

THEGOVLAB

Kekuatan Komunitas Virtual

Februari 2021

THEGOVLAB

PENULIS

- Beth Simone Noveck, Direktur, The GovLab, Profesor, New York University Tandon School of Engineering
- James Button, Senior Fellow, The GovLab
- Dane Gambrell, Associate Fellow, The GovLab
- Lex Paulson, Direktur Eksekutif, UM6P School of Collective Intelligence
- Paolo Spada, Dosen Pengajar, Centre for Democratic Future, University of Southampton
- Lakshminarayanan Subramanian, Profesor, NYU Courant Institute of Mathematical Sciences[1]

PENASIHAT

- Anita McGahan, Profesor Universitas, George E. Connell Chair in Organization & Society, University of Toronto
- Eric Klinenberg, Profesor Ilmu Sosial Helen Gould Shepard dan Direktur Institute for Public Knowledge, New York University

1. Lakshminarayanan adalah salahsatu pendiri Gaius Networks, satu dari 11 perusahaan rintisan yang terpilih untuk Facebook Accelerator Connectivity di EMEA antara Nov 2019 dan Maret 2020.

THEGOVLAB

RINGKASAN EKSEKUTIF

- Grup online adalah organisasi kontemporer penting yang dapat menciptakan pengaruh serta memberikan rasa kebersamaan dan kepemilikan yang kuat bagi anggotanya, meskipun tidak beroperasi di ranah fisik.
- 1,8 miliar orang menggunakan Grup Facebook setiap bulan, dan lebih dari separuh pengguna Facebook adalah anggota dari lima atau lebih grup aktif. Pada bulan lalu, ada 70 juta orang yang aktif memimpin grup-grup ini sebagai admin dan moderator.[1]
- Laporan ini dibuat untuk membuka diskusi tentang peran dan dampak grup online serta faktor-faktor yang membuat sebagian dari grup-grup itu menjadi komunitas yang berhasil. Laporan dibuat berdasarkan wawancara dengan 50 pemimpin Grup Facebook di 17 negara serta 26 pakar global dalam pembangunan komunitas online, disertai dengan tinjauan literatur, penelitian internal Facebook, dan survei YouGov paralel terhadap 15.000 pengguna Internet di 15 negara.
- Semakin banyak orang di seluruh dunia yang menemukan makna dan rasa memiliki dalam grup online. Menurut survei YouGov, di 11 dari 15 negara yang diteliti, proporsi responden terbesar melaporkan bahwa grup terpenting tempat mereka bergabung adalah grup yang terutama beroperasi secara online.
- Laporan ini menemukan:
    1. Orang dapat mengalami rasa berkomunitas yang kuat dengan menjadi anggota grup meskipun terpisah jauh secara fisik.
    2. Grup online masih merupakan bentuk organisasi manusia yang cair, yang sering kali menarik anggota dan pemimpin yang termarginalkan dalam masyarakat fisik di sekitar mereka, dan yang menggunakan platform ini untuk membangun komunitas jenis baru yang tidak dapat terbentuk di ranah nyata.
    3. Kebanyakan grup tersebut memiliki norma budaya tandingan dan merupakan komunitas yang oleh para ilmuwan politik disebut sebagai komunitas “lintas segmen”. Grup-grup ini melintasi pengelompokan sosial tradisional dan menyatukan orang-orang yang biasanya terpisah oleh lokasi geografis melalui kesamaan ciri atau minat.
    4. Platform online yang fleksibel dan mudah dijangkau telah memungkinkan bangkitnya bentuk-bentuk pemimpin baru dalam grup-grup ini dengan kemampuan unik dalam memoderasi dialog yang sering kali berlangsung alot, terkadang di antara jutaan anggota.
    5. Pemimpin dari banyak grup ini menjalankan grup atas dasar kecintaan; mereka tidak terlatih dan tidak pula dibayar, aturan operasional internal mereka sering kali tidak terkodifikasi, dan platform penyelenggaranya (dalam hal ini: Facebook) memegang kuasa yang signifikan atas operasi dan masa depan mereka.
    6. Grup-grup ini, sebagian memiliki anggota yang sangat banyak, terus bermunculan dan sebagian besar tidak diakui, sebab grup-grup ini berada di luar struktur kekuasaan, lembaga, dan bentuk tata kelola tradisional.
    7. Perlu lebih banyak riset untuk memahami apakah dan bagaimana grup-grup ini akan beroperasi sebagai komunitas yang tulus dalam jangka panjang, khususnya mengingat ketegangan yang timbul dari aktivitas penyelenggaraan kehidupan publik pada platform swasta seperti Facebook, serta bagaimana mendukung grup-grup tersebut dan para pemimpinnya dapat didukung demi memastikan bahwa mereka memberikan suara, partisipasi, dan manfaat maksimal bagi anggotanya.

1. Jumlah pemimpin Grup Facebook yang dihitung pada Agustus-September 2020.

THEGOVLAB

CATATAN DARI PENULIS

Laporan ini telah ditulis dan diedit sebelum peristiwa 6 Januari di mana kerumunan perusuh menyerbu Gedung Putih Amerika Serikat. Kerusuhan ini didalangi oleh beberapa grup online, termasuk di Facebook.

Lingkungan online merupakan bagian yang semakin penting dalam kehidupan sosial, dan tingkat kepentingannya ini sepertinya tidak akan berkurang di masa depan yang dapat diprediksi. Sungguh naif jika berpuas diri dengan dampak lingkungan online ini terhadap kesejahteraan manusia. Perusahaan-perusahaan media sosial, pemerintah, dan masyarakat, semuanya mempunyai "PR" yang harus dilakukan untuk memastikan dunia online ini dapat memperkuat hubungan sosial dan tidak akan memperburuk perpecahannya menjadi komunitas-komunitas dan suku-suku yang tidak harmonis.

Laporan ini telah ditulis dengan keyakinan bahwa pengaruh positif tersebut adalah sesuatu yang mungkin. Laporan tersebut menunjukkan bagaimana grup-grup di Facebook dan platform online lainnya dapat menciptakan komunitas-komunitas yang memberikan rasa keterikatan dan rasa memiliki bagi anggotanya, sebut saja grup-grup seperti Female IN dan HumanKind Global. Laporan ini menyoroti beberapa cara bagaimana grup-grup tersebut dan pemimpinnya dapat memberikan aspirasi bagi orang-orang yang tidak mampu bersuara di dunia offline. Hal ini menunjukkan bahwa grup-grup online tersebut sebagai bentuk baru organisasi sosial yang mampu memunculkan versi terbaik dalam diri manusia.

Isu-isu yang diamati dalam laporan ini bahkan menjadi lebih penting setelah peristiwa 6 Januari tersebut. Dalam satu jajak pendapat baru-baru ini, lebih dari satu dari tiga orang Amerika mengatakan bahwa mereka tidak percaya pada hasil pemilu 2020; lebih jauh lagi, satu dari lima pemilih sangat atau cenderung mendukung kerusuhan 6 Januari. Angka-angka ini menunjukkan perpecahan yang mengerikan di masyarakat Amerika, dan ada percakapan intens yang juga diperlukan tentang peran apa sebenarnya yang telah dimainkan media sosial dalam memicu hal itu.

Grup-grup online tentu saja dapat menggerakkan pada kebaikan atau keburukan. Tantangannya bagi umat manusia yaitu memanfaatkan kekuatan dunia digital yang luar biasa ini untuk mempersempit tidak saja jarak geografis, melainkan juga perbedaan politik dan kesukuan, untuk membangun komunitas-komunitas global yang sesungguhnya. Gerakan oleh banyak grup dan individu yang diamati di halaman-halaman ini memberikan harapan bahwa tujuan seperti itu, betapapun terkesan jauh, bukan berarti di luar jangkauan.

THEGOVLAB

DAFTAR ISI

6 **Kekuatan komunitas virtual**

9 Latar belakang laporan ini

11 Cara kerja kami

12 **Definisi komunitas yang berubah**

15 Kemunculan grup online di seluruh dunia: survei di 15 negara

16 Ukuran, kelanggengan, dan kepemimpinan: Wawasan lebih lanjut tentang grup online yang disurvei

18 **Apa yang dimaksud dengan grup Facebook?**

19 **Peran penting grup online**

22 Studi kasus: Subtle Asian Traits

24 Studi kasus: Surviving Hijab

26 Studi kasus: African Mums in Deutschland

28 Studi kasus: Essex Coronavirus Action

29 **Pemimpin komunitas dadakan: Mempelajari cara memimpin**

32 Kurator, konselor, dan pembersih jalan: yang dilakukan pemimpin grup

33 Pentingnya tim pemimpin

35 Studi kasus: HumanKind Global

36 Terampil, belajar secara mandiri, dan masih membutuhkan dukungan

37 Pentingnya aturan bagi pemimpin dan grup online

39 Studi kasus: Clube da Alice

40 Tantangan isu sosial global dan risiko bagi anggota, serta cara pemimpin merespons

41 Studi kasus: White People. DOING Something.

42 **Tantangan kehidupan publik di platform swasta**

43 Perusahaan dapat menghentikan Grup Facebook

44 Kekhawatiran mengenai algoritma

47 **Kesimpulan: makna dan rasa memiliki dalam komunitas online**

52 Studi kasus: Female IN (FIN)

55 **Referensi**

THEGOVLAB

KEKUATAN KOMUNITAS VIRTUAL

Ketika India memberlakukan pembatasan wilayah akibat pandemi COVID-19, pembatasan pergerakan berdampak pada akses orang-orang terhadap obat-obatan, makanan, dan pasokan lain yang penting untuk menunjang kehidupan. Penderita HIV/AIDS takut bepergian ke klinik dan laboratorium untuk mengambil obat. Karena membutuhkan bantuan, banyak yang memintanya kepada HumanKind Global, sebuah jejaring baru yang terdiri dari ribuan relawan yang berkoordinasi mencarikan bantuan melalui Grup Facebook dan WhatsApp (yang juga merupakan milik Facebook). Mahita Nagaraj, 39, seorang profesional marketing digital mandiri dan orangtua tunggal yang tinggal di Bangalore, mendirikan grup ini pada bulan Maret 2020. Hanya dalam empat minggu, para relawan HumanKind Global telah mengantarkan obat HIV penyelamat hidup kepada lebih dari 170 orang di seluruh India dan sejak itu berkembang hingga lebih dari 50.000 anggota. Menjawab lebih dari 25.000 permintaan bantuan, para relawan ini telah mengkoordinir donor darah, mengantarkan obat penyelamat hidup, dan menyediakan cukup makanan bagi orang-orang yang tidak bisa keluar rumah.

HumanKind Global adalah sebuah grup online, **bentuk organisasi manusia yang berkembang pada skala dan dengan kecepatan yang luar biasa**. Ada banyak alasan bagi keberadaan grup online: Beberapa grup menawarkan dukungan penyelamatan hidup; grup lain memungkinkan orang, baik yang tetanggaan maupun yang terpisah samudera, untuk bertukar artikel, lelucon, foto, cemoohan, ide, saran, informasi, dan kadang misinformasi. Ruang tempat aktivitas grup online berlangsung bersifat global sekaligus lokal, intim sekaligus massif. Sebuah postingan dapat menjangkau dua juta orang atau memicu percakapan di antara dua orang saja. Dikelola oleh anggotanya sendiri dan berdasarkan kebijakan platform yang menampungnya, grup-grup online ini memiliki aturan beragam yang bertujuan menciptakan ruang di mana anggota dapat menjalin hubungan yang didukung **perasaan diterima dan memiliki, intim, dan percaya**.

Grup online seperti HumanKind Global dapat ditemukan di banyak platform. Ada banyak grup diskusi di Reddit, koloni seniman di *LEGO Mindstorms*, grup pemain di platform game seperti Twitch, atau grup pengasuhan anak yang anggotanya menggunakan Internet untuk mengorganisasikan pertemuan tatap muka melalui MeetUp. Namun, dalam laporan ini, kami mempelajari Grup Facebook secara spesifik sebagai satu kategori grup online.

Hanya dalam beberapa tahun, grup-grup ini telah beralih dari margin kerja Facebook ke pusat dari misi perusahaan ini. Facebook menjadi pusat dari misi perusahaan ini. **Lebih dari 1,8 miliar orang menggunakan Grup Facebook tiap bulan**. Ukuran Grup Facebook bisa sangat beragam, dari hanya beberapa orang sampai sekian juta, dan lebih dari separuh pengguna Facebook merupakan anggota dari lima atau lebih grup aktif. Meskipun Facebook tidak mengungkapkan jumlah total grup yang ada di platformnya (hanya mengungkapkan “puluhan juta grup aktif”), data perusahaan menunjukkan bahwa **lebih dari 70 juta orang aktif mengelola dan memoderasi Grup**, sebuah populasi yang lebih besar dari jumlah penduduk Thailand, Inggris, atau Prancis.[1]

Satu dekade yang lalu, belum terpikir oleh kita bahwa grup online bisa mencapai skala, kompleksitas, dan jangkauan sebesar ini. Dan grup online semakin terasa penting sejak orang-orang berdiam di rumah, terkadang terisolasi, selama masa pandemi.[2] Contohnya antara lain:

- Female IN (FIN), semula bernama Female in Nigeria, mendorong 1,7 juta perempuan anggotanya untuk berbagi cerita tentang perjuangan dan prestasi.
- Surviving Hijab mendorong 920.000 anggota perempuannya untuk mulai atau terus mengenakan penutup kepala Islami ini di tengah kerasnya kritik politik dan sosial.
- Blind PenPals memungkinkan 7000 anggotanya yang terdiri dari orang buta dan lemah penglihatan untuk berbagi cerita dan saran.
- Canterbury Residents Group merupakan alun-alun virtual bagi kota Canterbury di Inggris dan memiliki 38.000 anggota, kira-kira sama dengan jumlah penduduk kota tersebut.
- Subtle Asian Traits, yang berawal sebagai inisiatif kecil dari sembilan anak muda Australia berlatar belakang Tionghoa untuk membagikan meme lucu tentang warisan Asia mereka, telah membesar menjadi grup beranggota 1,82 juta orang yang mendiskusikan dan membagikan pengalaman dibesarkan sebagai orang Asia di tengah masyarakat mayoritas kulit putih.

Laporan ini merupakan upaya untuk memahami cara grup online seperti ini beroperasi, orang yang mendirikan dan memimpin grup tersebut, alasan orang bergabung, hal-hal yang mereka lakukan di grup, dampak yang diberikan grup, dan apakah grup menawarkan rasa percaya, persahabatan, serta diterima dan memiliki sebaik yang ditawarkan komunitas fisik tradisional.

Untuk mempelajari grup-grup ini, kami mewawancarai para admin Grup Facebook dari 17 negara dan meninjau berbagai dokumen riset dan informasi tambahan (deskripsi tentang produk risetnya dapat dilihat di sini) agar kami dapat menjawab empat pertanyaan yang berkaitan:

- Apa yang memotivasi orang untuk berpartisipasi dalam grup online? Manfaat apa yang mereka dapatkan dari partisipasi mereka?
- Sifat, keterampilan, dan kemampuan apa saja yang dibutuhkan agar berhasil menjalankan komunitas online yang memiliki jutaan anggota?
- Aturan apa yang mengikat grup-grup ini, dan bagaimana cara aturan tersebut ditentukan dan ditegakkan?
- Apa saja output dan hasil akhir dari kerja grup-grup tersebut serta dampaknya terhadap anggota?

THEGOVLAB

Ditulis pada paruh kedua tahun 2020 oleh para periset berlatar belakang ilmu politik dan sosial, teknologi, bisnis, jurnalisme, dan ilmu data yang berafiliasi dengan Governance Lab (The GovLab), pusat riset tindakan yang berlokasi di NYU Tandon School of Engineering, dan berdasarkan masukan dari para penasihat yang beragam dari seluruh dunia, riset ini baru merupakan awal dari percakapan tentang sifat grup online serta dampaknya. Meskipun temuan kami harus diinterpretasikan dengan saksama mengingat durasi pengerjaan dan keterbatasannya, kami mengamati bahwa:

1. Orang dapat mengalami rasa berkomunitas yang kuat dengan menjadi anggota grup meskipun terpisah jauh secara fisik.
2. Grup online masih merupakan bentuk organisasi manusia yang cair, yang sering kali menarik anggota dan pemimpin yang termarginalkan dalam masyarakat fisik di sekitar mereka, serta orang yang menggunakan platform ini untuk membangun komunitas jenis baru yang tidak dapat terbentuk di ranah nyata.
3. Kebanyakan grup tersebut memiliki norma budaya tandingan dan merupakan komunitas yang oleh para ilmuwan politik disebut sebagai komunitas "lintas segmen". Grup-grup ini melintasi pengelompokan sosial tradisional dan menyatukan orang-orang yang biasanya terpisah lokasi geografis, melalui kesamaan ciri atau minat.
4. Platform online yang fleksibel dan mudah dijangkau telah memungkinkan bangkitnya bentuk-bentuk pemimpin baru dalam grup-grup ini dengan kemampuan unik dalam memoderasi dialog yang sering kali berlangsung alot, terkadang di antara jutaan anggota.
5. Pemimpin dari banyak grup ini menjalankan grup atas dasar kecintaan: Mereka tidak terlatih dan tidak pula dibayar, aturan operasional internal mereka sering kali tidak terkodifikasi, dan platform penyelenggaranya (dalam hal ini: Facebook) memegang kuasa yang signifikan atas operasi dan masa depan mereka.
6. Grup-grup ini, sebagian memiliki anggota yang sangat banyak, terus bermunculan dan sebagian besar tidak diakui, sebab grup-grup ini berada di luar struktur kekuasaan, lembaga, dan bentuk tata kelola tradisional.
7. Perlu lebih banyak riset untuk memahami apakah dan bagaimana grup-grup ini akan beroperasi sebagai komunitas yang tulus dalam jangka panjang, khususnya mengingat ketegangan yang timbul dari aktivitas penyelenggaraan kehidupan publik pada platform swasta seperti Facebook, serta bagaimana grup-grup tersebut dan pemimpin-pemimpinnya dapat didukung untuk memastikan mereka memberikan suara, partisipasi, dan manfaat maksimal bagi anggotanya.

THEGOVLAB

LATAR BELAKANG LAPORAN INI

Laporan ini merupakan hasil kemitraan antara tim riset interdisipliner dari beberapa perguruan tinggi terkemuka, dikoordinasikan oleh The Govlab (NYU IRB-FY2020-4621) dan Facebook. Facebook memberikan dukungan finansial dan intelektual untuk laporan ini, dan kami mendapatkan manfaat besar dari dialog dan kolaborasi dengan Tim Kemitraan Komunitas. Tim The Govlab bergabung dalam kemitraan yang tidak biasa ini demi mengejar peluang untuk mendapatkan wawasan mengenai sifat kehidupan komunitas di Aplikasi Facebook. Namun, kami selalu menyatakan dengan jelas tentang tantangan yang kemungkinan dialami suatu kolaborasi seperti ini.

Kami bekerja sama dengan Tim Kemitraan Komunitas Facebook untuk membuka jalur informasi tentang ekosistem Grup dan komunitas Facebook yang sangat besar, termasuk di tengah perekonomian yang sedang berkembang. Meskipun sudah banyak periset yang menerbitkan karya perintis mengenai grup dan komunitas online spesifik, kemitraan kami memungkinkan akses ke riset perusahaan ini pada level yang jauh lebih tinggi daripada yang biasanya didapatkan para akademisi, dan juga akses ke beragam grup dari berbagai negara dan budaya, beserta para pemimpinnya. Kebanyakan grup online saat ini, mulai dari perkumpulan *World of Warcraft* sampai jaringan perempuan wirausaha di WeChat, berada di platform swasta berhak milik. Biasanya periset hanya memiliki akses terbatas ke platform seperti ini. Namun masih ada banyak pertanyaan mengenai grup-grup ini yang belum terjawab, dan ini menarik minat akademisi dan publik. Melalui kemitraan ini, kami dapat memetik wawasan awal dan menyusun pertanyaan untuk studi dan riset lebih lanjut.

Bagi pihak Facebook, studi ini merupakan salah satu untaian dari rangkaian upaya yang lebih luas untuk memperjelas dan membangun pemahaman atas kerja yang dilakukan oleh para pembangun komunitas di platform mereka. Tim Kemitraan Komunitas menjelaskan bahwa dengan 70 juta admin dan moderator aktif, pemahaman mengenai kondisi berdasarkan apa Grup-grup Facebook ini berkembang sebagai komunitas yang berpengaruh memiliki kepentingan sosial yang sangat besar mengingat adanya penurunan signifikan dalam kualitas masyarakat sipil. Perusahaan ini juga berharap bahwa dengan semakin dipahaminya karya para pembangun komunitas digital, ekosistem pendukung yang lebih luas dapat berkembang. Filantropi, modal ventura, pemerintah, merek, dan akademisi semuanya memiliki peran penting dalam mendukung pemimpin yang muncul berkat teknologi digital untuk menyatukan dunia lebih erat.

Sebuah laporan yang didanai oleh dan dalam kolaborasi dengan Facebook, yang memfokuskan pada Grup-grup Facebook, telah memunculkan tantangan-tantangan etis signifikan bagi kami sebagai tim periset akademis. Tetapi kami berkomitmen untuk memberikan analisis dan penilaian yang independen, termasuk kebebasan mengkritik Facebook.

Karena itu, di setiap tahap desain dan implementasi riset ini, kami berusaha menghasilkan pengetahuan yang berguna tanpa memandang kepentingan komersial Facebook atau pihak lain mana pun.

Kedua, demi menjunjung tinggi standar etis, kami memegang teguh kebebasan untuk menarik kesimpulan yang independen.

Ketiga, kami mengupayakan transparansi sebesar mungkin dalam mengidentifikasi peran Facebook sebagai penyedia informasi bagi kami, khususnya informasi yang tidak dapat kami verifikasi.

Karenanya, penting bagi pembaca untuk menyadari bahwa akses ke semua grup dan individu disediakan oleh Tim Kemitraan Komunitas Facebook berdasarkan kriteria yang diberikan oleh tim riset kami. Meskipun Facebook telah menyediakan akses ke laporan berhak milik tertentu dan informasi sebagai sumber riset kami, Facebook dalam keadaan apa pun tidak mengizinkan kami memeriksa validitas sumber-sumber ini, mengetahui metode risetnya, serta menerbitkan materi tersebut untuk konsumsi publik. Kami akan menyatakan keterbatasan ini secara eksplisit pada bagian yang sumber data utamanya adalah riset internal Facebook.

Sudah jelas bahwa grup ada di berbagai platform, tidak hanya di Facebook. Namun, karena riset ini didanai oleh Facebook, kami beranggapan tidak etis dan tidak patut jika kami menulis tentang kompetitornya karena upaya untuk menulis tentang ini akan menimbulkan konflik kepentingan. Kami lebih memfokuskan upaya kami untuk memahami kekhususan pengalaman Grup Facebook dibandingkan dengan pengalaman komunitas fisik tradisional. Guna memahami hal ini, kami berupaya mengidentifikasi kondisi-kondisi yang menentukan keberhasilan atau kegagalan grup-grup online ini.

Beberapa tahun terakhir, Facebook dan platform media sosial lain menjadi subjek debat publik dan kritik besar dalam hal filter informasi yang dibesar-besarkan, berita palsu, campur tangan asing dan domestik dalam pemilu, kebangkitan grup ekstrem kanan, masalah ujaran kebencian dan misinformasi online serta kaitannya dengan perpecahan dan kegelisahan sosial. Grup ekstrem kanan dan ‘kanan alternatif’, termasuk grup neo-Konfederasi, serta grup-grup yang didedikasikan untuk teori konspirasi antipemerintah dan antisemit, QAnon, telah beroperasi secara efektif di Facebook (meskipun perusahaan ini baru-baru ini telah memblokir QAnon dari platformnya dan mengambil langkah-langkah untuk menghapus 600 gerakan sosial bergaya militer). Perusahaan ini melaporkan bahwa ia telah mengambil langkah-langkah proaktif untuk menghapus ujaran kebencian dengan cara berinvestasi dalam teknologi, dan mempekerjakan moderator konten. Tetapi, sebagaimana diakui oleh Facebook, “tidak ada toleransi tidak berarti tidak ada insiden. Karena ada begitu banyak konten yang diposting tiap hari, menghilangkan kebencian itu seumpama mencari jarum dalam tumpukan jerami.”[3]

Meskipun kami menyinggung kontroversi-kontroversi ini dan tanggapan Facebook atasnya, laporan ini tidak mempelajari setiap masalah menyangkut ranah online serta keuntungan maupun kerugian yang lebih luas dari media sosial.

Kolaborasi dengan Facebook ini merupakan proses pembelajaran, dan ada begitu banyak proses timbal balik untuk menemukan cara terbaik memanfaatkan peluang di atas berdasarkan pedoman etis yang kami anut. Para kolaborator kami bersikap sabar dan penuh pengertian selama kami menggali benturan-benturan tak terhindarkan antara kepentingan korporat dan akademis. **Kami yakin bahwa kemitraan ini telah menciptakan peluang unik untuk mendapatkan gambaran tentang sebuah lembaga baru, yaitu grup online, yang mungkin merupakan tulang punggung komunitas dan tempat bernaung bagi jutaan orang di seluruh dunia.**

Kami harap laporan ini dapat membantu memperjelas agenda riset global dalam bidang komunitas online, serta dapat meluas seiring waktu dengan menyertakan mitra baru dari sektor akademis, masyarakat sipil, dan swasta.

CARA KERJA KAMI

Wawasan-wawasan dalam laporan ini beserta studi kasusnya yang terkait disusun berdasarkan analisis terhadap beragam produk riset kualitatif dan kuantitatif. Riset tersebut meliputi: wawancara dengan 50 pemimpin Grup Facebook dari 17 negara; wawancara dengan 26 “pakar” komunitas digital dari 14 negara; analisis terhadap riset internal Facebook; tinjauan literatur atas lebih dari 150 artikel dan studi akademis yang berfokus pada komunitas virtual. Selain itu, kami juga mendukung, tetapi tidak menyelenggarakan, survei YouGov-Facebook yang menanyakan kepada lebih dari 15.000 pengguna Internet di 15 negara tentang grup online dan offline mereka yang terpenting. Deskripsi yang lebih lengkap tentang produk riset ini dapat dilihat di sini.

THEGOVLAB

DEFINISI KOMUNITAS YANG BERUBAH



Foto oleh Charles Deluvio di Unsplash

THEGOVLAB

DEFINISI KOMUNITAS YANG BERUBAH

Sejak penggunaan pertamanya yang terdokumentasi pada abad ke-14, kata berbahasa Inggris 'community' (komunitas), yang berasal dari bahasa Prancis kuno (*communite*) dan Latin (*communitas*), serta kemudian istilah berbahasa Jerman Gemeinschaft, memiliki dua ciri yang selalu ada. Pertama, komunitas terutama dikaitkan dengan gagasan mengenai suatu tempat. Pengaitan ini tidak eksklusif. Kedua, komunitas telah menjadi sebuah kata yang mengandung ajakan hangat. Seperti yang ditulis sosiolog Raymond Williams pada tahun 1976 dalam bukunya, *Keywords: A Vocabulary of Culture and Society*: "Berbeda dengan semua istilah lain dalam bidang organisasi sosial (negara, bangsa, masyarakat, dll.), sepertinya istilah ini tidak pernah digunakan dalam konotasi negatif dan tidak pernah memiliki lawan kata atau istilah pembeda yang positif."[4]

Meskipun kata ini menyiratkan kesan hangat, komunitas bisa menciptakan perpecahan. Komunitas tradisional sering kali dicirikan dengan relasi kekuasaan dan pola pikir yang kaku, terkadang diterapkan dengan kekerasan. Komunitas dapat mengikat erat orang-orang, baik dengan cara yang memberi kepastian maupun represif. Komunitas bisa menjadi perwujudan dominasi kuno, termasuk patriarki, dan sering pula memiliki kecenderungan untuk tidak menerima orang luar, bahkan kadang menganggap mereka sebagai musuh.[5]

Tahun 1983, Benedict Anderson mencetuskan istilah 'imagined communities' (komunitas imajiner) untuk mendeskripsikan kebangkitan identitas bangsa yang penduduknya kebanyakan tidak saling mengenal namun sama-sama ambil bagian dalam satu entitas politik yang dibangun atas dasar kesamaan ide, praktik, dan norma, dan kadang atas dasar kesamaan rasa penentangan terhadap komunitas imajiner lain.[6] Grup online berbeda dengan komunitas yang terikat oleh lokasi geografis seperti dalam pemikiran Anderson, namun juga merupakan komunitas imajiner, dalam artian orang-orang yang sebenarnya tidak saling mengenal di ruang fisik namun memiliki keterikatan atas dasar kesamaan identitas, keterkaitan, loyalitas, dan rasa memiliki.

Kebanyakan kamus mendefinisikan 'komunitas' dengan, seperti definisi Anderson, menekankan peran ruang fisik dan rasa kesamaan identitas. Contohnya, Oxford English Dictionary mendefinisikan komunitas sebagai "sekelompok orang yang tinggal di tempat yang sama atau memiliki kesamaan karakteristik".[7]

Tahun 1993, jurnalis Howard Rheingold mendefinisikan jenis komunitas baru yang dilihatnya mulai bangkit seiring dengan berkembangnya World Wide Web. Dalam buku eponimnya, ia menyebutnya komunitas virtual.[8] "Agregasi sosial" yang bersifat sukarela ini muncul "jika ada cukup banyak orang melakukan diskusi publik dalam jangka waktu yang cukup lama, disertai dengan cukup banyak nuansa kemanusiaan, untuk membentuk jaringan hubungan personal di dunia maya."[9] Rheingold percaya bahwa bentuk baru perkumpulan manusia ini menunjukkan jenis perilaku yang sama dengan komunitas nyata yang "autentik", dengan satu perbedaan. Tulisnya: "Orang dalam komunitas virtual melakukan hal-hal yang hampir sama dengan yang dilakukan orang dalam kehidupan nyata, tetapi tidak melibatkan pergerakan fisik."

Grup-grup online muncul dalam papan buletin nonkomersial, mailing list (milis), dan grup berita pada awal perkembangan Internet. Grup-grup ini menjadi inti dari banyak platform, termasuk Yahoo! Groups, MySpace, Tumblr, Reddit, dan WELL, salah satu komunitas virtual tertua yang beroperasi sejak tahun 1985. Namun, ketika Rheingold menulis bukunya pada tahun 1993, Internet belum menjadi hal yang disadari secara luas oleh publik. Kini, 53% populasi dunia menggunakan Internet (meskipun kesenjangan digital di antara negara berpendapatan tinggi dan rendah masih tetap besar) dan 97% manusia hidup dalam jangkauan jaringan telepon seluler.[10] Akibatnya, semakin banyak orang yang mampu menciptakan jenis perkumpulan online.

Facebook meluncurkan fitur Grup pada tahun 2010, enam tahun setelah perusahaan ini didirikan. Namun, baru pada awal 2017 jumlah dan ukuran Grup Facebook berkembang secara dramatis, sehingga pendiri dan CEO perusahaan Mark Zuckerberg mengumumkan peralihan dari misi dan brand Facebook yang semula: “Memberikan kemampuan bagi orang-orang untuk berbagi serta menjadikan dunia ini lebih terbuka dan terhubung.” Dalam surat sepanjang 6000 kata, di dalamnya ia menggunakan kata ‘komunitas’ lebih dari 100 kali, Zuckerberg mengemukakan argumen bahwa komunitas online merupakan “titik terang” dari hubungan dalam dunia yang semakin terpisah-pisah dan terpolarisasi.
Kini misi perusahaan Facebook berbunyi: “memberikan kemampuan bagi orang-orang untuk membangun komunitas dan menyatukan dunia lebih erat.”

Meskipun para kritikus berargumen bahwa fokus Facebook pada komunitas merupakan upaya untuk mengalihkan perhatian dari kesalahan perusahaan ini dalam menangani misinformasi selama masa kampanye serta masalah lain seputar pemilu Presiden AS 2016, Facebook juga telah menginvestasikan sumber daya yang besar untuk mengembangkan fitur dan program baru guna memfasilitasi pembentukan dan dukungan bagi grup online.

Facebook mendefinisikan komunitas sebagai: “Sekumpulan orang yang mendapatkan rasa diterima dan memiliki, keterhubungan, dan rasa aman dari perkumpulan itu. Mereka memberikan kepercayaan dan berinvestasi seiring waktu.” Dalam definisi ini, nuansa positif ‘komunitas’ yang diidentifikasi oleh Williams tetap terasa, tetapi tidak lagi bergantung semata pada lokasi atau struktur kekuasaan tradisional.

THEGOVLAB

KEMUNCULAN GRUP ONLINE DI SELURUH DUNIA: SURVEI DI 15 NEGARA

Sebuah survei yang diselenggarakan pada tahun 2020 (dengan kata lain: di tengah pandemi) oleh YouGov untuk Facebook mengisyaratkan bahwa semakin banyak orang di seluruh dunia yang betul-betul menemukan makna dan rasa memiliki dalam grup yang terutama beroperasi secara online. Kesimpulan ini mungkin tentatif karena survei ini diselenggarakan secara online. Dan karenanya mencerminkan populasi internet di tiap negara, belum tentu mencerminkan populasi umum. Ini khususnya berlaku untuk negara-negara berpenghasilan menengah ke bawah yang penetrasi internetnya lebih rendah. (Perhatikan bahwa tim riset yang menyusun laporan ini tidak berperan apa pun dalam penyelenggaraan survei yang diselenggarakan oleh YouGov tanpa branding Facebook)

Dalam survei ini, sekitar seribu responden di masing-masing 15 negara ditanya apakah grup terpenting di mana mereka menjadi anggotanya, beroperasi secara online atau offline, atau beroperasi di keduanya.[11] **Di 11 dari 15 negara, sebagian besar responden melaporkan bahwa grup terpenting mereka terutama beroperasi secara online**, dan tiga negara di antaranya memiliki proporsi 50 persen atau lebih responden.
Di Australia dan Kenya, sebagian besar responden memilih grup kombinasi online-offline. Hanya di Prancis dan Jerman sebagian besar respondennya mengidentifikasi grup yang terutama beroperasi secara offline sebagai grup terpenting mereka. Tabel berikut ini menunjukkan jawaban atas pertanyaan ini di 15 negara yang disurvei.

JENIS GRUP TERPENTING

	Terutama offline	Terutama online	Grup kombinasi
Argentina	18,33%	42,56%	39,11%
Australia	23,60%	37,98%	38,42%
Brasil	13,44%	50,68%	35,88%
Jerman	40,48%	30,47%	29,05%
Mesir	24,27%	44,77%	30,96%
Prancis	40,04%	34,00%	25,96%
Indonesia	18,15%	49,28%	32,57%
India	21,83%	42,26%	35,91%
Kenya	12,01%	41,81%	46,17%
Maroko	16,86%	52,64%	30,50%
Meksiko	17,03%	50,00%	32,97%
Nigeria	12,41%	45,83%	41,75%
Inggris	35,25%	38,90%	25,85%
AS	30,11%	46,11%	23,78%
Afrika Selatan	18,72%	45,60%	35,68%

THEGOVLAB

UKURAN, KELANGGENGAN, DAN KEPEMIMPINAN: WAWASAN LEBIH LANJUT TENTANG GRUP ONLINE YANG DISURVEI

Survei YouGov menunjukkan empat ciri utama dari banyak grup online yang berhasil, yang akan dieksplorasi dalam bagian-bagian selanjutnya pada laporan ini: ukuran, hubungan dengan tempat, kelanggengan, dan kepemimpinan.

Antropolog Robin Dunbar dari Oxford mengemukakan argumennya yang terkenal bahwa grup kecil beranggota 50, 100, dan 150 orang bertahan lebih lama daripada grup besar.[12] Kebanyakan riset sejenis menyimpulkan bahwa grup berukuran kecil menciptakan ikatan sosial yang lebih kuat.[13] Hubungan antara ukuran dan rasa memiliki itu kompleks, dan debat mengenai hal ini dibahas secara lebih mendalam pada bagian ulasan literatur tentang Struktur Grup. Survei YouGov menemukan bahwa di 12 dari 15 negara yang disurvei, angka median untuk grup terpenting responden (online atau offline) berkisar antara 25 hingga 100 orang saja. Ukuran median grup-grup ini jauh lebih besar hanya di Maroko dan Mesir: Masing-masing 100 hingga 1.000 dan 1.000 hingga 10.000. Di Jerman, ukuran median grup terpenting lebih kecil: 10 hingga 25 orang.

Untuk grup yang terutama beroperasi secara online, hasil ini mengejutkan. Banyak akademisi yang menyebutkan bahwa karakter media sosial adalah platform bagi individu untuk menciptakan lingkaran sosial yang luas, disatukan dengan ikatan yang longgar, dan bukan merupakan komunitas yang 'sebenarnya'. Sosiolog Barry Wellman menyebut konsep ini sebagai "individualisme berjaringan". Dalam buku mereka pada tahun 2012, *Networked*, Wellman dan Lee Rainie menulis: "Unit utama dari keterhubungannya adalah individu, dan bukan rumah tangga, grup kekerabatan, atau grup kerja," yang menurut mereka "menempatkan orang sebagai pusat dari jejaring personal yang dapat menyediakan dukungan, sosialisasi, informasi, rasa memiliki bagi mereka."[14]

Meskipun grup yang terpenting bagi manusia sering kali berukuran kecil, kami memfokuskan studi kasus dan wawancara pada beberapa Grup Facebook terbesar karena kami ingin memahami apakah kehangatan dan identitas dapat berkembang tanpa kontak fisik yang konsisten, dan bagaimana caranya. Penting juga untuk diperhatikan bahwa beberapa dari grup besar yang diteliti, seperti Girl Gone International (komunitas global perempuan yang tinggal di luar negara asalnya), juga mengoperasikan cabang kecil pada tingkat lokal.

Lebih jauh lagi, survei lain menemukan bahwa **grup yang terutama beroperasi secara online yang mampu menciptakan rasa memiliki yang kuat justru adalah grup yang terikat pada komunitas lokal dan kota**: 38 persen responden menominasikan grup seperti ini sebagai grup yang mampu menciptakan "sedikit atau banyak rasa memiliki", sementara hanya 12 persen responden yang menominasikan grup global.

Survei ini juga dapat memberikan pencerahan atas pertanyaan kelanggengan grup. Definisi komunitas menurut Facebook menyatakan bahwa orang harus memberikan kepercayaan dan berinvestasi "seiring waktu". Perlu lebih banyak studi, dan mungkin juga waktu, untuk memverifikasi keberlanjutan komunitas-komunitas ini. Namun, grup online lebih dari sekadar fenomena sementara. Di antara responden yang menominasikan grup yang terutama beroperasi secara offline sebagai grup terpenting, 28 persen sudah menjadi anggota selama lebih dari lima tahun, bandingkan dengan hanya 14 persen responden yang menominasikan grup yang terutama beroperasi secara offline. Namun, lebih dari satu di antara dua responden yang menominasikan grup yang terutama beroperasi secara online sebagai grup terpenting telah menjadi bagian dari grup itu selama lebih dari setahun, dan lebih dari satu di antara empat responden telah menjadi anggota selama antara dua hingga lima tahun.

Jika grup menciptakan rasa memiliki, menurut survei ini, penyebabnya adalah grup mereka memiliki kepemimpinan yang kuat dan inklusif. Dalam survei, di antara individu yang mengidentifikasi bahwa grup terpenting mereka terutama yang beroperasi secara online, tiga sifat terpenting pemimpin adalah **"keterbukaan terhadap perbedaan pendapat anggota", "hadir dan berkomunikasi dengan baik", dan "bertindak secara etis setiap waktu".**

THEGOVLAB

APA YANG DIMAKSUD DENGAN GRUP FACEBOOK?

Menurut Facebook: “Grup adalah tempat untuk berkomunikasi dengan orang tertentu seputar kesamaan minat. Anda dapat membuat grup apa pun, seperti reuni keluarga, tim olahraga setelah jam kerja, atau klub buku.” Dengan kata lain, Grup Facebook adalah perkumpulan khusus dari pengguna individu, disatukan oleh tujuan atau topik yang sama, yang dapat saling melihat dan berinteraksi dengan postingan dan komentar satu sama lain.

Grup dapat berupa grup “Publik”, artinya semua pengguna Facebook dapat melihat postingan atau komentar grup tersebut, atau “Privat”, artinya hanya individu yang sudah menjadi anggota yang dapat melihat postingan dan komentar. Ada dua pengaturan visibilitas untuk Grup Facebook Privat. Grup yang visibilitasnya diatur ke “terlihat” dapat ditemukan oleh semua anggota Facebook melalui pencarian. Sebaliknya, grup “tersembunyi” (kadang disebut grup “rahasia”) hanya dapat ditemukan oleh orang yang sudah menjadi anggota atau pengguna yang diundang oleh anggota untuk bergabung.

Tim pemimpin grup terdiri dari admin dan moderator.

Moderator memiliki kemampuan untuk

- Menyetujui atau menolak permintaan keanggotaan;
- Menyetujui atau menolak postingan di grup;
- Menghapus postingan dan komentar pada postingan;
- Mengeluarkan dan memblokir orang dari grup; dan
- Menyematkan atau melepaskan semat postingan.

Admin memiliki semua izin di atas, ditambah dengan kemampuan untuk

- Mengangkat anggota lain sebagai admin atau moderator;
- Menghapus admin atau moderator; dan
- Mengelola pengaturan grup (mis.: mengganti nama, foto sampul, atau pengaturan privasi grup).

Anggota dapat memposting atau berkomentar di grup.

Anggota baru biasanya diberi tahu tentang aturan grup (sesuai dengan yang ditentukan oleh tim pemimpin) dan diminta menjawab beberapa pertanyaan keanggotaan sebagai cara untuk menyaring anggota yang layak.



THEGOVLAB

PERAN PENTING GRUP ONLINE

THEGOVLAB

PERAN PENTING GRUP ONLINE

"Semula saya menduga para perempuan datang ke grup saya dan bercakap-cakap tentang hal umum...Saya tidak menyangka mereka akan menceritakan kisah personal yang mendalam tentang diri mereka dalam waktu begitu singkat. Ada saatnya saya hanya duduk di ruang ini dan mengagumi betapa dalamnya informasi yang dibagikan dan bersedia diekspresikan oleh para perempuan itu."

Lola Omolola, pendiri, Female IN

Dalam laporan ini, riset kami mengidentifikasi bahwa grup online yang diteliti memiliki ciri umum berikut ini:

1. TEKNOLOGI DIGITAL MEMUNGKINKAN GRUP TERBENTUK PADA SKALA DAN KECEPATAN YANG TIDAK TERDUGA

Teknologi digital memungkinkan grup online berkembang dengan sangat cepat, mencapai ukuran dan jangkauan global, suatu hal yang tidak terpikirkan di dunia offline. Jumlah orang di Facebook memungkinkan para pemimpin grup **membuka keanggotaan bagi pemirsa global**. Karenanya, apa pun topiknya, biaya untuk menjangkau anggota baru hanya sepersekian dari yang dibutuhkan di dunia offline. "Menurut Anda, saya mampu membangun platform yang menyatukan hampir dua juta perempuan tiap bulan?" tanya Lola Omolola, pendiri Female IN. **"Alat ini membuat saya mampu mencapai berbagai hal dalam waktu singkat, dan itu membuat saya takjub."**

Alat dan fitur standar seperti tata letak umum, font, emoji, dan aturan; semua anggota memahami apa yang dimaksud dengan postingan, tanda, dan moderasi; ditambah lagi dengan penggunaan bahasa Inggris sebagai bahasa pemersatu yang digunakan oleh 60 persen dari semua situs web[15] menciptakan bahasa universal yang membantu anggota dari berbagai budaya dan negara untuk mengatur diri sendiri. Grup seperti Female IN dan Subtle Asian Traits menyatukan anggota yang terdiri dari, masing-masing, diaspora Nigeria dan Asia dengan cara yang tidak mungkin terwujud tanpa platform komunikasi online.

Sama halnya dengan African Mums in Deutschland, sebuah grup dukungan timbal balik untuk 4200 perempuan Afrika yang tinggal di Jerman, yang mampu mengumpulkan perempuan diaspora Afrika dalam sebuah komunitas yang kompak meskipun terdapat perbedaan latar belakang agama, ras, kelas, dan geografis. Pendiri grup ini, imigran Ghana dan manajer perusahaan pengiriman Maame Adwoa Dentaa Amoo, berkata bahwa bersatu secara online adalah satu-satunya pendekatan yang memungkinkan bagi para perempuan yang tersebar di berbagai kota di Jerman dan sedang berjuang untuk mengelola pekerjaan, mengasuh anak, dan bertahan hidup dalam lingkungan yang asing.

“Jika seseorang sedang berjuang mengatasi masalah kesehatan mental dan harus memakai baju untuk menghadiri pertemuan, itu pasti sangat merepotkan,” katanya. Tapi jika online, “Anda bisa datang pada waktu yang nyaman lalu meminta informasi, bertanya, dan tidak perlu menunggu untuk bertemu pada hari tertentu. Bahkan pada tengah malam buta pun Anda bisa datang, membaca beberapa postingan dan menonton beberapa video, lalu merasa lebih baik. Rasanya ini cocok sekali untuk kehidupan kami.”

THEGOVLAB

SUBTLE ASIAN TRAITS STUDI KASUS

Topik: Identitas Asia
Lokasi: Global
Jumlah Anggota: 1.843.194
Tahun Pendirian: 2018

1,8 juta orang Asia yang tinggal di seluruh dunia menjalin hubungan atas dasar kesamaan identitas

Ketika sembilan pelajar SMA Australia keturunan Tionghoa mendirikan Grup Facebook Subtle Asian Traits (SAT) untuk berbagi lelucon dan meme tentang pengalaman dibesarkan sebagai orang Asia di negara berbudaya Barat, mereka tidak pernah menyangka grup ini akan berkembang jauh melampaui lingkaran pertemanan mereka. Ternyata, selera humor grup ini mampu menyentuh hati anak-anak muda keturunan Asia di seluruh dunia. Dua tahun setelah didirikan, grup ini telah berkembang menjadi grup beranggota 1,8 juta orang.

Seiring berkembangnya SAT, grup ini juga menjadi tempat bagi anggota untuk berbagi lebih dari sekadar meme tentang orang tua yang terlalu mengatur atau kecintaan pada bubble tea. Kata wakil pendiri Tony Xie kepada kami, “Ada banyak postingan yang sungguh bermakna dan menyenangkan, tetapi grup kami juga telah menjadi tempat bagi orang untuk berbagi cerita tentang tantangan yang mereka hadapi dalam menyeimbangkan budaya Asia dan Barat.” Grup ini menyatukan orang-orang yang berlatar belakang budaya dan dibesarkan dengan cara yang sama serta menyediakan tempat bagi mereka untuk mengekspresikan minat pada warisan budaya mereka, menjadi bagian dari komunitas mayoritas Asia meskipun dibesarkan sebagai minoritas. Tulis Isabella Kwai dalam artikel untuk New York Times, “Meme yang mengalir tanpa henti di grup ‘Subtle Asian Traits’ memberikan kelegaan. Ini adalah kesempatan untuk merasa langsung cocok dengan lingkungan tanpa harus berusaha.”[16]

Xie dan teman-temannya tampaknya telah menciptakan komunitas imajiner jenis baru, komunitas berbasis meme yang dipimpin oleh anak muda, terus berkembang, dan tidak dapat eksis tanpa Internet.

2. GRUP ONLINE MEMUNGKINKAN ORANG-ORANG YANG TERMARGINALKAN UNTUK MEMBANGUN KOMUNITAS

Meskipun komunitas yang termarginalkan tidak merupakan mayoritas dalam grup yang diteliti dalam laporan ini, beberapa komunitas secara khusus terbukti cakap menggunakan ruang online untuk membangun hubungan dan menciptakan dampak dengan cara yang tidak dapat mereka akses di dunia offline. Contohnya, jurnalis kelahiran Nigeria, Lola Omolola mendirikan Female IN (sebelumnya bernama Female in Nigeria) karena terkejut dengan pengamatannya bahwa ketika grup Islamis Boko Haram menculik 246 perempuan siswa sekolah di Nigeria utara, liputan media difokuskan pada tindakan terorisme, bukan pada penderitaan para perempuan muda tersebut. Grupnya mengundang anggota untuk membicarakan pengalaman mereka dalam, menurut istilah Omolola, salah satu "budaya paling sulit memaafkan bagi perempuan" di dunia.

Sama halnya dengan African Mums in Deutschland yang dikelola oleh beberapa anggota masyarakat Jerman paling marginal, di mana hanya ada satu laki-laki keturunan Afrika yang memiliki kursi di parlemen federal. Dope Black Dads, sebuah grup untuk laki-laki di London, New York, dan Afrika Selatan, mendorong "percakapan positif yang membangun seputar para ayah berkulit hitam". Grup ini melawan stereotip bahwa laki-laki Kulit Hitam adalah ayah yang tidak hadir, suatu anggapan tidak akurat dan diskriminatif yang bisa membahayakan jika digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan. Meskipun para anggota Subtle Asian Traits kebanyakan adalah pelajar kelas menengah dari negara berpendapatan tinggi, ternyata grup ini berkembang kuat atas dasar kesamaan pengalaman berasal dari keluarga imigran asing minoritas.

Kebanyakan grup yang kami teliti terhubung oleh keinginan kuat untuk menciptakan norma budaya alternatif terhadap lokasi geografis yang kurang ramah. Ketika mendirikan Blind PenPals pada tahun 2014, Adrijiana Prokopenko (41 tahun), seorang guru senior untuk orang buta dari Skopje, Macedonia Utara, takjub dengan betapa bersedianya anggotanya berbagi cerita tentang penderitaan yang kadang intens sebagai orang buta atau berpenglihatan lemah. Beberapa anggota berbicara tentang pengalaman dipaksa tinggal di fasilitas berbantuan bersama dengan orang-orang yang sakit mental. Beberapa negara, seperti Mesir, ternyata merupakan tempat yang keras bagi orang buta.

Terakhir, Canterbury Residents Group dijalankan oleh Edd Withers, 33 tahun, pendatang yang relatif baru di Canterbury, yang mengamati struktur kekuasaan kota tersebut dari luar dan komunitas onlinenya menawarkan alternatif bagi tata kelola tradisional kota ini. Ketika grup ini didirikan, Withers tergetar setiap kali koran lokal menyebutkannya dalam artikel. Belum begitu lama grup berjalan, katanya, The Kentish Gazette menulis artikel yang bersumber dari postingan dan utas di Canterbury Residents Group. Selama pemilihan umum Britania 2019, tiga kandidat partai besar untuk daerah pemilihan Canterbury semuanya menyelenggarakan *streaming* langsung wawancara dengan Withers mengenai Grup Facebook-nya.

THEGOVLAB

SURVIVING HIJAB STUDI KASUS

Topik: dukungan; agama; pemberdayaan perempuan
Lokasi: Mesir
Jumlah Anggota: 917.828 anggota grup privat
Tahun Pendirian: 2014
Platform: Facebook (grup privat, halaman), Instagram, Twitter

Lebih dari 900.000 perempuan saling mendukung untuk mengatasi kesusahan hidup

Tahun 2014, Manal Rostom, seorang pekerja mandiri, atlet, dan mantan apoteker dari Mesir mendirikan Grup Facebook Surviving Hijab untuk perempuan berhijab guna saling mendukung dalam mengatasi kesulitan pribadi, politis, dan sosial yang mereka alami karena mereka mengenakan kerudung. “Semua insiden kecil ini menumpuk di sudut benak Anda sampai Anda merasa tidak cocok untuk lingkungan Anda, serta merasa tidak akan diterima di mana pun,” katanya kepada kami. Grup Rostom berupaya memperlihatkan dengan jelas perjuangan yang dialami perempuan berhijab; pesannya mengena bagi para Muslimah di seluruh dunia.

Pada Oktober 2020, Surviving Hijab telah memiliki lebih dari 900.000 anggota, 30.000 di antaranya baru saja bergabung bulan lalu. Ribuan perempuan berinteraksi di grup ini setiap hari untuk saling memberikan saran dan dukungan bagi yang sedang mempertimbangkan untuk berhijab atau yang mengalami masalah karena mengenakannya. Mereka bertukar tips fashion yang menutup tubuh serta merayakan tonggak prestasi seperti ‘ulang tahun’ berhijab.

Menurut Rostom, anggota Surviving Hijab melaporkan bahwa grup ini memberdayakan mereka untuk berani menyatakan sikap terhadap diskriminasi di tempat kerja. Anggota lain mengatakan mereka sedang mempertimbangkan untuk melepas hijab, tetapi ketika menemukan grup ini, mereka terinspirasi untuk tetap mengenakannya. “Untuk kami, untuk agama dan budaya kami, untuk membantu para perempuan pada level tersebut, ini adalah hal besar,” kata Rostom kepada kami. Para perempuan menghubungi Rostom dan berkata bahwa kepemimpinannya telah menginspirasi putri-putri mereka untuk terus berprestasi dalam bidang olahraga. “Representasi itu penting,” katanya, “dan dengan menunjukkan cerita saya kepada anak-anak kecil ini, saya dapat membantu mereka merasakan kebebasan untuk menjadi apa pun yang mereka inginkan.”

THEGOVLAB

3. RUANG ONLINE DAN OFFLINE SALING MELENGKAPI

Kami menemukan bahwa kebanyakan dari grup yang kami teliti, **bahkan grup online yang sangat besar, tetap menyukai hubungan yang erat dengan ruang dan tempat.** Hal ini memperkuat temuan survei ini. Banyak anggota Female IN yang merasakan pengalaman hubungan online yang intens, tetapi grup ini juga menyelenggarakan pertemuan tatap muka di lebih dari 80 kota di empat benua. Beberapa pertemuan dihadiri hingga 3.000 perempuan.

Sama halnya dengan Franziska Kolbe, 32 tahun, seorang konsultan pengembangan bisnis dari Jerman yang menjalankan Grup Facebook untuk Girl Gone International (GGI), sebuah jejaring perempuan ekspatriat global, di kota Kanazawa, Jepang. Dari 110 perempuan di grupnya, sebagian besar tidak saling mengenal ketika bergabung. Percakapan bermula dari utas lalu beralih ke obrolan jalur pribadi di Messenger, lalu akhirnya seseorang mengusulkan untuk mengadakan pertemuan. Sebelum pandemi COVID-19, sekelompok anggota bertemu secara rutin di taman, jadi para ibu bisa mengajak anak-anak yang masih kecil. Kolbe mengatakan bahwa ia malu ketika mendirikan grup ini tahun lalu, “tapi sekarang saya punya banyak teman yang dapat saya telepon: ‘Hai, saya perlu ke bank atau ke dokter, bisa tolong temani saya?’ Ada hubungan yang sungguh-sungguh bermakna di sini.”

Sudah tentu ada banyak grup yang tetap tidak terikat oleh tempat, tetapi ada juga yang seperti Canterbury Residents, memadukan aktivitas online dan offline karena grup tersebut terang-terangan menyatakan diri sebagai grup yang dibatasi lokasi geografis. Withers percaya bahwa aktivitas grupnya yang terutama dilakukan secara online memungkinkannya berjalan lebih efektif daripada jika dijalankan dengan cara lain. Misalnya, pada tahun 2020, ia dan sekelompok sukarelawan, yang sebagian besar belum pernah bertemu, menjalankan proyek yang mengerahkan anggota yang memiliki printer 3D untuk membuat 5.000 unit alat pelindung diri untuk pekerja esensial di Canterbury. Gereja-gereja serta klub-klub seni dan lari setempat menggunakan grup ini untuk memperkuat komunitasnya. Grup ini bahkan sudah membentuk tim sepakbola perempuan berusia 50 tahunan, bernama Old Bags United.

THEGOVLAB

AFRICAN MUMS IN DEUTSCHLAND STUDI KASUS

Topik: Pengasuhan Anak
Lokasi: Jerman
Jumlah Anggota: 4.104
Tahun Pendirian: 2018

4.100 ibu membangun perkumpulan online di Jerman

Ketika orangtua tunggal Maame Dentaa Amoo beremigrasi dari Ghana ke Jerman, ia merasa sulit beradaptasi dengan kehidupan di negara barunya. “Saya rasa siapa pun akan mengalami kesulitan di Jerman karena hukum dan peraturannya sangat ketat serta harus membuat banyak janji temu,” kata Amoo. “Ini adalah budaya yang benar-benar berbeda.” Tahun 2018, Amoo mendirikan Grup Facebook privat untuk menjalin hubungan dengan para perempuan keturunan Afrika lain yang menghadapi tantangan serupa, mulai dari belajar bahasa Jerman, memahami dan menyesuaikan diri dengan sistem pendidikannya, sampai menghadapi rasisme. Lebih dari 4.100 perempuan bergabung dalam dua tahun terakhir.

AMD membantu anggotanya membangun hubungan dengan anggota lain di wilayah setempat mereka. Misalnya, salah satu moderator grup menjalankan grup WhatsApp untuk anggota di Hamburg agar para ibu bisa saling berhubungan tatap muka di komunitas setempat dan bertukar saran spesifik untuk memanfaatkan peluang dan mengatasi rintangan di kota di Jerman utara ini. Amoo berkata bahwa para moderator atau anggota lain komunitas ini biasanya menyediakan bantuan untuk orang yang tidak nyaman berbicara dalam bahasa Jerman dengan cara, misalnya, menawarkan untuk menemani anggota menepati janji temu di kantor pemerintahan guna membantu menjadi penerjemah. Banyak juga anggota yang mengorganisasikan pertemuan sendiri guna mencari teman, khususnya ketika baru datang ke Jerman atau pindah ke kota lain.

Anggota juga menjalin hubungan di luar wilayah tempat tinggal mereka, dengan anggota komunitas di seluruh Jerman dan negara-negara tetangganya. Dari hubungan ini, terciptalah persahabatan langgeng, bahkan di antara perempuan yang jarang atau bahkan tidak pernah bertemu langsung. “Saya merasa bertetangga dengan para perempuan di Frankfurt meskipun kami tidak dekat secara fisik,” kata Amoo. AMD telah membantu para perempuan ini saling menemukan dan terus berkomunikasi. “Tanpa komunitas online yang memungkinkannya, hal ini tidak akan terjadi,” kata Amoo.

4. PANDEMI COVID-19 TELAH MENJADIKAN BANYAK GRUP ONLINE SEBAGAI PEMERAN PENTING

Pembatasan ketat atas pertemuan tatap muka dan kebebasan bepergian sejak awal pandemi global ini sungguh membuat orang menyadari nilai dari kemampuan untuk berhubungan secara online. Dalam waktu sekitar seminggu setelah Organisasi Kesehatan Dunia mendeklarasikan pandemi COVID-19 pada bulan Maret 2020, **tiga perempuan dari tiga benua mendirikan grup dukungan dan bantuan timbal balik.**

Catherine Barrett, wirausahawan sosial yang berbasis di Melbourne, Australia, mendirikan sebuah Grup Facebook sebagai perayaan publik atas tindakan yang disebutnya "kebaikan lintas segmen" atau kebaikan bagi semua orang, khususnya orang yang termarginalkan atau mengalami kesulitan akibat pandemi COVID-19. Ia menamai grupnya The Kindness Pandemic; dalam dua minggu pertama anggotanya sudah mencapai setengah juta orang dan kini memiliki 563.000 anggota. Di India, marketer digital Mahita Nagaraj mendirikan HumanKind Global (lihat kotak pada halaman 35), sementara di Inggris, Kirsty O'Callaghan, pejabat pemerintah lokal county Essex mendirikan Grup Facebook Essex Coronavirus Action Support untuk menunjukkan cara mengakses layanan dan dukungan kepada penduduk setempat yang rentan dan sering kali kesepian. Sekitar 20.000 orang, 80 persennya perempuan, bergabung dalam 72 jam pertama sejak grup ini didirikan.

Ketiga perempuan ini memiliki suatu pandangan, dan ini mengarahkan O'Callaghan untuk mendirikan Grup Facebook-nya. Ia pernah memposting pesan tentang anjingnya yang hilang dan 500 orang tergerak untuk mulai membantu mencari. Ini membuat O'Callaghan sadar bahwa ia dapat menjangkau orang secara jauh lebih langsung melalui platform online Facebook daripada melalui saluran tradisional dewan.

Perubahan pascapandemi ini dibuktikan dalam survei YouGov. Di antara responden yang menyebutkan bahwa grup terpenting mereka adalah grup yang terutama beroperasi secara online, 57% mengatakan telah memberikan dukungan emosional melalui suatu grup sejak pandemi dimulai, sedangkan 49% mengatakan telah menerima dukungan emosional melalui suatu grup.

Riset internal Facebook menggambarkan manfaat ini dengan istilah "perjalanan anggota", yaitu seseorang bergabung dalam grup online untuk mendapatkan manfaat fungsional, seperti bertemu orang atau mempelajari topik baru, dan pada akhirnya mendapatkan manfaat emosional tambahan ketika menginvestasikan waktu dan menjadi anggota penuh komunitas tersebut. Karena kami tidak mewawancarai anggota grup sebagai bagian dari penelitian ini, riset kami tidak dapat mendukung atau membantah model perjalanan anggota ini. Namun, kami dapat menyatakan bahwa ada banyak **Grup Facebook yang semula didirikan demi tujuan fungsional spesifik, mulai dari pemeliharaan ikan, kewirausahaan perempuan, sampai tanggap darurat COVID-19, namun seiring waktu telah menjadi tempat bagi anggota untuk mencari dukungan dan validasi emosional.**

THEGOVLAB

ESSEX CORONAVIRUS ACTION STUDI KASUS

Topik: Tanggap darurat COVID-19
Lokasi: Essex, Inggris
Jumlah Anggota: 37.000 anggota (grup privat); 48.000 pengikut (halaman publik)
Tahun Pendirian: 2020

Memobilisasi warga Essex dan para pemimpin Grup Facebook untuk tanggap darurat virus corona

Ketika virus corona mulai menyebar ke seluruh Inggris Raya pada Maret 2020, Dewan County Essex (Essex County Council, ECC), otoritas pemerintah lokal yang membawahi county berpenduduk 1,5 juta orang di bagian tenggara England, mulai mengandalkan Facebook untuk menghubungkan warga yang perlu mengakses sumber daya publik.

ECC membuat Halaman Facebook publik Essex Coronavirus Action untuk menyebarluaskan panduan dan informasi layanan terkait pandemi yang spesifik untuk county tersebut (seperti sumber daya untuk yang kekurangan makanan). Dengan memposting informasi ini di Facebook serta bekerja sama dengan influencer online dan admin Grup Facebook di Essex untuk mempromosikannya, ECC menyediakan informasi yang mudah diakses bagi orang yang terputus hubungan dengan saluran media tradisional. “Kami menulis dalam bahasa yang dapat dipahami orang,” jelas Kirsty O’Callaghan, Kepala Penguatan Komunitas ECC. Dewan County Essex juga membuat Grup Facebook tertutup, Essex Coronavirus Action Support untuk warga yang ingin bertanya secara privat dan meminta bantuan, dan 37.000 orang telah bergabung.

Dewan County Essex juga bekerja menggunakan Halaman Facebook untuk mengorganisasikan kerja sukarela. Seminggu setelah 14 Maret, lebih dari 7.000 sukarelawan mendaftar secara online untuk mendukung upaya tanggap darurat virus corona ECC. Setiap hari, pasukan sukarelawan ini menyelesaikan lebih dari 1.000 tugas seperti mengirimkan perlengkapan pokok bagi orang-orang yang sedang isolasi mandiri dan mengantarkan orang-orang rentan untuk memenuhi janji temu medis. O’Callaghan berkata bahwa dengan menggunakan Facebook sebagai cara untuk mengiklankan kesempatan kerja sukarela ini, orang-orang yang ingin membantu tetapi tidak tahu caranya menjadi lebih mudah dijangkau. Dua pertiga dari mereka tidak memiliki pengalaman kerja sukarela sebelum upaya penanggulangan virus corona ini. “Saya rasa semua organisasi sektor publik di dunia ini perlu bekerja dengan cara seperti ini,” kata O’Callaghan.

THEGOVLAB

PEMIMPIN KOMUNITAS DADAKAN: MEMPELAJARI CARA MEMIMPIN



Foto oleh Sincerely Media di Unsplash

THEGOVLAB

PEMIMPIN KOMUNITAS ONLINE DADAKAN: MEMPELAJARI CARA MEMIMPIN

"Dari awal yang gratis dan mudah ini, Anda telah berkembang lalu pada suatu titik Anda menjadi sangat besar dan memikul tanggung jawab yang amat besar. Anda adalah bagian penting dalam kehidupan orang, jadi Anda benar-benar perlu menetapkan aturan untuk komunitas Anda. Anda harus membuat aturan tertulis, lalu mendadak menjadi mirip para politisi dengan cara yang tidak pernah Anda duga pada awalnya."

Tony Xie, pendiri Subtle Asian Traits

15.000 responden survei YouGov diminta menyebutkan tiga ciri yang membuat suatu grup berhasil. Untuk ketiga kategori grup ini (terutama beroperasi secara offline, kombinasi, dan terutama beroperasi secara online), responden menyebutkan bahwa ciri yang terpenting adalah adanya tujuan yang jelas. Ciri berikutnya untuk ketiga kategori ini, dengan angka yang selisihnya tidak jauh, adalah adanya pemimpin yang efektif.

Pemimpin Grup Facebook sangat beragam. Tetapi riset kami menunjukkan bahwa kebanyakan pemimpin grup menjadi pemimpin secara tidak sengaja. Mereka hampir tidak memiliki gambaran tentang arah dan tujuan grup ketika mulai menjadi pemimpin. Pekerjaan ini kompleks dan menghabiskan waktu serta dapat menimbulkan tekanan intens. Banyak pemimpin yang tidak terlatih atau siap untuk hal ini. Di antara semua fokus pada kepemimpinan dalam masyarakat kontemporer, kepemimpinan online adalah fenomena baru yang belum banyak dipelajari atau dipahami.

Edd Withers, pendiri Canterbury Residents Group, senang menjadi pemimpin sejak masih anak-anak. Tapi, katanya, peran kepemimpinannya "dalam hal-hal tradisional: mulai dari pemimpin regu pramuka, pemimpin perusahaan, direktur dewan gerakan kebaikan bersama, hingga pendiri dan ketua Canterbury Pride." Ketika ia mendirikan grup onlinenya pada tahun 2014, ia tidak mengira akan menjadi pemimpin seperti ini, apalagi mengantisipasi bahwa ini akan menjadi ujian kepemimpinan terbesar dalam hidupnya. "Peran saya berkembang secara tidak terduga dengan kecepatan luar biasa, artinya bahkan orang dengan pengalaman kepemimpinan yang signifikan seperti saya pun merasa betul-betul tidak siap menghadapi sebagian besar tantangan yang saya alami."

Meskipun menjadi pemimpin tanpa sengaja, tidak berarti Withers atau yang lainnya tidak memiliki tujuan atau keterampilan yang cukup ketika mendirikan grup. Justru sebaliknya. Saat meluncurkan Blind PenPals, Adrijana Prokopenko mengambil banyak contoh dari pengalamannya sendiri sebagai orang buta dan keinginannya yang kuat untuk menjalin hubungan dengan orang lain yang menghadapi tantangan yang sama. Aja Davis dan Molly Ola Pinney, pasangan yang bertempat tinggal di Brooklyn, mendirikan White People. DOING Something, sebuah grup yang didedikasikan untuk melawan rasisme terhadap orang Kulit Hitam di tengah maraknya berita terbunuhnya George Floyd oleh polisi. Inspirasi untuk mendirikan grup ini muncul pada suatu hari setelah Pinney melihat karya seni yang mengatakan "Orang Kulit Putih, Lakukan Sesuatu, titik… dan saya berpikir, 'Oke, mengerti.'" Sama halnya dengan Lola Omolola yang tidak mengira bahwa grup Female IN-nya akan berkembang begitu besar atau ke mana anggota akan mengarahkan grupnya, tetapi ia memenuhi syarat pertama untuk grup yang berhasil: ide yang kuat.

Ketika ditanya tentang alasan mereka memimpin grup di Facebook, banyak yang mengatakan bahwa mereka beroperasi di platform ini karena jangkauan global Facebook dan karena platform ini beserta fitur-fiturnya mudah diakses, mudah digunakan, dan gratis. **Banyak pemimpin yang kami wawancarai juga berkata bahwa mereka mendapatkan kepuasan pribadi dan rasa berprestasi yang signifikan dari karya mereka.**

Beberapa pemimpin juga menemukan kesempatan untuk menerapkan pengetahuan dan pengalaman mereka menjalankan Grup Facebook dalam peran pekerjaan mereka yang serupa di dunia offline. Ruth McDonald, administrator Grup Facebook Tropical Fishkeeping UK, ditunjuk sebagai anggota komite penasihat bagi pemerintah Inggris Raya dalam bidang kesejahteraan hewan; ia juga menjalankan toko online yang terhubung dengan grupnya, yang menjual makanan, tanaman, dan perlengkapan ikan tropis. Manal Rostom dari Surviving Hijab telah menjadi Nike Ambassador. Kirsty O'Callaghan, yang memimpin kolaborasi Dewan County Essex dengan Grup Facebook, sudah mendirikan firma konsultasi guna menerapkan pengetahuannya tentang menggunakan platform online untuk menjangkau yurisdiksi lain.

THEGOVLAB

KURATOR, KONSELOR, DAN PEMBERSIH JALAN: YANG DILAKUKAN PEMIMPIN GRUP

Karena tidak ada norma percakapan dan aturan pertemuan tatap muka, grup online membutuhkan pagar yang kuat untuk menyaring siapa saja yang dapat bergabung dan cara memoderasi debat, mempromosikan grup, serta mengembangkan keanggotaannya.

Pemimpin grup harus memilah percakapan online, dan ini tidak selalu mudah. Ketika interaksi grup beralih dari pertemuan tatap muka menjadi perjumpaan online yang sebagian besar berbentuk tertulis, sinyal nonverbal tak sadar yang menyiratkan ironi, suasana hati, atau maksud bersahabat dapat hilang. Perubahan ini dapat mengarah pada sering terjadinya kesalahpahaman dan konflik serta menimbulkan lebih banyak pekerjaan untuk admin dan moderator yang berupaya menciptakan ruang aman bagi masyarakat dan wacana sipil. **"Saya rasa, di Internet orang bertindak seperti orang yang baru saja minum tiga gelas minuman beralkohol,"** kata Ruth McDonald, administrator Tropical Fishkeeping. "Anda memang tidak mabuk atau suka berkelahi, tetapi Anda mungkin menceritakan terlalu banyak hal pribadi atau merayu orang yang tidak tepat. Kalau Anda sedang di pub, Anda tidak akan diusir, tapi coba lihat saja apa yang terjadi kalau Anda minum lagi."

McDonald membangun grupnya dari 5.000 anggota ketika ia mengambil alih kepemimpinan lima tahun yang lalu hingga hampir 60.000 anggota saat ini. Meski begitu, ia tidak menganggap dirinya pemimpin konvensional. "Banyak orang mengira menjadi admin berarti bisa menguasai orang-orang, tapi saya tidak melihatnya seperti itu. Kami adalah pembersih jalan. Kami hadir untuk memberi ruang bagi orang-orang, bukan untuk mengontrol percakapan." McDonald menetapkan batas untuk tidak mengizinkan publikasi informasi palsu tentang pemeliharaan ikan di grupnya, "karena itu adalah masalah kesejahteraan untuk hewan-hewan saya."

Namun dari cerita McDonald kita bisa melihat bahwa peran pemimpin grup dapat jauh melampaui pembersih jalan atau satpam. Ia harus berurusan dengan para pembuat onar yang ingin mengacaukan grup, mantan tentara penyandang PTSD, dan penyandang depresi. Pada masa-masa awal ia menjalankan grup, ada tiga atau empat anggota yang memposting pesan, sering kali pada tengah malam, yang mengatakan mereka sedang mempertimbangkan untuk bunuh diri.

McDonald dan tim adminnya akan menelusuri Facebook, berusaha menemukan nomor telepon kerabat mereka, dan mulai mengirimkan pesan tentang profil orang tersebut kepada semua orang. Suatu kali, mereka menghubungi saudara seorang anggota yang mengkonfirmasi bahwa ini adalah percobaan bunuh diri sungguhan. McDonald menyadari bahwa ia harus memberlakukan prosedur baru. "Saya terbiasa mengajar psikologi forensik dan tahu bahwa jika seseorang bunuh diri atau mencoba bunuh diri, sering kali ini akan memancing orang lain juga. Saya tidak ingin hal itu menyebar di grup, jadi kami memutuskan bahwa jika Anda melihat ancaman bunuh diri, Anda akan menghubungi orang yang mempostingnya dan menghapus utas itu."

McDonald memetik pelajaran lebih lanjut dari pengalaman ini: ia menyadari bahwa grupnya kini jauh melebihi sekadar forum untuk berbagi informasi tentang ikan. Katanya: “Jika seseorang duduk di depan pintunya sambil menangis dan berkata, ‘Saya mau bunuh diri,’ saya tidak akan berlalu begitu saja. Jadi jangan sampai ada orang di grup saya yang mengatakan hal yang persis sama, lalu saya hanya bereaksi, ‘Cari perhatian’. Keseluruhan peristiwa ini membuat saya berintrospeksi dan menyadari bahwa seberapa pun jauhnya kami terpisah, kami adalah komunitas.”

PENTINGNYA TIM PEMIMPIN

Banyak pemimpin yang diwawancarai oleh The GovLab menjalankan grup yang berkembang dengan cepat. Menurut mereka ini menyenangkan sekaligus mengkhawatirkan. Pertumbuhan yang mendadak menciptakan kebutuhan untuk mengelola tanggapan serta mencari dan melatih moderator. Namun ketika ditanya tentang banyaknya waktu yang mereka gunakan untuk melakukan hal itu, banyak pemimpin Facebook yang sulit menjawabnya. Mereka sering kali melakukan moderasi secara cepat selama 15-30 menit, memeriksa postingan menggunakan ponsel sambil memasak, di dalam bus, atau bersiap untuk tidur. Tuntutan bagi banyak perempuan untuk menyeimbangkan pekerjaan berbayar dengan tugas rumah tangga dan tanggung jawab pengasuhan adalah alasan banyak perempuan mampu menjadi pemimpin grup online yang unggul. **Kemampuan untuk melakukan moderasi “sedikit-sedikit tapi sering” mungkin memudahkan orang-orang yang jarang memimpin di dunia offline ketika menjadi pemimpin online.**

Pekerjaan ini seolah-olah menuntut mereka melakukan banyak hal sekaligus sepanjang waktu, dan inilah alasan banyak admin mengatakan tidak dapat bertahan tanpa moderator mereka. Lola Omolola melatih para moderator baru selama enam sampai delapan minggu melalui program FINcubator. Manal Rostom, pendiri Surviving Hijab, dibantu oleh 10 perempuan yang “membantu memoderasi postingan” dan melindungi keselamatan anggota. Ia memeriksa profil online calon moderator, mewawancarai mereka secara tatap muka, dan mencari kesamaan nilai tentang mengenakan hijab. Ketika ia tinggal di Dubai, kebanyakan timnya berada di Inggris dan Mesir. Mereka semua harus bisa berbahasa Inggris dan Arab serta harus selalu siap sedia karena dalam grup beranggota 920.000 perempuan, perselisihan terjadi setiap hari, kata Rostom.

Seorang perempuan mungkin membagikan foto yang memperlihatkan hijab yang tidak menutupi seluruh rambutnya, lalu perempuan lain mungkin menuduhnya tidak mengenakan hijab dengan benar. “Sungguh menyusahkan kalau sudah terjadi pertengkaran,” kata Rostom. “Mereka akan mulai saling mengatai, melakukan perundungan online, atau entah apa lagi, lalu orang mulai melaporkan komentar-komentar ini kepada grup admin, lalu kami harus menelusuri semua komentar yang dilaporkan untuk mencari tahu apakah kami harus menghapusnya atau memblokir anggota itu.” Begitu keluhnya. “Banyak sekali yang harus dikerjakan.”

Para pemimpin grup di Facebook dan platform online lain juga memiliki keunggulan lain dibandingkan pemimpin offline: Mereka dapat mengakses analitik untuk melihat orang-orang yang bergabung dan keluar dari grup, jumlah anggota yang berinteraksi, bahkan waktu dalam sehari yang tepat untuk memposting guna menarik perhatian lebih banyak anggota. “Dengan platform online, kami dapat melihat sistemnya,” kata Rachel Happe yang mempelajari komunitas online dalam pekerjaannya sebagai kepala The Community Roundtable yang berbasis di AS.[17] Ayah Happe adalah seorang pendeta dan ibunya adalah seorang penggerak komunitas. “Dalam peran mereka, mereka tidak dapat melihat tren agregat dalam komunitas pada suatu waktu, jadi mereka tidak selalu mengetahui isu yang sedang merebak. Bagi saya, perbedaan utama dalam komunitas online adalah kemampuan untuk mengukur dan melihat keluasan dan kedalaman perilaku anggota serta cara mempengaruhinya.”

Namun tidak semua orang menganggap data seperti ini berguna. “Dalam komunitas yang besar dan berkembang cepat seperti komunitas kami, perjalanan anggota tetap merupakan misteri,” kata Edd Withers dari Canterbury Residents Group. “Anggota datang dan pergi. Beberapa anggota menjadi pengguna setia lalu menghilang tiba-tiba, beberapa anggota sudah bertahun-tahun menjadi anggota loyal, beberapa sudah menjadi anggota grup selama seminggu dan rasanya mereka sudah di sini sejak dulu. Menurut saya ini hampir sama dengan pusat panggilan polisi, yang bisa menggunakan semua data yang diperlukan untuk memprediksi volume panggilan tapi kadang juga bisa menggila tanpa alasan jelas.”

THEGOVLAB

HUMANKIND GLOBAL

Topik: Tanggap darurat Covid-19
Lokasi: India
Jumlah Anggota: 51.500
Tahun Pendirian: 2020

Sukarelawan memenuhi lebih dari 25.000 permintaan bantuan terkait pandemi

Seiring dengan meningkatnya jumlah kasus virus corona di India pada bulan Maret 2020, Mahita Nagaraj, seorang profesional marketing digital mandiri yang bertempat tinggal di Bangalore, menyadari bahwa banyak orang di kotanya termasuk dalam kelompok berisiko tinggi tertular COVID-19 karena usia atau kondisi gangguan kesehatan yang sudah ada dan memerlukan bantuan dalam menghadapi pembatasan wilayah nasional yang akan segera dilakukan. Nagaraj membuat postingan Facebook, menawarkan untuk mengantarkan perlengkapan yang dibutuhkan bagi semua orang di kota yang memerlukan bantuan, lalu kebanjiran balasan; ada orang yang meminta pertolongan, namun justru lebih banyak lagi yang bertanya kepada Nagaraj tentang cara untuk ikut membantu.

Nagaraj mendirikan Grup Facebook HumanKind Global, dilengkapi dengan saluran bantuan WhatsApp, untuk mengoordinasikan kerja sukarela. “Kami sempat mengalami pertambahan 2.000 sampai 3.000 anggota Grup Facebook per hari dan begitu banyak orang menghubungi saluran bantuan,” kata Nagaraj. “Kami pernah menerima 800 sampai 1.000 panggilan dan 2.500 pesan WhatsApp per hari.” Nagaraj dan 8.000-10.000 relawan aktif menanggapi semua permintaan ini atas dasar sukarela. Kadang sulit untuk mengikuti perkembangan grup yang begitu cepat. Nagaraj berkata bahwa ia menghabiskan sampai 22 jam per hari untuk mengoordinasikan bantuan selama karantina wilayah. Meskipun peningkatan jumlah anggota akhirnya melambat, ia mengatakan “tidak sempat bernapas” sejak grup didirikan hingga akhir Juli.

HumanKind Global tampil menonjol sebagai platform tanggap darurat terorganisasi berbasis sukarelawan yang menyediakan bantuan kebutuhan pokok untuk orang yang paling membutuhkan. “Kami membentuk komunitas sebagai tanggapan atas pandemi, suatu situasi lingkungan khusus,” kata Nagaraj. “Saya rasa salah satu kekuatan grup ini adalah kemampuan kami untuk memberikan tanggapan sesuai permintaan atas situasi apa pun yang dilontarkan kepada kami.”

THEGOVLAB

TERAMPIL, BELAJAR SECARA MANDIRI, DAN MASIH MEMBUTUHKAN DUKUNGAN

Vincent Boon adalah pendiri dan CEO Giants Technology, yang mengelola komunitas online untuk perusahaan-perusahaan besar. **Ia melihat kebutuhan mendesak untuk mengembangkan rangkaian keterampilan bagi para pengelola komunitas online, yaitu keterampilan yang memadukan kekuatan dengan "sensitivitas, bahkan kerentanan".**[18] Menurut Boon, "pemimpin harus mampu menatap mata orang ketika dibutuhkan lalu berkata, 'Lihat, tulisanmu ini mengerikan' dan meminta pertanggungjawaban mereka, karena mereka sering kali tidak bertanggung jawab." Namun Boon tidak menganggap bahwa ini berarti memarahi atau menceramahi orang. "Sering kali inti dari manajemen komunitas adalah menempatkan diri Anda di posisi orang lain." Ia mendeskripsikan pendekatannya dengan istilah "sikap positif tanpa henti" dan menyatakan idenya bahwa jika orang merasa didengar dan dipahami, biasanya mereka bersedia mengubah perilaku yang buruk.

Masalahnya, kata Boon, adalah pendekatan seperti ini "mengharuskan Anda menunjukkan perasaan, dan banyak orang tidak memiliki panduan emosional untuk hal ini. Ada banyak platform di luar sana, tetapi kebanyakan tidak dikelola dengan baik. 'Dimoderasi' tidak sama dengan 'dikelola'."

Hampir tidak tersedia pelatihan akademis atau kejuruan formal untuk orang-orang yang mengelola komunitas online. Di antara beragam dukungannya, Facebook menyediakan materi edukasi bagi pemimpin melalui situs web, komunitasnya, dan melalui program Community Learning Labs yang menyediakan konten spesifik untuk pemimpin dari 3.000 grup terbesar di dunia. Facebook baru saja meluncurkan sertifikasi level profesional untuk manajemen komunitas.

Namun, mengingat pentingnya 'soft skill' dalam pekerjaan pemimpin komunitas, belum lagi mengelola risiko dan bahaya yang dapat terjadi ketika orang berhubungan dengan orang lain yang tidak mereka kenal, Facebook dan platform online lain serta berbagai organisasi edukasi dan pelatihan mungkin perlu berbuat lebih banyak untuk menyediakan alat yang dapat digunakan pemimpin online untuk mengelola lingkungan mereka yang penuh tantangan. Dalam survei baru-baru ini yang diselenggarakan Facebook terhadap pemimpin grup, hampir **86% mengatakan bahwa keterampilan yang mereka gunakan sebagai pengelola komunitas dipelajari secara mandiri.**[19] Kurang dari 7% mempelajari keterampilan dari sesama pemimpin, 5% menerapkan keterampilan yang mereka pelajari dari kehidupan profesional, dan hanya 3% yang pernah mendapatkan pendidikan formal dalam bidang manajemen komunitas.

Perguruan tinggi dan lembaga pendidikan dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan kursus manajemen komunitas lebih lanjut dan kurikulum untuk para pemimpin ini. Dengan 70 juta admin dan moderator Grup Facebook saja, ini berpotensi menjadi peluang besar.

PENTINGNYA ATURAN BAGI PEMIMPIN DAN GRUP ONLINE

Sekilas, ruang online tampak seperti tempat yang aneh bagi manusia untuk menjalin hubungan. Namun, riset menunjukkan bahwa keamanan, atau perasaan mampu bereksistensi dan mengekspresikan diri tanpa takut dihakimi, adalah prasyarat untuk berpartisipasi dalam grup dan organisasi.[20] Rasa keterhubungan ini mungkin didasari oleh keamanan berinteraksi di balik layar. Dalam bukunya pada tahun 2011, *Alone Together*, Sherry Turkle, profesor psikologi sosial dari Massachusetts Institute of Technology menulis bahwa "sudah umum jika orang merasa lebih nyaman berada di tempat yang tidak nyata daripada di tempat sungguhan karena merasa bahwa di tempat yang tidak nyata itu mereka dapat memperlihatkan versi diri yang lebih baik dan mungkin lebih jujur."[21] (Untuk informasi selengkapnya tentang keamanan psikologis dalam grup dan organisasi, lihat tinjauan literatur pada bagian Motivasi.)

Untuk menciptakan rasa aman ini, harus ada pengelolaan yang aktif. Dalam grup, aturan itu penting. Tidak semua anggota merespons dengan baik ketika postingan mereka diblokir, atau mereka mungkin tidak setuju dengan arah grup yang ditentukan oleh pemimpin. Aturan, yang mungkin dibuat atau diwarisi oleh admin dan moderator, adalah dasar yang belum sempurna untuk tujuan yang baru dan kadang belum jelas. Ketika kami bertanya kepada para pemimpin Grup Facebook tentang hal yang berkontribusi paling besar terhadap dampak, kelanggengan, atau tingkat aktivitas grup mereka, jawaban yang populer adalah aturan dan penegakan aturan.

Axel Dauchez, mantan kepala perusahaan konsultasi global Publicis dan wakil pendiri perusahaan rintisan sipil Make.org, mengatakan bahwa grup online perlu menciptakan "kebiasaan dan ekspektasi mengenai cara mengekspresikan diri dan bereaksi terhadap orang lain."[22] Ia mengatakan bahwa Facebook dan platform lain menciptakan hal yang disebutnya sebagai "interaksi tingkat paling dasar" dan menyediakannya bagi miliaran pengguna dan berbagai macam subjek. Namun, menurut Dauchez, pergerakan menuju pengalaman online yang lebih beragam juga membutuhkan ruang yang lebih sesuai untuk demokrasi, dialog, dan kewargaan di mana semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk didengarkan dan dilindungi dari influencer profesional. Ruang ini tidak boleh anarkis.

Grup sering kali dimulai dengan aturan umum sederhana: tidak boleh ada iklan, perundungan, perilaku tidak baik, atau ujaran kebencian. Kebanyakan grup melarang pengirim spam dan orang yang ingin mencari keuntungan material dari grup. Beberapa grup melarang postingan religius (kecuali grup yang terang-terangan merupakan grup religius). African Mums in Deutschland, Female IN, dan Surviving Hijab terang-terangan melarang pembuatan cuplikan layar grup untuk dibagikan, karena postingan yang dibagikan di luar grup tersebut dapat membahayakan perempuan yang mempostingnya. Female IN langsung mengeluarkan pelanggar aturan ini.

Aturan juga membantu pemimpin mengelola hubungan di grup dengan cara menunjukkan bahwa keputusan mereka tidak sewenang-wenang tetapi didasari oleh kerangka kerja yang sudah ada. Bahkan, berdasarkan wawancara Facebook dengan para anggota grup, penegakan aturan secara konsisten kepada publik bisa jadi lebih penting daripada sekadar menetapkan daftar aturan tertulis. Facebook mendapati bahwa meskipun anggota biasanya disodori aturan ketika bergabung dengan grup, “biasanya mereka mempelajari dan menjalankan aturan/norma grup melalui pengamatan atas percakapan dan tindakan penegakan aturan ketika admin dan anggota mengingatkan orang lain tentang aturan.”[23] Namun, seperti ditunjukkan dalam bagian berikutnya, aturan tidak dapat menyelesaikan semua masalah.

THEGOVLAB

CLUBE DA ALICE

Topik: Kewirausahaan
Lokasi: Curitiba, Brasil
Jumlah Anggota: 551.500 anggota (Grup Privat)
Tahun Pendirian: 2014

500.000 perempuan mendapatkan pemberdayaan melalui kewirausahaan

Clube da Alice, sebuah Grup Facebook yang didirikan oleh wirausahawan Brasil Mônica Balestieri Berlitz pada tahun 2014, adalah jaringan beranggota lebih dari 500.000 perempuan wirausaha di Curitiba (kota di selatan Brasil berpenduduk 1,8 juta orang) dan sekitarnya. Para anggotanya, kebanyakan merupakan kreator independen yang sumber dayanya terbatas, bergabung dengan grup ini untuk membangun hubungan bisnis serta berjualan barang dan jasa, mulai dari jasa kecantikan dan fashion, kerajinan tangan, hingga makanan, di marketplace online besar dengan tata kelola yang tegas.

Struktur tata kelola ekstensif Grup Facebook ini dirancang untuk menciptakan marketplace yang aman, etis, dan legal bagi perempuan untuk menjual produk. Moderator menerapkan lebih dari 50 aturan, kebanyakan berasal dari hukum Brasil dan dikembangkan oleh grup ini secara berkoordinasi dengan otoritas regulasi sebagai respons atas isu tertentu. Misalnya, Berlitz mengatakan bahwa beberapa anggota grup ingin menjual keju produk rumahan, yang bisa jadi ilegal dan tidak aman, jadi mereka membuat aturan bahwa semua produk keju yang dijual di grup harus disertifikasi oleh otoritas regulasi setempat. Clube da Alice juga bekerja sama dengan badan pengawasan merek dagang dan hak kekayaan intelektual Brasil guna memastikan bahwa semua postingan mereka mematuhi hukum hak kekayaan intelektual nasional. Ada juga aturan lain yang melarang postingan promosi multi-level marketing (“skema piramida”), undian dan taruhan, postingan religius, pembagian publikasi “kontroversial”, dan profil palsu.

Aturan ini merupakan produk dari ruang unik yang ditempati Clube de Alice sebagai komunitas online merangkap marketplace untuk penjualan produk digital dan fisik. Berlitz mengatakan bahwa dengan adanya rasa aman ini, para perempuan merasa lebih nyaman berbisnis dalam Grup Facebook tertutup ini daripada berjual-beli di platform online lain.

TANTANGAN ISU SOSIAL GLOBAL DAN RISIKO BAGI ANGGOTA, SERTA CARA PEMIMPIN MERESPONS

Beberapa tahun terakhir ini para pemimpin Grup Facebook seperti Ruth McDonald mendapati bahwa mereka harus sering menyatakan sikap atas isu yang sama sekali tidak berhubungan dengan subjek grup mereka. Untuk grup-grup di banyak negara, tidak hanya di Amerika Serikat, isu ini mulai mengemuka pada pertengahan 2020 setelah polisi membunuh George Floyd, seorang Afrika-Amerika yang tidak bersenjata.

Pembunuhan ini menimbulkan debat dan kadang konflik yang ramai di segala jenis Grup Facebook. Di Amerika Serikat, para pemimpin Boss-Moms Facebook and a Billion Vegans serta grup-grup lain menghapus postingan berisi protes terhadap pembunuhan itu sebab postingan tersebut tidak relevan dengan tujuan semula grup, menurut suatu artikel di majalah teknologi dan budaya *The Verge*.[24] Sikap yang dikemukakan pemimpin grup ini memicu kemarahan banyak anggota grup, yang juga menegaskan bahwa tidak ada moderator grup ini yang merupakan orang kulit berwarna.

Facebook menerbitkan panduan tentang cara membicarakan keadilan rasial dan mendesak grup-grup untuk memastikan bahwa tim admin mereka dan moderatornya beragam dan inklusif. Dengan dibentuknya grup-grup baru, seperti White People. DOING Something, untuk melawan rasisme, grup-grup yang sudah lebih dulu ada harus menghadapi isu ini. Di Canterbury, Edd Withers dan sesama admin menyatakan solidaritas dengan Black Lives Matter dan menghubungi secara pribadi anggota grup yang membuat postingan “White Lives Matter” atau “All Lives Matter” dan menjelaskan alasan mereka berpendapat bahwa opini tersebut “bermasalah” pada saat ini. Sebagian menerima pendekatan ini, tetapi ada juga yang keluar dari grup, dan banyak yang kemudian bergabung dengan grup serupa yang tidak mengizinkan pembicaraan politik dan mendorong diskusi tentang “topik positif”.

Subtle Asian Traits sejak dulu selalu memblokir konten yang terlalu bernuansa politis, dan mendorong meme lucu tentang identitas sebagai orang Asia yang dibesarkan di lingkungan berkebudayaan lain. Namun, pada Juni 2020, 45 moderator menyelenggarakan konferensi virtual global darurat selama tiga jam untuk mendiskusikan cara merespons pembunuhan Floyd dan apakah konten Black Lives Matter sebaiknya diizinkan.

Episode ini menunjukkan bahwa pemimpin grup online menghadapi tantangan khusus dalam menyeimbangkan pemeliharaan identitas grup, wacana sipil, perlindungan keselamatan anggota, dan kebutuhan untuk merespons peristiwa politik dan sosial kontemporer. Tantangan lain muncul dari platform online itu sendiri, sebagaimana ditunjukkan dalam bagian berikutnya.

THEGOVLAB

WHITE PEOPLE. DOING SOMETHING. STUDI KASUS

Topik: Keadilan Rasial
Lokasi: Amerika Serikat
Jumlah Anggota: 36.647 anggota grup publik
Tahun Pendirian: 2020

Membangun komunitas yang adil bagi semua ras berdasarkan kasih sayang dan empati

Sebagai tanggapan atas terbunuhnya George Floyd oleh polisi pada tanggal 27 Mei 2020, banyak orang yang menggunakan media sosial untuk berbagi informasi, mengorganisasikan aktivitas, dan mengemukakan pemikiran tentang ketidakadilan rasial di Amerika Serikat dan negara-negara lain. Molly Ola Pinney dan Aja Davis, pasangan yang berbasis di kota New York, memutuskan untuk mendirikan Grup Facebook bernama "White People. DOING Something." untuk mengorganisasi aktivitas dan bersiap jika ada panggilan untuk bertindak. Lebih dari seribu orang bergabung pada hari pertama dan pada bulan Oktober 2020, lebih dari 35.000 orang telah bergabung.

Davis dan Pinney mengatakan bahwa grup ini adalah ruang untuk diskusi yang lebih inklusif dan membangun tentang ketidakadilan rasial, yang sebelumnya tidak ada di Internet. Anggota merasa nyaman bertanya dan berdiskusi tentang topik kontroversial dengan cara yang mungkin membuat mereka tidak nyaman melakukannya dalam kehidupan nyata. Topik tersebut termasuk gerakan Black Lives Matter, aksi berlutut pemain football Colin Kaepernick sebagai protes terhadap kekerasan tidak beralasan yang dilakukan polisi, dan tempat bagi karakter multikultur dalam buku cerita anak.

Davis dan Pinney beserta 15 relawan anggota tim moderasi menciptakan rasa aman ini dengan mencontohkan perilaku yang mereka inginkan di grup. Sejak awal, tim moderasi memunculkan ide untuk berinteraksi dengan semua anggota seolah-olah mereka semua adalah orang-orang terkasih. Strategi ini menjadi standar cara interaksi anggota, membantu memberantas onar dan spam, serta mempersatukan orang-orang baik yang sudah sadar maupun yang tadinya menentang gerakan untuk keadilan rasial. "Kami membuka percakapan di Internet tentang ras bagi sekelompok orang yang tadinya hanya menjadi pengamat," kata Pinney.

THEGOVLAB

TANTANGAN KEHIDUPAN PUBLIK DI PLATFORM SWASTA



THEGOVLAB

TANTANGAN KEHIDUPAN PUBLIK DI PLATFORM SWASTA

Ada sekumpulan tantangan unik yang menyertai pengoperasian komunitas di platform swasta. Pada akhirnya, ketentuan layanan masing-masing platformlah yang menentukan jenis grup yang diizinkan dan tidak diizinkan di platform tersebut. Tiap platform memiliki algoritmanya sendiri, yang berperan besar dalam menentukan postingan yang dilihat oleh anggota komunitas online dan postingan yang ditenggelamkan. Beberapa orang mengemukakan kritik bahwa platform online menciptakan polarisasi di antara grup yang pandangannya bertentangan. Meskipun kebanyakan platform swasta dapat dimanfaatkan untuk mencari laba, sebagian besar pemimpin individu melakukan pekerjaan menciptakan komunitas yang hidup dan interaktif tanpa dibayar.

Pemimpin yang ingin memanfaatkan skala, jangkauan, dan fleksibilitas Facebook harus menghadapi tantangan pengelolaan komunitas publik di platform swasta. Di semua wawancara, kami bertanya kepada pemimpin komunitas apakah mereka memiliki kekhawatiran dalam mengoperasikan komunitas di platform swasta. Kekhawatiran yang mereka kemukakan dibahas dalam bagian ini.

PERUSAHAAN DAPAT MENGHENTIKAN GRUP FACEBOOK

Meskipun pemimpin memiliki kendali besar atas aktivitas grup, penentu akhir tentang hal-hal yang boleh terjadi di platformnya adalah Facebook, termasuk tentang apakah Grup boleh bereksistensi.

Ketakutan bahwa Facebook dapat menghapus komunitas mereka secara sepihak umum dirasakan oleh pemimpin grup yang kami wawancarai. Lola Omolola, pendiri Female IN, berkata: “Mereka bisa saja bangun pagi dan berkata, ‘Oke, ini tidak boleh ada lagi.’”

Sama halnya dengan admin Subtle Asian Traits yang mencemaskan bahwa Facebook dapat menutup grup mereka jika, misalnya, debat politik mereka terlalu panas. “Pekerjaan dan kontak yang terbangun selama dua tahun akan hilang,” kata admin Zoe Imansjah. Aja Davis dari grup White People. DOING Something mengatakan bahwa ia “sadar betul bahwa sewaktu-waktu Facebook dapat berkata, ‘Oke, kamu tidak boleh memiliki grup lagi, atau mulai sekarang kamu harus membayar.’”

Rasa terdesak ini membuat beberapa pemimpin mulai mengeksplorasi alternatif selain Facebook. Subtle Asian Traits membuka akun di Instagram (yang juga merupakan milik Facebook) sebagai jaminan. Aja Davis mengatakan bahwa grupnya mulai membangun milis agar komunitas mereka bisa tetap bersatu jika Grup Facebook mereka ditutup. Lola Omolola mempertimbangkan untuk membuat platform sendiri, tetapi terhalang oleh biaya yang besar.

Ini bukan ketakutan yang tidak berdasar. Ruth McDonald dari Tropical Fishkeeping UK mengatakan bahwa sudah ada tiga Grup Facebook-nya yang terkait ikan ditutup, meskipun dua di antaranya dibuka kembali setelah banding. Facebook menganggap mereka mengizinkan penjualan hewan dan itu melanggar aturan, tapi McDonald berkata: “Setelah aturan diubah/diperjelas, dalam keadaan apa pun kami tidak mengizinkan penjualan hewan. Fakta bahwa grup ini berulang kali ditutup namun kami menang dalam banding menciptakan kekhawatiran bahwa grup ini bisa hilang lagi.”[25]

Facebook menyatakan hanya akan menghapus grup yang melanggar Standar Komunitas atau Ketentuan Layanan perusahaan ini dan tidak akan menghapus grup secara sewenang-wenang (selain Ruth McDonald, kami tidak mewawancarai pemimpin grup lain yang grupnya pernah ditutup oleh perusahaan ini).

KEKHAWATIRAN MENGENAI ALGORITMA

Beberapa pemimpin Grup Facebook juga khawatir tentang algoritma platform yang menentukan jenis postingan untuk dimunculkan di feed tiap pengguna. Edd Withers dari Canterbury Residents Group mengatakan bahwa ia “percaya pada Facebook” tetapi juga merasa bahwa postingan yang menimbulkan konflik ditempatkan algoritma di bagian teratas feed orang-orang, sedangkan postingan yang ceria dan lebih positif namun mendapatkan lebih sedikit tanggapan seolah dihilangkan. “Saya merasa frustrasi karena bahkan sebagai admin, saya hanya bisa melihat postingan yang menurut algoritma perlu saya lihat.” Orang yang skeptis terhadap media sosial, seperti pakar teknologi Jaron Lanier, sudah sejak lama mengkritik platform seperti Facebook dan Twitter karena menciptakan algoritma yang sepertinya memperbesar konflik guna mempertahankan perhatian pengguna dan meningkatkan pendapatan iklan.

POTENSI BAHAYA YANG DIRASAKAN DALAM GRUP ONLINE

Dari grup-grup yang ada di masyarakat, ada potensi dampak berbahaya. Dalam hal apa yang kita kenal sebagai “gelembung filter” atau “kamar gema”, platform-platform online dapat mengeksploitasi preferensi bawah sadar kita untuk informasi yang memperkuat pandangan yang sudah kita anut.[27] Ketika ditambahkan ke dalam hasrat manusia untuk mengalahkan anggota lain sebagai bentuk kepatuhan kami terhadap kepercayaan-kepercayaan grup, maka sistem penyaringan tersebut dapat membuat grup-grup menjadi intoleran terhadap perbedaan pendapat dan lebih terpolarisasi satu sama lain. Grup seperti ini lebih tidak mau berkompromi dan lebih cenderung menggunakan kekerasan. Contohnya, pertumbuhan grup online ekstrem kanan tidak mungkin terjadi tanpa Internet, kata Lawrence Rosenthal, ketua Berkeley Center for Right-Wing Studies in the US. “Media sosial tahun 2000-an” memungkinkan grup-grup semacam ini “menciptakan ruang bagi mereka untuk tidak hanya saling menemukan tetapi juga menarik orang lain.”[28]

Di antara pemimpin grup yang kami wawancarai, beberapa orang mengemukakan kekhawatiran tentang pengawasan dan pengumpulan data grup oleh Facebook, yang juga sudah banyak dikemukakan dalam kritik dari para akademisi, media, dan organisasi hak asasi manusia. Namun, sudah ada perdebatan alot tentang apakah struktur dan kepentingan komersial platform online dapat memperbesar potensi bahaya dan efek polarisasi yang dijabarkan dalam bagian ini. (Debat ini dibahas secara lebih terperinci dalam dua bagian tinjauan literatur: Kehidupan Virtual dan Risiko.)

SIAPA YANG DIUNTUNGKAN OLEH KERJA PARA PEMIMPIN GRUP FACEBOOK?

Bagi beberapa pemimpin, khususnya pemimpin grup besar, menjadi admin Grup Facebook hampir sama dengan pekerjaan penuh waktu. Ketika Catherine Barrett mendirikan The Kindness Pandemic, ternyata ia bekerja selama 14 jam sehari, tujuh hari seminggu, untuk menjalankan grup yang pada hari-hari tertentu mendapat tambahan 50.000 anggota baru. Ia menunjuk tim admin beranggota 12 orang untuk mengelola grup beranggota sekitar setengah juta orang, dan semakin banyak sukarelawan berhasil ditarik untuk kampanye yang berpotensi kontroversial, seperti dukungan terhadap gerakan Black Lives Matter.

Grup Facebook dipimpin oleh sukarelawan, biasanya atas dasar kecintaan. Sebagian besar sukarelawan yang kami wawancarai menyatakan pendapat positif tentang Facebook dan kerja mereka sebagai pemimpin grup, dan semuanya terus menggunakan platform ini. Namun, banyak pula yang mengeluhkan banyaknya waktu yang mereka habiskan untuk menjalankan grup tanpa bayaran. Para pemimpin, khususnya pemimpin grup besar, menciptakan nilai signifikan bagi perusahaan berlaba besar ini dengan cara menciptakan ruang yang hidup dan interaktif serta menarik yang dapat menarik pengguna ke platform ini.

Di masa mendatang, Facebook akan memungkinkan admin untuk menghasilkan uang dari grupnya. Bukan dengan cara membayar mereka secara langsung, tetapi dengan mendukung mereka untuk mencari sponsor swasta dari perusahaan lain. Brand Collabs, yang baru-baru ini diumumkan oleh Facebook, mengundang para pemimpin grup untuk “menjalin hubungan dengan merek yang ingin mempromosikan produk dan layanan mereka melalui hubungan yang Anda miliki dengan pengikut.”

Perusahaan ini juga memperkenalkan sejumlah program hibah yang menurut Facebook disambut baik oleh para admin, meskipun tidak selalu mudah untuk menentukan besaran hibah yang tepat bagi admin dan organisasi mereka yang sedang berkembang. Pada tahun 2018, Surviving Hijab mendapatkan hibah USD50.000 melalui Program Facebook Community Leadership. Manal Rostom mengatakan bahwa perlu banyak upaya untuk memproses hibah itu, dan grup kami sulit menanganinya. “Hibah ini sangat indah tetapi juga sangat menimbulkan stres,” katanya. “Kami melakukan banyak proyek dan itu membuat komunitas kami berkembang, tapi ke mana arahnya?”

Meskipun banyak admin berusaha menghasilkan sedikit uang melalui aktivitas menjalankan grup, beberapa admin juga khawatir bahwa hal ini dapat merusak semangat nonkomersial dalam grup yang paling hidup. Pengalaman Clube da Alice sangat mengejutkan. Beberapa tahun yang lalu, Grup Facebook yang berbasis di Brasil untuk perempuan wirausaha yang saling menjual produk dan layanan, memutuskan untuk menunjuk moderator berbayar sebagai anggota tim. Namun, pada akhirnya ini justru tidak memuaskan para sukarelawan karena mereka memiliki kecintaan yang lebih besar terhadap komunitas, kata Monica Berlitz, pendiri dan administrator grup.

Bagaimana grup-grup online--yang bergantung pada keberhasilan moderasi dan investasi pemimpin yang baik--mencapai keberlanjutan ketika sudah menjadi grup besar dan matang, sudah tentu merupakan pertanyaan penting dan rumit untuk dikaji lebih lanjut dan ditindaklanjuti.

THEGOVLAB

KESIMPULAN: MAKNA DAN RASA MEMILIKI DALAM KOMUNITAS ONLINE



THEGOVLAB

KESIMPULAN: MAKNA DAN RASA MEMILIKI DALAM KOMUNITAS ONLINE

"Menurut saya, kita bisa memahami sesama kita dengan sama baiknya melalui komunitas digital maupun melalui komunitas fisik. Dalam kondisi tertentu, bahkan bisa lebih mudah. Bayangkan Anda baru saja tiba ke suatu desa baru. Anda masuk ke sebuah pub lokal lalu mendadak suasana bar menjadi hening ketika semua penduduk setempat menatap Anda. Ini tidak akan terjadi di dunia digital, Anda bisa langsung masuk. Tidak ada biaya, komitmen, penghakiman, yang sering diasosiasikan dengan komunitas fisik. Budaya grup kami mudah dipelajari. Patuhi saja aturan grup dan Anda langsung diterima."

Edd Withers, pendiri, Canterbury Residents Group

Untuk waktu yang lama, kata 'komunitas' mengungkapkan keinginan manusia untuk berakar di suatu lokasi fisik, dikelilingi oleh orang-orang yang kita kagumi dan cintai. Kini, makna kata ini dan dunia yang diwakilinya mulai berubah. Di banyak negara berpendapatan tinggi, dan mungkin juga di negara-negara berpendapatan lebih rendah, ketakutan mengenai penurunan kualitas komunitas, atau bahwa kita tidak lagi merupakan bagian dari jejaring sosial yang erat yang menciptakan stabilitas, rasa nyaman, serta makna, adalah salah satu pemicu kegelisahan masa kini.

Laporan ini merupakan upaya untuk menilai apakah grup online dapat membantu kita membangun bentuk komunitas manusia baru, yang tetap mempertahankan hubungan dengan lokasi fisik, namun dalam banyak hal sudah tidak lagi tertanam di dalamnya.

Penentang grup online menganggap komunitas seperti ini sebagai alternatif yang buruk dari komunitas fisik. Pakar psikologi sosial Sherry Turkle secara konsisten mengkritik ide bahwa manusia dapat memiliki kehidupan online yang kaya makna. "Ikatan yang kita bentuk melalui Internet pada akhirnya bukanlah ikatan yang menyatukan. Ini justru merupakan ikatan yang menyita pikiran," tulisnya dalam bukunya tahun 2011, *Alone Together*.

Menurut Turkle, kehidupan online memberikan rasa "hadir tetapi tidak hadir". Dalam kehidupan online, kita selalu hadir sekaligus terisolasi secara sosial, tanpa ada manfaat yang diberikan oleh hubungan sungguhan. Percakapan tatap muka memaksa orang untuk menjadi rentan sekaligus hadir dengan cara yang tidak dapat diberikan oleh perangkat seluler dan media sosial.

Dapatkah grup, yang hanya memerlukan dua kali klik untuk bergabung dan dua kali klik untuk keluar, benar-benar membangun komunitas? Dalam bukunya tahun 2016, *The Fractured Republic: Renewing America's Social Contract in the Age of Individualism*, analis politik Yuval Levin menulis bahwa meskipun kita tidak dapat menyalahkan Internet atas penurunan kualitas komunitas, Internet merupakan wujud dari masyarakat yang ada di Amerika sekarang ini. Menurutnya, Internet menciptakan jejaring sosial yang luas namun dangkal. Meskipun Internet memungkinkan kita membangun grup bersama orang yang memiliki satu minat atau hobi yang sama, hal ini tercipta dengan mengorbankan "hubungan yang mungkin bisa kita miliki dengan orang lain yang merupakan dasar dari komunitas sungguhan di dunia nyata."[29]

Namun, Rachel Happe, kepala The Community Roundtable yang berbasis di AS, lebih optimis. Pada satu sisi, ia melihat bahwa media sosial yang terutama berorientasi pada layar pada dasarnya adalah "antisosial" karena tiap individu memiliki aliran dan pemirsa bawaannya sendiri. Menurutnya, ini sama saja dengan memberikan mimbar kepada semua orang di taman kota dengan audiens yang sudah terpikat. Pada sisi lain, grup online lebih sehat "karena grup ini merupakan ruang bersama dan tujuan bersama grup yang tersirat mengarahkan orang untuk memoderasi dirinya sendiri. Misalnya, mereka kemungkinan tidak akan berbicara tentang kopi di grup yang didirikan untuk mendiskusikan cocktail."[30]

Marshall Ganz, penggerak aktivitas politik dan penceramah terkenal di Amerika dalam bidang masyarakat sipil dari Harvard Kennedy School, bersikeras bahwa grup online dapat membangun komunitas asalkan grup tersebut membangun hubungan, menciptakan norma, dan mengadopsi praktik interaksi grup yang sudah terbukti berhasil. Profesor Ganz memberikan contoh pelajar dari Norwegia yang mendaftar ke kursus online yang diajar olehnya di Harvard dan sudah pernah menghadiri kelas "tatap muka"-nya. Ketika ia meminta pelajar itu membuat perbandingan antara kelas online dan kelas tatap muka, setelah diam sejenak, ia menjawab, "sebenarnya menurut saya kelas online lebih akrab. Di kelas, saya hanya melihat bagian belakang kepala orang, tapi di Zoom saya bisa melihat wajah mereka semua. Saya bisa melihat air mata dan tawa, jadi saya merasa menjadi bagian dari kelas ini." Ganz menjelaskan: "Ini sama halnya dengan jika penglihatan kita lemah, tubuh kita akan mengimbangi dengan memperkuat indra yang lain. Ini sebabnya Anda bisa menciptakan yang disebut Durkheim sebagai 'gelembung kolektif' di kelas berisi 250 orang. Ketika saya memulai sesi, saya meminta semua peserta membunyikan mikrofon dan menjawab dalam bahasa ibu mereka. Suasana menjadi kacau tetapi seru: 'Ooh, itu bahasa Urdu.' **Memang perlu usaha, tetapi Anda bisa membuat orang merasakan solidaritas dan pengalaman pemberdayaan, yang sangat penting bagi pengalaman religius dan juga gerakan sosial.**"[31]

Namun, **pandangan pesimis dari beberapa akademisi ini tidak terbukti dalam wawancara kami dengan para pakar dalam praktiknya: para pemimpin komunitas.** Tanpa keraguan, grup yang kami pelajari, berdasarkan saran dari Facebook, adalah beberapa Grup Facebook yang paling sukses. Kecuali Gone Girl International cabang Kanazawa, kami tidak meneliti grup kecil yang sering kali bermakna besar dalam kehidupan orang.[32] Namun, dengan mempertimbangkan bias pemilihan sampel ini, kebanyakan grup yang kami teliti tampaknya memberikan **manfaat emosional yang sebenarnya bagi anggotanya. Bahkan seiring waktu, grup-grup besar pun dapat menjadi tempat anggota dapat meminta bantuan untuk masalah pribadi terbesar mereka, baik itu masalah hubungan penuh kekerasan, kehilangan kepercayaan, atau pikiran untuk bunuh diri.**

Namun, waktu saja tidak cukup untuk membuat grup seperti ini menjadi komunitas yang sebenarnya. Sosiolog AS Eric Klinenberg menetapkan dua prasyarat untuk menentukan apakah grup seperti ini bisa menjadi komunitas yang sebenarnya. Pertama, grup tidak boleh sepenuhnya mengabaikan keterikatan pada tempat. Dalam bukunya tahun 2018, *Palaces for the People*, ia menulis: “Sebesar apa pun makna persahabatan yang kita bina secara online, kebanyakan dari kita tidak puas dengan ikatan virtual yang tidak pernah berkembang menjadi hubungan tatap muka. Untuk membangun hubungan sungguhan, kita membutuhkan lingkungan fisik bersama, yaitu infrastruktur sosial.”[33]

Kedua, Klinenberg bertanya, “apakah pengguna menghadapi percakapan dan sudut pandang yang tidak mereka setujui? Peluang apa yang bisa digunakan untuk membangun hubungan dengan orang yang pandangan politiknya berbeda? Apakah orang pernah mengubah pikirannya sebagai hasil dari interaksi ini, dan jika tidak, bukankah kita semestinya mencoba cara lain?”

Klinenberg meyakini bahwa prasyarat ini sangat penting. “Pelajaran penting yang kita dapatkan dari komunitas selama 150 tahun terakhir adalah seindah dan sehangat apa pun komunitas kita, komunitas ini dapat dengan cepat membuat garis pembatas antara orang dalam dan orang luar. Tentu saja ada beberapa komunitas yang inklusif. Tetapi kebanyakan memiliki batas yang jelas. Anda di dalam atau di luar, dunia yang diisi oleh orang yang merasakan ikatan kuat dengan komunitasnya tetapi sangat memandang rendah orang di luar komunitasnya akan menjadi dunia yang sangat berbahaya.”[34]

Riset kami menunjukkan bahwa dua prasyarat yang diajukan Klinenberg ini memang tercermin dalam komunitas online terkuat yang kami teliti, dalam empat cara utama:

Pertama, tidak satu pun dari grup-grup ini yang murni hanya beroperasi secara online. Contohnya, Female IN mengeksplorasi cara-cara untuk berinteraksi dengan para perempuan di area pedesaan Nigeria yang sering tidak memiliki akses ke Internet; HumanKind Global menggunakan ruang online untuk menggerakkan sukarelawan di seluruh negeri. Meskipun hanya sekadar terus berupaya untuk mengadakan pertemuan anggota, kebanyakan grup yang kami teliti berusaha mempertahankan hubungan dengan suatu tempat fisik walaupun anggotanya terpisah dalam jarak jauh.

Kedua, menurut yang kami pelajari dari 50 wawancara, studi kasus yang beragam, dan survei global yang kami lakukan, Grup-Grup Facebook yang paling berhasil adalah grup yang melakukan diskusi penting, bermakna, dan sering kali kontroversial tentang topik yang penting bagi anggotanya dan karenanya harus dikelola dengan moderasi yang kuat. Kami mengamati aturan-aturan yang mengikat grup ini, cara aturan tersebut dibuat dan ditegakkan, serta peran penting dari tata kelola yang baik dalam memastikan keberhasilan grup.

Ketiga, grup-grup ini sering kali memberdayakan pemimpin dan anggotanya dengan cara memangkas batas-batas tradisional berupa ras, kelas, dan pemisah lain. Kemampuan untuk menciptakan komunitas yang tidak dapat diciptakan, apalagi dikelola, oleh orang di ruang nyata merupakan jawaban atas pertanyaan yang kami paparkan pada bagian awal laporan ini: apa yang memotivasi orang untuk berpartisipasi dalam grup online? Ruang geografis, meskipun tidak terlihat, tetap ada di benak kita, namun ruang virtual menciptakan peluang bagi kelompok yang tidak dominan untuk berkumpul dan mengatur dirinya sendiri.

THEGOVLAB

FEMALE IN (FIN) STUDI KASUS

Topik: Pemberdayaan perempuan
Lokasi: Global
Jumlah Anggota: 1,7 juta anggota
Tahun Pendirian: 2015

1,7 juta perempuan memimpin dengan kebaikan

Lola Omolola, 44 tahun, seorang ibu dari dua anak, berbasis di Chicago, mendirikan Grup Facebook Female in Nigeria pada tahun 2015. Dibesarkan di Lagos, Nigeria, Omolola mendirikan Female IN (nama yang saat ini dikenal untuk grup ini) sebagai ruang aman bagi perempuan diaspora Nigeria untuk mendiskusikan dan mencari dukungan atas masalah-masalah berat, mulai dari masalah hubungan hingga masalah kesehatan, kekerasan, duka, dan kehilangan. Bermula dari jaringan Omolola sendiri, kabar tentang grup ini menyebar dari mulut ke mulut dan pada akhirnya Female IN berkembang menjadi komunitas beranggota 1,7 juta orang yang tersebar di lebih dari 100 negara.

Female IN berfungsi sebagai grup dukungan tempat orang dapat memposting pengalaman mereka di Grup Facebook privat dan orang lain dapat mengomentarinya sebagai bentuk dukungan. Anggota memposting sumber informasi tentang menghadapi kekerasan dan mendukung penyintasnya, memublikasikan berita tentang pelaku kekerasan yang dikenai tuduhan kriminal, dan membagikan cerita pribadi tentang bertahan hidup meskipun mengalami kekerasan.

Sebagai ruang virtual dari perempuan, oleh perempuan, untuk perempuan, FIN menyediakan komunitas budaya tandingan yang menarik sebagai alternatif bagi budaya yang mengabaikan dan meremehkan pengalaman perempuan. Namun, pada akhirnya, tujuannya tidak sekadar untuk menciptakan jenis budaya baru dan komunitas online, tetapi juga untuk mengubah perilaku budaya di negara asal tempat tinggal para anggota. Meskipun Omolola mengakui bahwa tujuan ini tidak dapat dicapai sepenuhnya oleh satu generasi, ia berkata bahwa grup ini tampaknya berhasil memainkan peran aktif yang berdampak dalam kehidupan sebagian besar anggotanya. “Saya dibesarkan dalam masyarakat yang tidak memungkinkan kami mengekspresikan diri dengan bebas bahkan kepada anggota keluarga,” kata Omolola. Ketika anggota bergabung dengan komunitas ini, “tiba-tiba mereka berada di ruang yang berisi orang-orang yang benar-benar peduli pada perkataan mereka. Seumur hidup, mereka belum pernah merasa sebebas ini.”

Mengenai pertanyaan tentang dampak grup-grup online ini bagi anggotanya, kami tahu bahwa grup online berperan luar biasa besar dalam kehidupan orang. Kami mendapatkan banyak cerita dan anekdot tentang bantuan timbal balik dan dukungan penyelamat kehidupan. Tapi ada lebih banyak lagi pekerjaan yang harus dilakukan guna memahami apakah manusia dapat membangun dan memelihara komunitas online yang memungkinkan kita saling berhubungan, merasakan dampak, makna, dan rasa memiliki, serta untuk berhasil.

Terakhir, sebagai jawaban atas pertanyaan tentang sifat, keterampilan, dan kemampuan yang dibutuhkan untuk menjalankan komunitas online yang berhasil, laporan ini menjabarkan kemunculan profesi baru: pemimpin grup online dengan keterampilan yang dibutuhkan untuk menciptakan ruang bersama yang aman kendati kadang ada perbedaan besar di antara jutaan anggotanya. Investasi waktu, upaya, dan semangat adalah hal yang sangat vital untuk mengubah grup biasa menjadi komunitas. Apakah isunya tentang berhijab, berpenglihatan lemah, maupun dibesarkan sebagai orang Asia, orang berinteraksi dalam grup-grup ini karena ini bukan sekadar kamar gema dan gelembung filter tetapi tempat bagi percakapan dan refleksi yang intim dan sering kali intens tentang suatu tema umum. **Fakta bahwa percakapan ini tidak berubah menjadi pertengkaran merupakan bukti dari kepemimpinan yang berhasil.**

Jika kita ingin memperdalam pemahaman kolektif mengenai rasa memiliki dan mendapatkan makna yang diperoleh anggota dari grup, kita membutuhkan jauh lebih banyak riset. Survei YouGov terhadap lebih dari 15.000 pengguna Internet di 15 negara memberikan awalan untuk hal ini. Namun, perlu lebih banyak riset kualitatif dan kuantitatif untuk mengidentifikasi orang yang berpartisipasi dalam grup online. **Selain itu, ada peluang bagi pemerintah, organisasi masyarakat sipil, lembaga pendidikan, dan para filantropis untuk mempelajari cara mendukung komunitas online agar dapat berkembang.** Riset dan agenda kebijakan yang lebih ekstensif dijabarkan di sini.

Ada argumen bahwa kekuasaan sudah bergeser dari organisasi, lembaga, dan profesi yang sudah mapan. Ini merupakan konsekuensi dari teknologi dan menurunnya kepercayaan. Dalam bukunya tahun 2012, *The End of Power*, jurnalis dan mantan politisi Moses Naim berargumen bahwa meskipun pada masa kini kekuasaan lebih mudah diperoleh, sifatnya yang menyebar dalam dunia kontemporer ini membuatnya lebih sulit diterapkan dan lebih mudah hilang. Beberapa Grup Facebook mengungkapkan kemungkinan cara memanfaatkan kekuasaan dengan lebih bijaksana dan etis. **Untuk sepenuhnya memahami kemungkinan yang ada, para periset harus mengamati cara kerja grup seperti ini dan cara mendukung grup tersebut agar dapat menciptakan dampak dan makna yang lebih besar di dunia online maupun offline.**

THEGOVLAB

UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis mengucapkan terima kasih kepada individu-individu berikut atas kontribusi mereka terhadap penelitian kami.

Tim The GovLab
1. Fred DeJohn
2. Anirudh Dinesh
3. Jennifer Faubion
4. Frederico Levy
5. Camille Larmanou
6. Hamza Mdarhri
7. Jennifer Nilsen
8. Valeria Gomez Palacios
9. Widya Ramadhani
10. Stephan Schmidt

Pemimpin Grup Facebook
1. Zeinab Al Ashry, Confessions of a Married Woman
2. Maame Adwoa Dentaa Amoo, African Mums in Deutschland
3. Rania Atef, I Make This!
4. Ehab Badwi, Syrian Youth Assembly
5. Catherine Barrett, The Kindness Pandemic
6. Mônica Balestieri Berlitz, Clube da Alice
7. Ojombo Gbemisola Boyede, Ask The Paediatricians
8. Torsten Brämer, Wir sind Garten
9. Aja Davis, White People. DOING Something.
10. Christian Delachet, Wanted Community
11. Tamanna Dhamija, Home Remedies for Babies and Moms
12. Cédric Giorgi, French Startupers Network
13. Jennifer Góngora, Mamis Are Us
14. Glodri Harman, Official Info Kota Palopo
15. Kazi Arafat Hossain, PUBG Mobile Lite India
16. Fransiska Husada, Watercolor Beginners & Enthusiasts
17. Zoe Imansjah, Subtle Asian Traits
18. Saratu Kassim, Fertility Support Group Africa
19. Franziska Kolbe, Kanazawa I Girl Gone International
20. Sonia Agarwal Konjeti, PULA Pune Ladies
21. Nicolas Lemonnier, Run Eco Team
22. Mórris Litvak, Comunidade Maturi
23. Donald Mbeutcha, Dope Black Dads
24. Emmy McCarthy, Essex Coronavirus Action
25. Ruth McDonald, Tropical Fish Keeping UK
26. John Merkel, Elevation Church
27. Anastasia Michailov, Clean Cloth Nappies
28. Esther Mwikali, Mettā Nairobi
29. Mahita Nagaraj, HumanKind Global
30. Mbali Ndhlovu, I Know A Guy
31. Martin Somtochukwu Nworah, Tales of Nigerians
32. Kirsty O'Callaghan, Essex Coronavirus Action
33. Pamellah Oduor, Let's Cook Kenyan Meals
34. Lola Omolola, Female IN
35. Mercedes Palomar, Ladymultitask
36. Pilar Palomar, Ladymultitask
37. Madhura Manoj Pethe, Khadad Khau
38. Dillion S. Phiri, Creative Nestlings
39. Molly Ola Pinney, White People. DOING Something.
40. Bernard Pollack, Food Tank
41. Marina Ponzi, Comunidad LadiesBrunch
42. Adrijana Propenko, Blind PenPals
43. Caroline Ramade, 50inTech
44. Rauf Raphanus, Peri Kertas
45. Manal Rostom, Surviving Hijab
46. Ibrahim Safwat, Cairo Runners
47. Stefanie Schuberth, Upcycling - aus Alt mach Neu! Do it yourself!
48. Anne Scott, Girl Gone International
49. Neil Thompson, The Delegate Wranglers
50. Alex Urban, #ichbinhier
51. Edd Withers, Canterbury Residents Group
52. Tony Xie, Subtle Asian Traits
53. Nur Yana Yirah, MotherHope Indonesia
54. Fady Younan, Egyptian Professionals Network

Wawancara Ahli
1. Eric Klinenberg (US): Sosiologis, NYU
2. Lawrence Rosenthal (US): Ketua, Berkeley Center for Right-Wing Studies
3. Sian Brooke (UK): Peneliti, Oxford Internet Institute
4. Arjuna Sathiaseelan (IN): Direktur Eksekutif Tertinggi dan salah satu Pendiri, Gaius Networks
5. Rachel Happe (US): Rekan Pendiri, Community Roundtable
6. Vincent Boon (UK, NL): Direktur Eksekutif Tertinggi, Giants Technology
7. Pablo Collada (MX): Mantan Direktur Eksekutif, Fundacion Ciudadano Inteligente (Chile)
8. Sarbani Belur (IN): Ilmuwan peneliti senior, IIT
9. Utkarsh Amitabh (IN): Pendiri, Network Capital
10. Ishtiaque Ahmed (IN): Profesor, Dept of Computer Science, Univ. of Toronto
11. Amitabh Kumar (IN): Pendiri, Social Media Matters (IN)
12. Marshall Ganz (US): Profesor, Harvard Kennedy School
13. Joao Vieira Magalhaes (DE, BR): Peneliti, Platform Governance and Copyright, Humboldt Institute
14. Eleanor Harrison (UK): Manajer Kemitraan dan Urusan Eksternal, Jo Cox Foundation
15. Robin Miller (ZA): Pemimpin digital global, Dalberg
16. Axel Dauchez (FR): Pendiri dan Direktur Eksekutif Tertinggi, Make.org
17. Dina El Mofty (EY): Pendiri, Injaz Egypt
18. Tarik Nesh-Nash (MA): Pendiri, Impact for Development
19. Stephanie Arrowsmith (Indonesia): Rekan Pendiri, Impact Hub Jakarta

Tujuh ahli tambahan yang diwawancarai meminta untuk tetap anonim.

THEGOVLAB

REFERENSI

1. Laporan Insight Komunitas Facebook, Oktober 2020.
2. Laporan Insight Komunitas Facebook, Oktober 2020.
3. Nick Clegg, “Facebook Does Not Benefit from Hate”; Juli 2020
4. Raymond Williams, *Keywords: A Vocabulary of Culture and Society*; 1976.
5. Kipling D. Williams, Cassandra L. Govan, Vanessa Croker, Daniel Tynan, Maggie Cruickshank, dan Albert Lam, “Investigations into differences between social- and cyberostracism,” *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*; 2002
6. Benedict Anderson, *Imagined Communities: Reflections on the Origin and Spread of Nationalism*; 1983.
7. https://www.lexico.com/definition/community
8. Tidak jelas apakah Rheingold menciptakan atau sekadar Mempopulerkan istilah komunitas virtual.
9. Howard Rheingold, *The Virtual Community*; 1993.
10. International Telecommunication Union, “Measuring digital Development”; 2019
11. Lihat dokumen ini untuk definisi grup yang lebih terperinci.
12. Robin I.M. Dunbar and Richard Sosisc, “Optimising human community sizes,” *Evolution and Human Behavior, vol. 39, no.1*; 2018.
13. The GovLab, “Literature Review: Communities in the Digital Age”; Desember 2020
14. Barry Wellman and Lee Rainie, *Networked: The New Social Operating System*; 2012.
15. https://w3techs.com/technologies/overview/content_language
16. Isabella Kwai, “How ‘Subtle Asian Traits’ Became a Global Hit, *New York Times*; Desember 2018.
17. Wawancara dengan Rachel Happe, 31 Agustus 2020.
18. Wawancara dengan Vincent Boon, 1 September 2020.
19. Survei terhadap para pemimpin grup partner Facebook, September 2020.
20. Amy C. Edmondson dan Zhike Lei, “Psychological Safety: The History, Renaissance, and Future of an Interpersonal Construct.” *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*; 2014.
21. Sherry Turkle, *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other*; 2011.
22. Wawancara dengan Axel Dauchez, 19 Oktober 2020.
23. Cammie Shibata dan Isis Body-Lawson, “Community Rules (Public Communities),” Temuan riset internal yang dibagikan oleh Facebook.
24. Ashley Carman, “Facebook Groups are Falling Apart Over Black Lives Matter Posts,” *The Verge*; Juni 2020
25. Ruth McDonald, email kepada tim riset The Governance Lab, 19 Nov 2020
26. Jaron Lanier, *Ten Arguments for Deleting Your Social Media Accounts Right Now*; 2018
27. Michela Del Vicario, Gianna Vivaldo, Alessandro Bessi, Fabiana Zollo, Antonio Scala, Guido Caldarelli, dan Walter Quattrociocchi, “Echo Chambers: Emotional Contagion and Group Polarization on Facebook.” *Scientific Reports*, vol. 6, no. 1; 2016.
28. Wawancara dengan Lawrence Rosenthal, 26 Agustus 2020.
29. Yuval Levin, *The Fractured Republic: Renewing America’s Social Contract in the Age of Individualism*, 2016
30. Wawancara dengan Rachel Happe, 31 Agustus 2020.
31. Wawancara dengan Marshall Ganz, 16 September 2020.
32. Creative Nestlings dan Mettā Nairobi, yang kami teliti, juga merupakan Grup Facebook yang anggotanya kurang dari 150, namun mampu berinteraksi dengan komunitas yang jauh lebih besar melalui halaman Facebook dan platform lain.
33. Eric Klinenberg, *Palaces for the People: How Social Infrastructure Can Help Fight Inequality, Polarization, and the Decline of Civic Life*, 2018
34. Eric Klinenberg, email kepada tim riset The Governance Lab, Agustus 2020.
35. Moses Naim, *The End of Power*, 2012.