

ANALYSIS OF THE ROLE OF TIKTOK COMMENT SECTIONS AS A KNOWLEDGE SHARING MEDIUM FOR USERS

M. Endar Mahmuda Daulay¹, Mahda Khairun Nazwa Daulay²

¹Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

²Ilmu Komputer, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: ¹Endarmahmud01@gmail.com, ²Mahdakhairun@gmail.com

Abstract: *TikTok is one of the most widely used short-video social media platforms in Indonesia. In addition to serving as an entertainment platform, TikTok provides a comment section that allows users to exchange information, experiences, and knowledge (knowledge sharing). This study aims to examine the influence of information quality in TikTok's comment section on users' knowledge-sharing behavior. Data were collected through questionnaires distributed to 51 active TikTok users and were supported by readings from relevant journals, books, and previous studies. The findings indicate that most respondents perceive the quality of information in TikTok's comment section as playing an important role in encouraging knowledge sharing. Information that is clear, relevant, and easy to understand motivates users to share experiences, express opinions, and exchange knowledge with one another. Based on the research findings and readings that have been carried out, it can be concluded that the quality of information in TikTok's comment section plays a significant role in supporting knowledge-sharing activities among users.*

Keywords: *TikTok; Information Quality; Knowledge Sharing; Comment Section; Social Media.*

Abstrak: TikTok merupakan salah satu platform media sosial berbasis video pendek yang banyak digunakan di Indonesia. Selain sebagai media hiburan, TikTok juga menyediakan kolom komentar yang memungkinkan pengguna untuk bertukar informasi, pengalaman, serta pengetahuan (*knowledge sharing*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi pada kolom komentar TikTok terhadap perilaku *knowledge sharing* pengguna. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 51 responden yang merupakan pengguna aktif TikTok, serta didukung dengan bacaan dari berbagai jurnal, buku, dan penelitian terdahulu yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas informasi pada kolom komentar TikTok berperan dalam mendorong terjadinya *knowledge sharing*. Informasi yang jelas, relevan, dan mudah dipahami membuat pengguna lebih terdorong untuk berbagi pengalaman, memberikan pendapat, maupun bertukar pengetahuan dengan pengguna lainnya. Berdasarkan hasil penelitian dan bacaan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi pada kolom komentar TikTok memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas *knowledge sharing* di kalangan pengguna.

Kata kunci: TikTok, Kualitas Informasi, *Knowledge Sharing*, Kolom Komentar, Pengguna Media Sosial.

PENDAHULUAN

Perkembangan platform media sosial telah mengubah cara orang berkomunikasi dan berinteraksi, termasuk dalam hal bertukar informasi dan pengetahuan. TikTok, sebagai salah satu

platform yang paling terkenal dengan video pendek, tidak hanya berfungsi sebagai tempat hiburan, tetapi juga berkembang menjadi arena diskusi dan berbagi pengetahuan melalui fitur komentar. Di kolom komentar ini, pengguna dapat memberikan informasi

tambahan, memperbaiki kesalahan yang ada dalam video, menjawab pertanyaan dari pengguna lain, serta berbagi pengalaman pribadi yang relevan dengan topik yang sedang dibahas (Nguyen & Diederich, 2023).

Fenomena ini patut diteliti dalam konteks berbagi pengetahuan, yang merupakan proses distribusi pengetahuan, pengalaman, dan informasi antara individu dalam suatu komunitas. Salah satu elemen yang diyakini berperan dalam terjadinya berbagi pengetahuan di kolom komentar TikTok adalah mutu informasi yang disajikan. Informasi yang jelas, relevan, tepat, mudah dipahami, serta berguna dapat mendorong pengguna untuk menggunakan informasi tersebut dan membagikannya kepada orang lain (Safari et al., 2022).

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dampak mutu informasi di kolom komentar TikTok terhadap berbagi pengetahuan di kalangan pengguna. Pertanyaan yang diperinci dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana pandangan pengguna tentang mutu informasi di kolom komentar TikTok; dan (2) apakah mutu informasi di kolom komentar TikTok berpengaruh terhadap berbagi pengetahuan pengguna (Wen et al., 2022).

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aktif TikTok. Data yang berhasil dikumpulkan kemudian didukung dengan bacaan dari beragam jurnal, buku, dan riset sebelumnya yang berkaitan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian sistem informasi, khususnya mengenai perilaku berbagi pengetahuan di media sosial. Selain itu, studi ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian di masa mendatang serta memberikan rekomendasi mengenai pentingnya mutu informasi dalam mendukung interaksi dan pertukaran pengetahuan di platform TikTok (Wahid et al., 2023).

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (angket) kepada pengguna aktif TikTok yang pernah membaca atau berinteraksi di kolom komentar video. Kuesioner diisi oleh 51 responden yang sesuai dengan kriteria tersebut.

Kuesioner disebar secara daring melalui Google Form dan terdiri atas dua bagian, yaitu data diri responden dan 15 pernyataan yang berkaitan dengan topik penelitian. Setiap pernyataan memiliki empat pilihan jawaban, yaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, dan Sangat Setuju. Selain data dari kuesioner, penelitian ini juga didukung dengan bacaan dari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik kualitas informasi dan *knowledge sharing*.

Pernyataan dalam kuesioner terbagi menjadi dua bagian, yaitu lima pernyataan tentang Kualitas Informasi dan sepuluh pernyataan tentang *Knowledge Sharing* (Mustikawanto, 2022).

Data yang telah terkumpul kemudian dikelompokkan dan disajikan dalam bentuk tabel serta persentase untuk menggambarkan karakteristik responden dan kecenderungan jawaban terhadap setiap pernyataan. Hasil tersebut selanjutnya dibahas dengan mengacu pada teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu sehingga dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh kualitas informasi pada kolom komentar TikTok terhadap *knowledge sharing* pengguna.

Sumber Pustaka/Rujukan

Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan tingkat mutu informasi yang diterima pengguna sehingga informasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam memperoleh pengetahuan dan mengambil keputusan. Pada platform media sosial, kualitas informasi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi bagaimana pengguna menerima,

memahami, dan memanfaatkan informasi yang tersedia. Informasi yang berkualitas umumnya memiliki karakteristik mudah dipahami, relevan dengan kebutuhan pengguna, akurat, bermanfaat, serta dapat dipercaya. Semakin baik kualitas informasi yang diterima pengguna, semakin besar kemungkinan informasi tersebut dimanfaatkan dan dibagikan kembali kepada pengguna lain (Safari et al., 2022).

Knowledge Sharing

Knowledge sharing merupakan proses berbagi pengetahuan, pengalaman, ide, maupun informasi antarindividu untuk meningkatkan pemahaman bersama. Dalam lingkungan media sosial, knowledge sharing terjadi ketika pengguna secara aktif memberikan informasi, menjawab pertanyaan, memberikan solusi, maupun berbagi pengalaman melalui berbagai fitur interaksi yang tersedia. Aktivitas tersebut tidak hanya membantu pengguna lain memperoleh informasi yang dibutuhkan, tetapi juga menciptakan proses pembelajaran secara kolaboratif di dalam komunitas daring (Wen et al., 2022).

Kolom Komentar sebagai Media Knowledge Sharing

Kolom komentar pada platform media sosial, khususnya TikTok, berfungsi

sebagai ruang interaksi yang memungkinkan pengguna bertukar informasi dan berdiskusi mengenai suatu konten. Melalui kolom komentar, pengguna dapat memberikan penjelasan tambahan, mengoreksi informasi, menjawab pertanyaan, serta membagikan pengalaman yang relevan dengan topik yang dibahas. Interaksi tersebut menunjukkan bahwa kolom komentar tidak hanya menjadi sarana komunikasi, tetapi juga berperan sebagai media knowledge sharing yang mendukung penyebaran pengetahuan secara informal di antara pengguna. Dengan adanya informasi yang berkualitas dalam kolom komentar, proses berbagi pengetahuan dapat berlangsung lebih efektif dan memberikan manfaat bagi komunitas pengguna TikTok (Nguyen & Diederich, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 51 responden yang merupakan pengguna aktif TikTok dan pernah membaca maupun berinteraksi pada kolom komentar video TikTok. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan frekuensi membaca kolom komentar disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	%
Jenis kelamin	Perempuan	33	64,7%
	Laki-laki	18	35,3%
Usia	< 17 thn	4	7,8%
	17-20 thn	41	80,4%
	21-25 thn	3	5,9%
	26-30 thn	1	2,0%
	>30 thn	2	3,9%
Pekerjaan	Mahasiswa	35	68,6%
	Pelajar	8	15,7%
	Wiraswasta	1	2,0%
	Lainnya	7	13,7%
Frekuensi membaca komentar	Selalu membaca	16	31,4%
	Sering membaca	22	43,1%
	Jarang/ sesekali membaca	13	25,5%

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dan berada pada rentang usia 17-20 tahun, dengan status pekerjaan terbanyak sebagai mahasiswa. Dari sisi kebiasaan membaca kolom komentar, sebagian besar responden mengaku sering hingga selalu membaca kolom komentar TikTok. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup dalam memanfaatkan kolom komentar TikTok sehingga mampu memberikan penilaian terhadap kualitas informasi yang terdapat di dalamnya.

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap kualitas informasi yang terdapat pada kolom komentar TikTok. Sebagian besar responden menilai bahwa informasi yang disampaikan dalam kolom komentar mudah dipahami, sesuai dengan isi video, serta memberikan manfaat berupa tambahan informasi maupun pengalaman dari pengguna lain. Responden juga berpendapat bahwa kolom komentar sering digunakan untuk memberikan penjelasan, menjawab pertanyaan, maupun berbagi pengalaman yang berkaitan dengan topik video.

Meskipun demikian, beberapa responden masih menyampaikan keraguan terhadap tingkat kepercayaan informasi yang terdapat pada kolom komentar. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua informasi yang dibagikan oleh pengguna dianggap sepenuhnya benar, sehingga pengguna tetap perlu melakukan penyaringan dan memverifikasi informasi sebelum mempercayai ataupun menyebarkannya kembali.

Pada aspek *knowledge sharing*, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memanfaatkan kolom komentar sebagai media untuk memperoleh informasi dan bertukar pengetahuan. Selain membaca komentar pengguna lain, beberapa responden juga mengaku pernah memberikan pendapat, menjawab pertanyaan, maupun

membagikan pengalaman yang mereka miliki. Akan tetapi, terdapat pula responden yang lebih memilih menjadi pembaca dibandingkan ikut aktif memberikan komentar atau berbagi informasi.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolom komentar TikTok tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengguna memberikan tanggapan terhadap suatu video, tetapi juga menjadi media yang mendukung proses *knowledge sharing*. Melalui kolom komentar, pengguna dapat saling bertukar informasi, memberikan penjelasan tambahan, berbagi pengalaman, serta membantu pengguna lain memahami isi suatu konten. Aktivitas tersebut menunjukkan bahwa kolom komentar memiliki fungsi yang lebih luas daripada sekadar sarana komunikasi, yaitu sebagai ruang berbagi pengetahuan secara informal.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki peran penting dalam mendorong terjadinya *knowledge sharing*. Informasi yang jelas, relevan, mudah dipahami, dan bermanfaat cenderung membuat pengguna lebih tertarik untuk membaca komentar, memanfaatkan informasi yang tersedia, bahkan memberikan tanggapan atau berbagi pengalaman kepada pengguna lain. Sebaliknya, apabila informasi dirasa kurang dapat dipercaya, pengguna akan lebih berhati-hati dalam menerima maupun menyebarkan informasi tersebut.

Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi aktivitas berbagi pengetahuan pada media sosial. Semakin baik kualitas informasi yang diterima pengguna, semakin besar pula peluang terjadinya interaksi yang positif dan pertukaran pengetahuan di dalam komunitas daring.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kolom komentar TikTok memiliki peran sebagai media *knowledge sharing*. Kualitas informasi

yang baik mampu mendorong pengguna untuk memperoleh informasi baru, memperluas wawasan, serta berpartisipasi dalam berbagi pengetahuan dengan pengguna lainnya. Oleh karena itu, penting bagi setiap pengguna untuk menyampaikan informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami agar manfaat kolom komentar sebagai media berbagi pengetahuan dapat terus meningkat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kolom komentar pada platform TikTok tidak hanya berfungsi sebagai sarana interaksi antarpengguna, tetapi juga berperan sebagai media *knowledge sharing*. Melalui kolom komentar, pengguna dapat bertukar informasi, berbagi pengalaman, memberikan pendapat, serta memperoleh pengetahuan tambahan yang berkaitan dengan isi video.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap kualitas informasi yang terdapat pada kolom komentar TikTok. Informasi yang disampaikan dinilai cukup jelas, relevan, mudah dipahami, dan bermanfaat sehingga mendorong pengguna untuk memanfaatkan kolom komentar sebagai sumber informasi. Meskipun demikian, aspek kepercayaan terhadap informasi masih perlu mendapat perhatian karena tidak semua informasi yang dibagikan dapat dipastikan kebenarannya.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi pada kolom komentar TikTok memiliki peran dalam mendukung aktivitas *knowledge sharing* di kalangan pengguna. Oleh karena itu, pengguna diharapkan lebih bijak dalam menyampaikan maupun memanfaatkan informasi yang terdapat pada kolom komentar agar tercipta

lingkungan berbagi pengetahuan yang bermanfaat, akurat, dan bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

- Mustikawanto, A. (2022). Effect of Competency, Work Motivation, Industrial Work Experience and Facilities on the Readiness of Work for Senior High School Graduates in Electro Expertise Programs. *Innovation of Vocational Technology Education*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.17509/INVOTEC.V15I1.16045>
- Nguyen, H., & Diederich, M. (2023). Facilitating knowledge construction in informal learning: A study of TikTok scientific, educational videos. *Computers & Education*, 205, 104896. <https://doi.org/10.1016/J.COMPEDU.2023.104896>
- Safari, N., Díaz Andrade, A., & Techatassanasoontorn, A. A. (2022). Visibility of knowledge in social media: Conceptualization and instrument development. *Information & Management*, 59(6), 103676. <https://doi.org/10.1016/J.IM.2022.103676>
- Wahid, R., Karjaluo, H., Taiminen, K., & Asiati, D. I. (2023). Becoming TikTok Famous: Strategies for Global Brands to Engage Consumers in an Emerging Market. *Journal of International Marketing*, 31(1), 106-123. <https://doi.org/10.1177/1069031X221129554>
- Wen, Y., Yuan, X., & Li, W. (2022). Social Q&A communities: A multi-factor study of the influence of users' knowledge sharing behaviors. *Frontiers in Psychology*, 13, 967991. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2022.967991>