangka Kontribusi Konseptual dalam Pemasaran. ., *Jurnal Pemasaran* 75 (4), 136-154. doi:<https://doi.org/10.1509/jmkg.75.4.136>
- Majchrzak, A. M. (2013). Menuju Perspektif Sistem Informasi dan Agenda Penelitian Crowdsourcing untuk Inovasi. *Jurnal Strategis Sistem Informasi* 22 (4), 257–268. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2013.07.004>.
- Majchrzak, A. S. ( 2011.). *Darurat! Web 2.0 untuk Menyelamatkan! komuni.* *ACM* 54 (4), 125-132. doi:<https://doi.org/10.1145/1924421.1924449>.
- Maresh-Fuehrer, M. S. (2016). Inovasi Pemetaan Media Sosial untuk Pencegahan, Respon, dan Evaluasi Krisis. 620–629.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.041>
- Miles, M. H. (2020. ). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode, edisi ke-4. edisi mahasiswa internasional).* *SAGE*.
- Moynihan, D. (2008). Pembelajaran di Bawah Ketidakpastian: Jaringan dalam Manajemen Krisis. *Tinjauan Administrasi Publik* 68 (2). 350–365.  
doi:<https://doi.org/10.1111/j.1540->
- Moynihan, D. (2009). Dari Inter-crisis to Intra-crisis Learning. *Jurnal Kontinjensi dan Manajemen Krisis* 17 (3),, 189–198. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1468-5973.2009.00579.x>.
- Omilion-Hodges, L. M. (2016). Penggunaan Media Sosial di Universitas dan Siklus Hidup Krisis: Pesan Organisasi, Reaksi Responden Informasi Pertama Pesan yang Dibingkai Ulang dan Pola Penyebaran. 630–638.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.06.002>
- Paré, G. T. (2016). Mengkontekstualisasikan Konsep Kembar Sistematisitas dan Transparansi dalam Tinjauan Literatur Sistem Informasi. *Jurnal Sistem Informasi Eropa* 25 (6), ., 493–508. doi:<https://doi.org/10.1057/s41303-016-0020-3>.
- Paré, G. T.-C. (2015). Sintesis Pengetahuan Sistem Informasi: Tipologi Tinjauan Literatur. *Informasi & Manajemen* 52 (2), ., 183–199.

- doi:<https://doi.org/10.1016/j.im.2014.08.008>.
- Pogrebnyakov, N. M. (2018). Kompleksitas Pesan Media Sosial dan Kesadaran Situasional Responden Darurat. 166-174.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.02.004>
- Richardson, B. (1994). Manajemen Krisis dan Strategi Manajemen: Waktu untuk "Loop the Loop"? Pencegahan dan Penanggulangan Bencana. *Jurnal Internasional* 3 (3), 59–80. doi:<https://doi.org/10.1108/09653569410795632>.
- Robey, D. B.-C. (2000). Teknologi Informasi dan Pembelajaran Organisasi: Tinjauan dan Penilaian Penelitian. *Manajemen Akuntansi dan Teknologi Informasi* 10 (2), 125–155. doi:[https://doi.org/10.1016/S0959-8022\(99\)00017-X](https://doi.org/10.1016/S0959-8022(99)00017-X).
- Schlagwein, D. C. (2017). Keterbukaan" dengan dan tanpa Teknologi Informasi: Kerangka Kerja dan Sejarah Singkat. *Jurnal Teknologi Informasi* 32 (4), 297–305. doi:<https://doi.org/10.1057/s41265-017-0049-3>.
- Seeger, M. S. (1998). Komunikasi, Organisasi, dan Krisis. *Sejarah Asosiasi Komunikasi Internasional* 21 (1. 231–276. From <https://doi.org/10.1080/23808985.1998.11678952>.
- Smith, D. E. (2007). Menjelajahi Hambatan untuk Belajar dari Krisis. *Pembelajaran Manajemen* 38 (5). 519–538. doi:<https://doi.org/10.1177/1350507607083205>
- Spence, P. L. (2016). Penelitian Media Sosial dan Krisis: Pengumpulan Data dan Arahan. 667–672. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.045>.
- Stewart, M. G. (2016). Peran Dinamis Media Sosial Selama Badai #Sandy: Pengenalan Model STREMI untuk Mengatasi Badai Siklus Hidup Krisis. , 639–646. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.07.009>.
- Subba, R. B. ( 2010). Sebuah Eksplorasi Perilaku Konvergensi Fisik-Virtual dalam Situasi Krisis. *Konferensi Internasional Hawaii ke-43 tahun 2010 tentang Sistem Ilmu*, (pp. 1-10). doi:<https://doi.org/10.109/HICSS.2010.54>
- Vaast, E. S. (2017). Keterjangkauan Media Sosial untuk Tindakan Konektif: Pemeriksaan Penggunaan Microblogging Selama Teluk Meksiko Tumpahan minyak. 1179–1205. doi:<https://doi.org/10.25300/MISQ/2017/41>
- Volkoff, O. K. (2013). Realisme Kritis dan Keterjangkauan: Teori Proses Perubahan Organisasi Terkait TI. *MIS Triwulanan* 37 (3), 4, 819–834.

- Werder K., H. C. (2019.). Ambidexterity dalam Penelitian Sistem Informasi: Tinjauan Konseptualisasi, Antecedent, dan Hasil. *Teori dan Aplikasi Teknologi Informasi* 20 (1).
- Wardhana, A. et al (2021), Manajemen Sumber daya Manusia. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Yates, D. P. (2011). Manajemen Pengetahuan Darurat dan Teknologi Media Sosial: Studi Kasus Gempa Haiti 2010. *Int. J. Inf. Mengelola.* 31 (1) , 6–13.  
doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2010.10.001>.