

MEMAHAMI PERILAKU PARTISIPASI ANGGOTA KOMUNITAS VIRTUAL PADA GRUP BELAJAR DI FACEBOOK DALAM PERSPEKTIF USABILITY

Sri Kustriyanti

STT STIKMA Internasional Malang

sriversi2009@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku partisipasi anggota komunitas virtual pada grup belajar di Facebook dalam perspektif *usability*. Jenis penelitian yang digunakan saat ini adalah *explanation research* dimana dilakukan pengujian terhadap sejumlah hipotesis yang diajukan. Kuesioner disebarakan secara *online* sehingga diperoleh 100 responden yang berasal dari anggota grup belajar di Facebook untuk diolah datanya dengan menggunakan SEM-PLS (software SmartPLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan sistem berpengaruh signifikan terhadap variabel kemanfaatan, kegembiraan dan rasa memiliki. Hal ini bermakna bahwa seseorang termotivasi untuk berpartisipasi dalam suatu grup belajar karena adanya kualitas informasi dan sistem yang memberi manfaat, kegembiraan dan rasa memiliki terhadap komunitas. Temuan lain membuktikan bahwa kemanfaatan dan rasa memiliki mempengaruhi niat seseorang untuk terus berpartisipasi. Namun demikian, kegembiraan terbukti berpengaruh tidak signifikan terhadap niat terus berpartisipasi. Hal ini bermakna bahwa kegembiraan bukan faktor yang mempengaruhi anggota grup belajar di Facebook untuk terus berpartisipasi. Temuan ini membuktikan bahwa karakteristik komunitas virtual yang bertujuan belajar tidak mengutamakan faktor kegembiraan sebagaimana ditemukan dalam komunitas virtual yang bertujuan *leisure time* dan belanja.

Keyword : komunitas virtual, perilaku partisipasi, kualitas informasi, kualitas sistem, kemanfaatan, kegembiraan, rasa memiliki, usability

1. PENDAHULUAN

Kajian dalam bidang ilmu interaksi manusia-komputer (*Human-Computer Interaction/ HCI*) semakin luas ketika teknologi memungkinkan munculnya media sosial yang bisa diakses melalui komputer dan *mobile-phone*. Beragam riset berkaitan dengan manfaat dan bahaya media sosial telah menarik minat sejumlah peneliti dari berbagai bidang keilmuan yang menggunakan pendekatan teknik atau sosial maupun gabungan dari keduanya. Saat ini telah muncul istilah teknologi yang memediasi partisipasi sosial (*Technology-Mediated Social Participation/TMSP*) dengan bahasan utama mengenai bagaimana memotivasi, meningkatkan kepercayaan sosial dan memajukan kolaborasi yang diperantarai oleh teknologi. Keberadaan media sosial akan bermakna ketika ada partisipasi individu yang terlibat didalamnya. Agenda riset yang diajukan oleh asosiasi HCI International mencakup penerapan TMSP dalam kegiatan kehidupan sehari-hari, kesehatan, pendidikan, respon bencana, energi berkelanjutan, perlindungan lingkungan dan lain sebagainya.

Pandangan filosofis Don Ihde mengenai hubungan manusia dengan teknologi menjadi salah satu landasan untuk memahami perilaku manusia ketika menggunakan media sosial sebagai sarana berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain. Secara umum Don Ihde memaparkan bahwa teknologi tidak selalu netral. Ada suatu kondisi dimana teknologi tergantung pada manusia yang menggunakannya, di lain pihak ada kenyataan bahwa teknologi mempengaruhi manusia untuk

berperilaku. Teknologi mampu mengubah pengalaman manusia dalam menjalani kehidupan di dunia. Ketika individu menggunakan media sosial akan terjadi perubahan dalam memahami diri dan realitas. Proses komunikasi dan interaksi yang dilakukan melalui teks, suara, gambar dan video akan berbeda ketika kehadiran fisik ada. Skinner menyatakan bahwa ketidakhadiran fisik dalam komunikasi dan interaksi menimbulkan anonimitas dimana individu bisa bersembunyi dari karakter sesungguhnya atau menampilkan peran lain yang berbeda dari keseharian. Begitu juga sebaliknya, karakter asli yang tidak ditampilkan dalam kehidupan sehari-hari karena alasan sosial bisa muncul ketika berinteraksi di media sosial. Beragam kemungkinan perilaku ini masih tetap menarik untuk dikaji lebih luas, terutama ketika pemanfaatan media sosial digunakan untuk membentuk suatu komunitas virtual.

Konsep dasar komunitas virtual menggunakan argumen Ife dan Tesoriero (2008) yang menyatakan bahwa karakter komunitas dibangun berdasarkan inisiatif individu (*bottom up*) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup melalui kegiatan bermanfaat bagi diri dan lingkungannya. Keberhasilan komunitas dapat dilihat melalui partisipasi anggota yang terlibat di dalamnya. Ketika komunikasi dan interaksi anggota komunitas virtual dimediasi teknologi informasi maka tolok keberhasilan bisa menggunakan konsep dasar keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (Lin, et al., 2007).

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya mengenai agenda riset dari HCI International, maka menjadi menarik untuk memahami perilaku anggota komunitas virtual di Facebook dimana sekelompok individu berkumpul untuk belajar mengenai suatu bidang tertentu. Beberapa penelitian telah dilakukan berkaitan dengan komunitas belajar di internet. Sebagian besar komunitas virtual dibentuk oleh suatu lembaga tertentu (sekolah, perguruan tinggi atau perusahaan). Sun *et al.* (2012) membuktikan bahwa perilaku partisipasi dalam bentuk berbagi pengetahuan dipengaruhi oleh motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Phang *et al.* (2009) telah meneliti komunitas virtual yang beranggotakan mahasiswa dalam sebuah perguruan tinggi. Menjadi menarik untuk mengkaji komunitas belajar di Facebook yang dibentuk oleh individu tanpa terikat suatu lembaga sehingga bisa memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh Ife dan Tesoriero.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep komunitas virtual merupakan kajian yang relatif masih baru. Istilah komunitas virtual muncul pertama kali dalam buku Rheingold (1993) yang menyebut ‘*virtual community*’ untuk menggambarkan sekelompok orang yang menggunakan komputer sebagai media komunikasi dalam suatu komunitas. Penelitian berkaitan dengan komunitas virtual telah melibatkan berbagai bidang keilmuan seperti psikologi, sosiologi, teknik informatika, bisnis dan pendidikan. Untuk memahami komunitas virtual sebagai sebuah ilmu, Mäia Akkinen (2005) telah meneliti berbagai aspek termasuk didalamnya menelusuri definisi dan tipologi. Sedangkan sejarah dan praktek komunitas virtual yang ditulis Dube *et al.* (2006) dan Messenger *et al.* (2008) menjadi landasan bagi para peneliti untuk menggunakan tipologi komunitas virtual.

Teori perilaku menyatakan bahwa partisipasi individu dipengaruhi oleh motivasi. Motif tersebut bisa berasal dari dalam diri (*Personal Motive*) dan dari luar (*Social Motive*). Periset lain ada yang menyatakan dengan istilah motif intrinsik dan ekstrinsik. Faktor personal dan sosial bisa terwujud dalam bentuk Kemanfaatan, Kegembiraan dan Rasa Memiliki. Kemanfaatan adalah tingkat keyakinan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan memberi manfaat. Kegembiraan adalah tingkat keyakinan individu menggunakan sistem akan memberi kegembiraan. Rasa Memiliki adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem akan memunculkan rasa memiliki terhadap komunitas virtual.

Ketiga faktor motivasional tersebut bisa menjadi pendorong seseorang menunjukkan suatu perilaku tertentu. Dengan menggunakan perspektif *Usability*, maka kajian perilaku partisipasi anggota komunitas virtual bisa dipengaruhi oleh faktor kebergunaan dari suatu sistem dan informasi yang dipertukarkan dalam media sosial. Nielsen (1993)

menyatakan bahwa “*usability is about learnability, efficiency, memorability, errors, and satisfaction*” (Alam dan Ali, 2010). Perspektif *usability* bisa digunakan sebagai sudut pandang pengukuran perilaku partisipasi individu dalam suatu komunitas virtual yang diterjemahkan dalam variabel kualitas informasi dan kualitas sistem. Ada beberapa indikator yang mencerminkan kualitas informasi, yaitu akurasi, kelengkapan, relevansi dan kekinian (*up to date*). Sedangkan kualitas sistem tercermin dari kecepatan akses, kemudahan untuk mempelajari sistem dan kemudahan *user* dalam mengingat layanan yang disediakan sistem.

Keputusan untuk menampilkan perilaku tertentu adalah hasil dari proses rasional yang diarahkan pada suatu tujuan tertentu dan mengikuti urutan-urutan berpikir (Baron *et al.*, 2003). Pengertian ini menunjukkan bahwa tindakan individu dihasilkan dari serangkaian proses berpikir dan mempertimbangkan berbagai pilihan sehingga pada akhirnya diambil keputusan untuk mengekspresikan suatu perilaku tertentu. Salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku adalah niat (*intention*). Niat seseorang untuk perilaku partisipasi di masa yang akan datang bisa dilihat melalui keinginan untuk bertukar informasi dan berinteraksi.

3. METODE PENELITIAN

Dalam rangka mengetahui hubungan variabel yang mempengaruhi perilaku partisipasi anggota komunitas virtual maka penelitian yang dilakukan saat ini jenisnya adalah *Explanation Research* dengan pendekatan kuantitatif. Dalam *Explanation Research* ada upaya untuk menguji teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan menggunakan prosedur statistik. Responden yang terlibat dalam penelitian saat ini ada 100 anggota komunitas belajar di Facebook dalam bentuk grup dan bukan *fanpage*. Grup tersebut dibuat untuk mewadahi orang-orang yang ingin belajar melalui Facebook dalam bidang seni, komputer, kerajinan tangan, gaya hidup sehat, bisnis, berkebun dan bahasa. Instrumen penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data adalah kuesioner *online* yang disebarkan dengan metode *Snowball*. Metode ini telah digunakan dalam penelitian media sosial ketika penyebaran kuesioner *online* dengan karakteristik populasi yang sulit dijangkau dan tingkat respon yang kecil (Dusek *et al.*, 2015; Kosinski *et al.*, 2016). Alat analisis yang digunakan untuk mengolah data adalah SEM-PLS dengan software SmartPLS versi 3.2. Alat ini digunakan untuk menguji pengaruh antar variabel. Ada enam variabel yang akan diujikan yaitu, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kemanfaatan, Kegembiraan, Rasa Memiliki dan Niat Partisipasi Berkelanjutan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejumlah temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku partisipasi anggota

komunitas virtual pada grup belajar di Facebook dipengaruhi faktor motivasi kemanfaatan, kegembiraan dan rasa memiliki terhadap komunitas. Ada enam variabel yang diuji melalui sembilan hubungan pengaruhnya. Secara ringkas tabel *Path Coeffisien* di bawah ini menunjukkan temuan tersebut. Tabel tersebut menunjukkan parameter

suatu hubungan variabel. *Original Sampel* menunjukkan nilai positif atau negatif dari suatu hubungan variabel. Pengukur signifikansi ditunjukkan melalui nilai *T-Statistic* dan *P-Value*. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% dengan *T-Statistic* > 1,96 (*two tailed*) dan *P-Value* < 0,05.

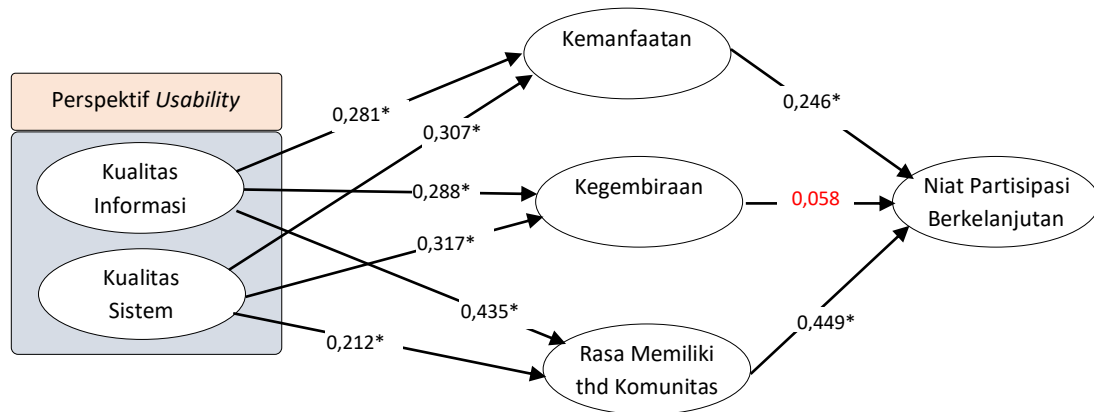
Tabel 1. Path Coeffisien

	Original Sample	Sample Mean	Standart Deviasi	T-Statistic	P-Value	Keterangan
Kualitas Informasi → Kemanfaatan	0,281	0,283	0,117	2,406	0,016	Signifikan
Kualitas Informasi → Kegembiraan	0,288	0,290	0,130	2,214	0,027	Signifikan
Kualitas Informasi → Rasa Memiliki thd Komunitas	0,435	0,435	0,095	4,600	0,000	Signifikan
Kualitas Sistem → Kemanfaatan	0,307	0,305	0,111	2,773	0,006	Signifikan
Kualitas Sistem → Kegembiraan	0,317	0,324	0,127	2,490	0,013	Signifikan
Kualitas Sistem → Rasa Memiliki thd Komunitas	0,212	0,212	0,094	2,248	0,025	Signifikan
Kemanfaatan → Niat Partisipasi Berkelanjutan	0,246	0,247	0,119	2,069	0,039	Signifikan
Kegembiraan → Niat Partisipasi Berkelanjutan	0,058	0,046	0,132	0,436	0,663	Tidak Signifikan
Rasa Memiliki thd Komunitas → Niat Partisipasi Berkelanjutan	0,449	0,467	0,131	3,416	0,001	Signifikan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa dalam konteks komunitas belajar, informasi yang akurat, lengkap, relevan dan kekinian bisa berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan, kegembiraan dan rasa memiliki terhadap komunitas virtual yang diikuti. Demikian juga halnya dengan kualitas sistem yang tercermin dalam kecepatan akses, kemudahan untuk mempelajari sistem dan kemudahan *user* dalam mengingat layanan yang disediakan sistem berpengaruh signifikan terhadap kemanfaatan, kegembiraan dan rasa memiliki terhadap komunitas virtual. Niat partisipasi berkelanjutan dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kemanfaatan dan rasa memiliki terhadap komunitas. Namun demikian, untuk variabel kegembiraan berpengaruh tidak signifikan terhadap niat partisipasi berkelanjutan.

Ada delapan hipotesis yang terbukti berpengaruh signifikan dan ada satu hubungan yang tidak signifikan yaitu variabel Kegembiraan terhadap Niat Partisipasi Berkelanjutan. Penelitian

yang dilakukan oleh Lu *et al.* (2011) terhadap anggota komunitas virtual yang bertujuan untuk mewadahi orang-orang yang mengisi waktu senggang dengan hobi tertentu menunjukkan bahwa faktor kegembiraan berpengaruh signifikan terhadap niat partisipasi berkelanjutan. Sementara Sun *et al.* (2012) meneliti komunitas virtual yang bertujuan belajar para praktisi informatika untuk melaksanakan suatu proyek berbayar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi intrinsik (salah satunya adalah kegembiraan) berpengaruh signifikan terhadap niat tetapi ketika dimoderasi variabel kerumitan tugas maka berubah menjadi tidak berpengaruh signifikan. Temuan penelitian tersebut bisa menjelaskan bahwa variabel kegembiraan merupakan faktor yang berpengaruh dalam komunitas virtual hobi tetapi tidak berpengaruh untuk komunitas virtual yang bertujuan belajar. Niat partisipasi berkelanjutan grup belajar tergantung pada tugas yang harus diselesaikan anggota dan bukan dikarenakan gembira atau tidak.

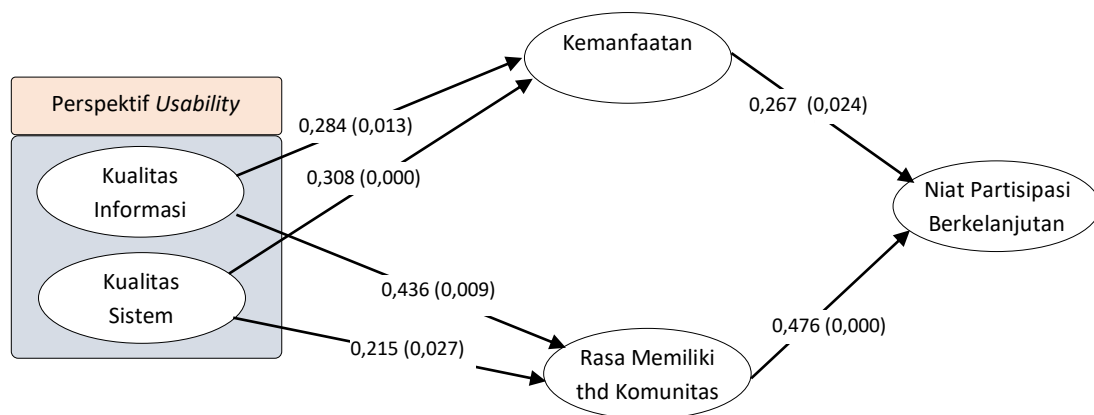


Gambar 1. Pengujian 1 Model Hipotesis

*berpengaruh signifikan pada tingkat $\alpha = 5\%$

Hubungan variabel Kegembiraan terhadap Niat Partisipasi Berkelanjutan ditandai dengan nilai *Original sample* 0,058 (*T-statistic* 0,346 < 1,96 dan *P-Value* 0,063 > 0,05). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kegembiraan berpengaruh tidak signifikan terhadap niat partisipasi berkelanjutan. Hal ini bermakna bahwa kegembiraan anggota komunitas virtual tidak mempengaruhi niat untuk terus berpartisipasi. Kegembiraan tercermin pada rasa bahagia, senang, puas, bersemangat dan terhibur

ketika berkomunikasi dan berinteraksi dengan anggota lain dalam grup. Berdasarkan gambar model pengujian hipotesis maka dapat dijelaskan bahwa kualitas informasi dan sistem bisa mempengaruhi kegembiraan anggota komunitas virtual. Namun demikian, kegembiraan tidak mempengaruhi niat untuk terus berpartisipasi. Pengujian selanjutnya dilakukan dengan menghapus variabel kegembiraan dari model sehingga diperoleh hasil berikut ini:



Gambar 2. Pengujian 2 Model Hipotesis

Hasil pengujian model hipotesis tahap 2 menunjukkan bahwa ketika variabel kegembiraan dihapus maka semua hubungan terbukti berpengaruh signifikan. Hal ini bisa dilihat dari *Original Sample* yang bernilai positif dan nilai *P-Value* < 0,05 (angka dalam kurung). Berdasarkan pembuktian tersebut maka bisa disimpulkan bahwa dalam perspektif *usability*, faktor yang

mempengaruhi perilaku partisipasi berkelanjutan anggota komunitas virtual adalah kemanfaatan dan rasa memiliki. Hal ini bermakna seseorang mau terus berpartisipasi dalam grup belajar di Facebook ketika karena adanya keyakinan akan mendapat manfaat dan rasa memiliki terhadap komunitas virtual.

5. SARAN DAN KESIMPULAN

Temuan penelitian saat ini membuktikan bahwa dalam perspektif *usability*, niat partisipasi berkelanjutan anggota komunitas virtual pada grup belajar di Facebook dipengaruhi oleh variabel kemanfaatan dan rasa memiliki. Faktor kegembiraan bukan faktor yang mempengaruhi niat, hal ini berbeda dengan Lu *et al.* (2011) ketika meneliti komunitas virtual hobi. Hasil penelitian ini bisa dijelaskan dengan temuan Sun *et al.* (2012) yang menyatakan bahwa motivasi intrinsik (kegembiraan) tidak signifikan ketika dimoderasi kerumitan tugas. Bisa disimpulkan bahwa seseorang tidak mencari kegembiraan ketika masuk anggota grup belajar di Facebook tetapi lebih mengutamakan kemanfaatan dan rasa memiliki terhadap komunitas virtual.

Mengingat hal tersebut, maka disarankan pada pengelola grup belajar untuk meningkatkan kualitas informasi melalui penjaminan akurasi, relevansi, kelengkapan dan kekinian informasi yang dipertukarkan dalam grup. Mengingat aliran informasi dalam grup di Facebook bersifat bebas (tidak satu arah) dimana semua anggota boleh memberi dan mendapatkan informasi maka kualitas informasi sulit dikendalikan. Penelitian selanjutnya bisa diarahkan untuk tujuan penjaminan kualitas informasi yang mengalir bebas. Informasi yang bisa dipercaya menjadi masalah krusial dalam suatu komunitas virtual yang bertujuan belajar.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Alam, Tariq dan Muhammad Ali. 2010. "*The Challenge of Usability Evaluation of Online Social Networks with Focus on Facebook*". School of Computing Blekinge Institute of Technology, Sweden.
- [2]. Baron, A Robert dan Donn Byrne. 2003. *Psikologi Sosial*. Edisi Kesepuluh. Terjemah oleh Ratna Djuwita. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- [3]. Dusek, Gery A, Yuliya V. Yurova dan Cynthia P. Rupperl. 2015. "Using Social Media and Targeted Snowball Sampling to Survey a Hard-to-reach Population: A Case Study". *International Journal of Doctoral Studies* 10, 279-299.
- [4]. Ghozali, Iman dan Hengky Latan. 2015. "SmartPLS 3.0. Partial Least Square – Konsep, Teknik dan Aplikasi". Universitas Diponegoro. Semarang.
- [5]. Ife, J dan F. Tesoriero. 2008. *Community Development : Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi*. Terjemah oleh Sastrawan Manulang dkk. Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- [6]. Kosinski, Michal, Sandra C. Matz, Samuel D. Gosling, Vesselin Popov dan David Stillwell. 2016. "Facebook as a research tool". *Monitor on Psychology*. 70-75.
- [7]. Lim, Francis. 2012. "*Filsafat Teknologi. Don Ihde tentang Manusia dan Alat*". Penerbit Kanisius. Yogyakarta.
- [8]. Lin, Hsiu-Fen. 2007. "The role of online and offline features in sustaining virtual communities: an empirical study". *Internet Research* 17(2):119-138.
- [9]. Lu, Xianghua, Chee Wei Phang, Jie Yu. 2011. "Encouraging participation in virtual communities through usability and sociability development : an empirical investigation". *The Data Base for Advances in Information Systems* 42(3):96-114.
- [10]. Messinger, R. Paul. 2008. "A Typology of Virtual Worlds: Historical Overview and Future Directions". *Journal of Virtual World Research*. 1(1):3.
- [11]. Park, Namsu, Kerk F. Kee, Sebastian Valenzuela. 2009. "*Being Immersed in Social Networking Environment: Facebook Groups, Uses and Gratifications, and Social Outcomes*". *CyberPsychology & Behavior*. Volume 12. Number 6.
- [12]. Phang, Chee Wei, Atrevi Kankanhalli, Rajiv Sabherwal. 2009. "Usability and sociability in online communities : a comparative study of knowledge seeking and contribution". *Journal of the Association for Information Systems* 10(10): 721-747.
- [13]. Skinner, B.F. 2013. "*Ilmu Pengetahuan dan Perilaku Manusia*". Terjemah oleh Maufur. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- [14]. Sun, Yongqiang, Yulin Fang, Kai H. Lim. 2012. "Understanding sustained participation in transactional virtual communities". *Decision Support Systems* 53:12-22.