

Fleksibilitas Interpretatif Pengguna sebagai Kelompok Sosial Relevan Situs Tanya Jawab “Quora”

I Gusti Lanang Agung Kharisma Wibhisono, Irwansyah

kwibhisono@gmail.com; dr.irwansyah.ma@gmail.com

Universitas Indonesia, Jalan Salemba Raya 4, Jakarta, Indonesia

Submitted: 02 June 2020, Revised: 26 November 2020, Accepted : 07 December 2020

Abstrak

Perkembangan teknologi internet mendorong kemampuan pengguna untuk dapat membuat dan membagikan kontennya sendiri. Hal ini sering disebut sebagai bentuk *user-generated content*. Keberadaan teknologi baru memberikan kesempatan bagi pengguna untuk melakukan berbagai aktivitas di internet seperti membuat blog, berjejaring melalui SNS, mengikuti permainan virtual, hingga menghimpun informasi yang ada di internet. Salah satu aktivitas terkait pencarian informasi dapat dilakukan melalui situs tanya jawab. Dalam sudut pandang Teori *Social Construction of Technology*, perkembangan artefak teknologi adalah konstruksi dari kelompok sosial yang relevan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana fleksibilitas interpretatif pengguna sebagai kelompok sosial yang relevan pada situs tanya jawab seperti Quora dan bagaimana proses konstruksi informasi yang terjadi. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini mendeskripsikan bagaimana interpretasi yang dimiliki pengguna terkait teknologi. Informan pada penelitian ini ditentukan secara purposif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna sebagai kelompok sosial yang relevan menginterpretasi artefak teknologi sebagai sebuah inventaris, wadah berbagi ilmu, wadah tanya jawab dan pencarian titik temu, serta perkumpulan orang dengan perbedaan pengalaman dan latar belakang. Proses konstruksi informasi terjadi melalui proses tanya jawab yang juga menunjukkan karakteristik *user-generated content* pada Web 2.0.

Kata kunci: *fleksibilitas interpretatif, pengguna, situs tanya jawab, SCoT*

User’s Interpretative Flexibility As Relevant Social Group Of Question And Answer Site “Quora”

Abstract

The development of internet brings out the ability of users to create and share their own contents. This phenomenon is commonly referred as *user-generated content*. The presence of new technology provides an opportunity for users to do various activities online such as creating blogs, networking through SNS, participating in virtual games, as well as gathering information from the internet. One form of information gathering activities is the usage of question and answer (Q&A) platform. In the perspective of *Social Construction of Technology Theory*, technological artifact development is constructed by relevant social groups. This research aims to know the interpretative flexibility of Q&A platform users as relevant social group, and the process of information construction in the platform. Through qualitative approach, this research describes the interpretative flexibility of Q&A platform users. Informants were chosen purposively. This research suggests that users as a relevant social group interpret the technology artifact as inventory, a vessel or space to share knowledge, to do Q&A, to find common grounds, and a connection of different people with different background and experience. Information construction happens within the Q&A practice and reflects the characteristic of *user-generated content* in Web 2.0.

Key words: *interpretative flexibility, SCOT, Q &A platform, users*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi web mendorong partisipasi individu di internet. Istilah *Web 2.0* misalnya, dapat dilihat sebagai bentuk teknologi yang memungkinkan partisipasi pengguna (O'Reilley dalam Barassi & Treré, 2012). Perkembangan teknologi internet pada tahun 2000-an menekankan pada kemampuan pengguna untuk membuat dan membagikan konten (Croteau & Hoynes, 2019). Selain itu, keberadaan internet memungkinkan seseorang untuk mencari informasi dan berjejaring dengan orang lain dengan lebih cepat. Croteau & Hoynes (2019) menjelaskan bahwa *Web 2.0* menandakan adanya perubahan dari teknologi internet masa sebelumnya. Keberadaan teknologi baru mendorong kemunculan aktivitas *blogging*, situs jejaring sosial (SNS), dunia permainan virtual, hingga proyek kolaboratif seperti Wikipedia (Croteau & Hoynes, 2019). Kemunculan Wikipedia menunjukkan bahwa komunitas dapat menghimpun dan mengatur informasi yang ada di dunia maya.

Wikipedia sebagai sebuah situs berbagi pengetahuan merupakan contoh bagaimana *Web 2.0* dan perkembangan teknologi internet memungkinkan pengguna untuk menciptakan dan saling berkolaborasi dalam produksi informasi. Lebih lanjut, berbagai *platform* berbagi pengetahuan juga muncul dalam bentuk situs *website* lain atau *mobile app*. Contohnya adalah Quora, situs berbagi pengetahuan yang hadir dalam bentuk forum tanya jawab. Situs tanya jawab seperti Quora juga dianggap dapat menjadi sumber repositori pengetahuan di internet. Kualitas Quora sebagai *base* pengetahuan di internet didukung oleh beberapa hal seperti heterogenitas grafik pengguna dan pertanyaan. Kedua hal ini mendorong perhatian pengguna, aktivitas pengguna, dan pertanyaan populer (Wang et al., 2013).

Kemudahan yang diberikan oleh *Web 2.0* ini merupakan bentuk kemampuan individu dalam menciptakan *user-generated content* (UGC). Istilah *user* merujuk pada peran sebagai khalayak atau peran lain di internet, sekaligus peran aktif untuk menginterpretasi dan membuat konten di media (Croteau & Hoynes, 2019). UGC tidak hanya disampaikan dalam bentuk gambar atau video, tetapi juga teks, contohnya adalah media sosial berbasis teks seperti *Twitter*. Situs atau aplikasi berbagi pengetahuan juga memiliki konten UGC yang berbasis teks. Contoh-contoh yang telah disebutkan menunjukkan bahwa *Web 2.0* memungkinkan adanya proses ko-produksi informasi, jejaring sosial dan pengalaman pengguna (Barassi & Treré, 2012). Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menyadari bahwa terdapat motivasi pengguna dalam memproduksi *user-generated content* (Croteau & Hoynes, 2019). Pencarian informasi merupakan salah satu perilaku manusia yang terlihat ketika seseorang menggunakan media. Bahkan, perilaku pencarian informasi telah lama dikonseptualisasikan sebagai salah satu motif penggunaan media (Griffin et al., 2019). Dengan keberadaan *Web 2.0*, bagaimana seseorang memaknai teknologi menjadi penting untuk diteliti. Tidak hanya itu, penting untuk melihat kelompok sosial yang relevan bagi teknologi yang ada pada masa *Web 2.0*.

Pinch dan Bijker (2012) menjelaskan bahwa terdapat faktor sosiokultural yang dapat diperhatikan dalam perkembangan teknologi. Teori *Social Construction of Technology* (SCoT) memungkinkan penelitian tentang konstruksi sosial pada aplikasi atau *website* sebagai bentuk artefak teknologi. Beberapa akademisi melihat bahwa teknologi membawa perubahan pada masyarakat dalam sudut pandang determinisme teknologi. Namun pandangan ini direspon oleh pemikir SCoT karena teknologi juga dapat dilihat sebagai sesuatu yang dikonstruksi

secara sosial (Pinch & Bijker, 2012). Sebagai contoh, teknologi internet dihasilkan melalui proses sosial yang kompleks karena terdiri atas pendanaan pemerintah, budaya penggemar komputer, kepentingan komersial, hingga preferensi pengguna (Croteau & Hoynes, 2019).

Kerangka pikir SCoT telah digunakan pada konteks yang beragam. Paper konseptual Sergeeva dan Liu (2019) menggunakan SCoT untuk memahami inovasi pada sektor konstruksi. Artikel Kwok dan Koh (2020) menjelaskan agenda riset pada teknologi *deepfake* menggunakan SCoT. Penelitian Singh et al. (2016) menggunakan konsep fleksibilitas interpretatif pada teori SCoT. Melalui analisis yang dilakukan secara kuantitatif, dihasilkan model penerimaan terhadap teknologi perpustakaan digital menggunakan konsep fleksibilitas. Hasilnya menunjukkan bahwa teknologi—seperti perpustakaan digital—dapat sukses apabila fleksibel dan relevan untuk kelompok sosial (Singh et al., 2016). Penelitian Mager (2012) yang juga menggunakan teori SCoT menunjukkan bahwa perspektif konstruksi sosial untuk melihat teknologi pencarian (*search engine*). Mesin pencari tidak dilihat sebagai hal yang mempengaruhi masyarakat, melainkan pada praktik sosial dan relasi kuasa yang terlibat di dalam konstruksi teknologi (Mager, 2012). Pada konteks lain, penelitian Liao (2018) menunjukkan bahwa SCoT dapat digunakan untuk memahami teknologi baru seperti *Augmented Reality* (AR) dan juga mengembangkan model teori ini. Penelitian tersebut mencoba memahami kontestasi yang terjadi pada perkembangan teknologi AR (Liao, 2018). Terlihat bahwa SCoT dapat digunakan untuk memahami inovasi dan teknologi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengelaborasi konsep yang diteliti pada penelitian sebelumnya seperti fleksibilitas interpretatif (*interpretative flexibility*) kelompok sosial yang relevan dalam konteks yang berbeda yaitu *new media* dalam bentuk situs tanya jawab. Pencarian informasi dapat dilakukan dengan mendatangi perpustakaan, mencari informasi melalui buku, televisi, atau pemanfaatan media fisik yang lainnya. Namun kini, dunia digital memungkinkan individu untuk berjejaring dan berbagi informasi dengan cepat. Proses tanya-jawab sebagai proses ko-konstruksi informasi pada *platform* tersebut jika dipandang melalui teori SCoT akan diinterpretasi secara berbeda bagi kelompok sosial yang relevan. Hal ini menjadi relevan mengingat SCoT akan membuka peluang bagi penelitian tentang artefak teknologi khususnya pada saat perubahan teknologi menjadi hal yang terus berlangsung. Maka dari itu, penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan mengenai bagaimana fleksibilitas interpretatif pengguna pada situs tanya jawab Quora sebagai salah satu media komunikasi di era digital? Bagaimana proses konstruksi informasi yang terjadi pada *platform* tersebut?

Jika pemikiran determinisme teknologi mengasumsikan teknologi sebagai penentu kehidupan manusia, maka SCoT adalah kebalikannya. Teknologi dalam sudut pandang SCoT dilihat sebagai hasil konstruksi sosial. Yousefikhah (2017) menjelaskan bahwa istilah artefak dapat dipertukarkan dengan teknologi. Definisi ini membawa pemahaman bahwa aspek sosiokultural tidak terpisahkan dari perkembangan artefak teknologi. Kerangka pikir teori SCoT menjelaskan bagaimana proses ini dapat berlangsung. Melihat definisi tersebut, maka Quora sebagai situs dan aktivitas di dalamnya dapat dikatakan sebagai artefak teknologi.

Teori SCoT menunjukkan adanya pemikiran konstruktivis ketika melihat perkembangan artefak teknologi. Dalam model multidireksional ini, terdapat proses seleksi yang memperhatikan permasalahan dan solusi dari artefak teknologi (Pinch & Bijker, 2012). Selain itu, peran kelompok sosial yang memaknai dan memberi arti terhadap artefak tersebut

menjadi penting, contohnya kelompok individu yang terorganisasi maupun tidak terorganisasi (Pinch & Bijker, 2012). Mereka juga dapat berupa organisasi atau institusi. Setelah mengidentifikasi kelompok sosial, dapat dianalisis permasalahan dan solusi yang muncul menurut kelompok sosial tersebut. Pada akhirnya, akan terdapat derajat stabilisasi yang berbeda di setiap kelompok sosial (Pinch & Bijker, 2012).

Konsep kelompok sosial yang relevan (*relevant social groups*) ini berkaitan dengan penjelasan Pinch dan Bijker (2012) tentang fleksibilitas interpretatif (*interpretative flexibility*) yaitu fleksibilitas yang dapat dilakukan orang-orang dalam memikirkan atau merancang artefak teknologi. Selain kedua konsep tersebut, SCoT juga membahas konsep *wider context*, *technological frame*, serta *closure & stabilization*. Konsep fleksibilitas interpretatif berkaitan dengan konsep kelompok sosial yang relevan karena terdapat kemungkinan perbedaan pandangan terhadap artefak teknologi. Kelompok sosial yang relevan memiliki *wider context* yaitu konteks sosiokultural dan politik yang mengelilingi mereka sehingga membentuk nilai, norma dan pemaknaan mereka terhadap artefak teknologi (Pinch & Bijker, 2012).

Penelitian SCoT dalam konteks Indonesia telah beberapa kali dilakukan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya perbedaan interpretasi pada kelompok sosial yang relevan terhadap sebuah teknologi (Febrian, 2014; Puristia, 2018). Febrian (2014) melihat bagaimana *meme* digunakan untuk berkomunikasi secara *online* oleh para *mememaker*. Kreativitas dilihat sebagai bentuk kebebasan interpretasi pengguna dalam membuat *meme*. *Meme* dalam sudut pandang SCoT adalah artefak teknologi untuk menyampaikan gagasan atau kritik pengguna (Febrian, 2014). Selanjutnya, pada konteks organisasional, Puristia (2018) melihat bagaimana pekerja pemerintahan memaknai aplikasi *citizen relations management*. Penelitiannya menunjukkan bahwa fleksibilitas interpretatif dilihat dari penggunaan bahasa untuk menjelaskan aplikasi tersebut dan faktor struktural juga berperan dalam memaknai teknologi (Puristia, 2018).

SCoT dapat dengan baik menjelaskan bagaimana sebuah artefak teknologi dapat dimaknai oleh kelompok sosial. Namun, beberapa kritik yang disampaikan oleh akademisi terkait teori ini adalah kurangnya perhatian pada faktor struktural yang mempengaruhi perkembangan teknologi (Klein & Kleinman, 2002). SCoT yang berfokus pada agensi dianggap memerlukan perhatian pada faktor struktural. Contohnya pada konsep kelompok sosial yang relevan, Klein dan Kleinmann (2002) menjelaskan bahwa faktor struktural dapat mempengaruhi keberadaan dan komposisi kelompok yang mendesain teknologi. Humphreys (2005) dalam tulisannya mencoba memperluas konsep ini dengan mengidentifikasi empat kelompok sosial yang relevan bagi artefak teknologi: produser (*producers*), penganjur (*advocates*), pengguna (*users*) dan pengamat (*bystanders*). Humphreys (2005) menjelaskan bahwa penganjur, produser, pengguna, dan pengamat adalah tipe kelompok sosial yang relevan. Artikel ini akan berfokus pada pengguna sebagai kelompok yang berinteraksi secara langsung dan secara personal dengan teknologi (Humphreys, 2005).

Berdasarkan definisi Pinch & Bijker (2012) pengguna atau konsumen artefak teknologi dapat dikatakan sebagai kelompok sosial yang relevan. Kelompok pengguna, dapat dibagi lagi berdasarkan kategori yang relevan dengan teknologi, seperti yang diilustrasikan Pinch dan Bijker (2012) tentang pesepeda wanita, atau pesepeda yang menggunakan tipe *high-wheel ordinary*. Dalam definisi tersebut, pengguna secara umum dapat dikatakan

sebagai kelompok sosial yang relevan. Tetapi, pengguna juga dapat membentuk sub-kelompok sehingga lebih tersegmentasi. Identifikasi kelompok sosial yang relevan ini dapat memberikan pemahaman tentang fungsi artefak secara kontekstual. Pengguna terkadang dapat mempengaruhi orang-orang di sekitarnya sehingga tidak hanya memberi makna untuk diri sendiri, mereka juga membantu orang lain memberi makna pada artefak (Humphreys, 2005). Pada penelitian ini, peneliti mengidentifikasi kelompok sosial pengguna yang relevan berdasarkan karakteristik dan aktivitas penggunaan situs tanya jawab. Kelompok tersebut adalah pengguna berusia dewasa muda dan aktif melakukan proses tanya-jawab melalui Quora. Mengacu pada kategori Humphreys (2005), maka kelompok ini termasuk ke dalam kelompok pengguna karena memiliki hubungan langsung dengan teknologi. Pemahaman kelompok sosial ini akan berbeda dari kelompok yang lain seperti orang-orang yang hanya menggunakan *platform* tersebut untuk membaca atau mencari informasi tanpa berpartisipasi dalam proses tanya jawab.

Brugger (2009) menjelaskan bahwa internet telah menjadi infrastruktur penting di dalam komunikasi manusia. Web 1.0 pada awalnya hanya berbasis jejaring hiperteks (Barassi & Treré, 2012), sehingga dapat dikatakan monolitik (Arora, 2012). Istilah Web 2.0 menekankan pada partisipasi pengguna (Barassi & Treré, 2012). Dapat dilihat bahwa web selalu berubah dan perubahan ini mempengaruhi aspek sosial, politik ekonomi dan juga aspek individu seperti kepercayaan dan sikap (Barassi & Treré, 2012). Media sosial sebagai bagian dari *website* dan internet memberikan keterbaruan tersendiri dalam diskusi mengenai teknologi ini. Dunia dianggap mengalami perpanjangan melalui arsitektur 2.0, contohnya adalah *chatroom*, *homepage*, dll. (Arora, 2012).

Arora (2012) menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara budaya dan ruang di media sosial. Dimensi kultural yang dominan pada ruang media sosial (Web 2.0) dapat dibagi menjadi lima tipologi: *utilitarian-driven*, *aesthetic-driven*, *context-driven*, *play-driven*, dan *value-driven*. Tipologi ini juga digambarkan dengan metafora ruangan karena ruang digital dianggap tidak terpisahkan dengan ruang fisik. Tipologi *utilitarian-driven* digambarkan sebagai jalan bebas hambatan (*highways*) dan ruang virtual digunakan untuk infrastruktur informasi, *digital divide*, komunitas digital, ruang bersama dan konvergensi. Tipologi *aesthetic-driven* digambarkan sebagai rumah (*homes*) dan digunakan untuk personalisasi, kepemilikan dan pembagian yang publik dan privat. Tipologi *context-driven* digambarkan sebagai taman (*parks*) dan digunakan untuk berjejaring, bersantai. Tipologi *play-driven* digambarkan sebagai taman bermain (*play grounds*) dan fokus kepada interaktivitas, *engagement*, permainan. Sedangkan *value-driven* digambarkan sebagai museum (*museums*) yang fokus pada perasaan, nasionalisme, politik informasi (Arora, 2012). Metafora ruangan yang disampaikan Arora (2012) dapat menggambarkan bagaimana arsitektur dari ruang-ruang virtual yang ada di internet.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dapat dilakukan dengan wawancara, pengalaman personal, studi kasus, atau observasi sehingga mendapatkan data deskriptif tentang pemahaman seseorang yang diteliti (Neuman, 2014). Pendekatan ini diasosiasikan dengan paradigma konstruktivis karena melihat adanya konstruksi dan interpretasi subjektif dari seseorang (Neuman, 2014). Strategi penelitian yang

digunakan adalah studi kasus intrinsik karena ingin memahami bagaimana fleksibilitas interpretatif pengguna aktif (*user*) atas *platform* tanya jawab Quora. Salah satu aspek kunci Web 2.0 adalah keberadaan *user-generated content* (UGC), *wisdom of the crowds*, dan pembangunan pengetahuan secara kolektif (Lee & McLoughlin, 2011). Partisipasi pengguna dalam *Web 2.0* dapat mendorong proses ko-konstruksi dan berbagi pengetahuan (Lee & McLoughlin, 2011). Penelitian ini ingin mengetahui deskripsi bagaimana fleksibilitas interpretatif dari kelompok sosial yang relevan pada *platform* tanya jawab sehingga pendekatan kualitatif dapat digunakan.

Data diperoleh melalui wawancara mendalam pada pengguna *platform* ini sebagai kelompok sosial yang relevan. Untuk memperoleh data, penelitian ini menetapkan informan secara purposif dengan kriteria: (1) merupakan pengguna dalam usia dewasa muda, (2) menggunakan *platform* untuk kegiatan tanya jawab dan mencari informasi. Penetapan kriteria informan ini juga mengikuti konsep identifikasi kelompok sosial yang relevan dengan artefak teknologi (Humphreys, 2005; Pinch & Bijker, 2012). Peneliti mewawancarai 4 informan dan wawancara dilakukan secara *online* karena situasi pandemi tidak memungkinkan pertemuan langsung dengan informan. Setiap wawancara kurang lebih menghabiskan waktu selama 30-40 menit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini akan memaparkan hasil wawancara yang telah dilakukan. Informan dalam penelitian ini adalah Z, M, A, dan S. Keempat informan dapat disebut sebagai kelompok sosial yang relevan karena merupakan pengguna dari artefak teknologi. Pengguna (*user*) merupakan kelompok individu yang memiliki hubungan langsung dengan artefak teknologi (Humphreys, 2005). Selain itu, pada konsepsi awal Pinch & Bijker (2012) juga menerangkan bahwa kelompok sosial yang relevan dapat berupa individu yang terorganisir maupun tidak terorganisir. Keempat informan berada di dalam konteks pengguna aktif situs tanya jawab (Quora). Informan M dan A mengikuti komunitas pengguna di kota domisilinya. Sedangkan informan Z dan S memiliki latar belakang pendidikan yang serupa dan mendeskripsikan diri mereka sebagai *programmer*.

Tabel 1 Deskripsi Artefak Teknologi oleh Kelompok Sosial Relevan

Informan	Jenis Kelompok Sosial Relevan	Deskripsi tentang Situs Tanya Jawab
Z	Pengguna	Inventaris
M	Pengguna	Wadah berbagi ilmu
A	Pengguna	Wadah tanya jawab dan pencarian titik temu
S	Pengguna	Wadah perkumpulan orang-orang dengan perbedaan latar belakang dan pengalaman

Sumber: Data diolah peneliti (2020)

Fleksibilitas Interpretatif Pengguna sebagai Kelompok Sosial yang Relevan

Fleksibilitas interpretatif pengguna sebagai kelompok yang relevan untuk artefak teknologi ditunjukkan melalui bagaimana mereka mengartikan artefak teknologi. Teori SCoT menekankan bahwa setiap kelompok sosial yang relevan akan memiliki interpretasi yang berbeda (Pinch & Bijker, 2012). Humphreys (2005) menjelaskan bahwa fleksibilitas

interpretatif (*interpretive flexibility*) ini dapat dilihat dari fleksibilitas penggunaan, bahasa dan juga struktur. Data yang dianalisis menunjukkan adanya interpretasi penggunaan dengan mendeksripsikan aktivitas yang mereka lakukan pada *platform* tanya jawab Quora. Konteks informan sebagai pengguna aktif juga ditunjukkan dengan pemahaman mereka terhadap fungsi artefak teknologi yang digunakan. Informan Z memulai penggunaan *platform* tanya jawab dengan bertanya. Senada dengan informan Z, informan A menjelaskan bahwa *platform* tanya jawab dimulai dari pertanyaan. Interpretasi penggunaan dapat dilihat dalam pendapat informan sebagai berikut:

“...pendapatku ya jadi kalo di Quora ini...mmm...apa ya...aa...penggunanya itu mm...yang berbeda itu adalah mereka memulai dari pertanyaan. Jadi...apasih ee...misalnya topik tertentu...kita punya pendapat kita punya ee...argumen punya apa ya...kecenderungan sesuatu tapi kadang ketika kita mendiskusikannya di platform lain kita ee...gatau apasih pertanyaan apa sih yang harus ditanyakan. Dan Quora itu e...uniknya dia adalah...memulai dari pertanyaan.” (Informan A, Komunikasi Personal, 22 Mei 2020).

Fleksibilitas penggunaan juga ditunjukkan dengan bentuk aktivitas yang dilakukan menggunakan artefak teknologi. Dalam konteks pengguna aktif, informan menggunakan *platform* tanya jawab untuk membaca, menjawab pertanyaan, membagikan jawaban, mengikuti topik atau penulis tertentu. Pendapat informan menunjukkan adanya aktivitas membagikan dan membentuk pengetahuan bagi pembaca. Pendapat tersebut terlihat dari salah satu informan sebagai berikut “...Jadi istilahnya itu adalah salah satu media untuk membumikan ilmu yang saya dapat. Istilahnya seperti itu...” (Informan M, Komunikasi Personal, 20 Mei 2020).

Selain fleksibilitas penggunaan, fleksibilitas interpretatif dapat terlihat dari bagaimana informan menggunakan bahasa, atau wacana tertentu mengenai artefak teknologi. Melihat konteks informan, mereka memiliki cara tersendiri untuk mendeksripsikan situs tanya jawab yang digunakan. Informan Z menganggap penggunaan situs tanya jawab sebagai sebuah inventaris. Sedangkan informan M melihat Quora sebagai sebuah wadah untuk berbagi ilmu melalui pertukaran pemikiran dan pengalaman. Senada dengan informan M, informan A melihat *platform* tanya jawab sebagai wadah tanya jawab dan pencarian titik temu. Sedangkan informan S melihat artefak teknologi ini sebagai wadah berkumpul orang-orang dengan perbedaan latar belakang dan pengalaman. Ketika membandingkan dengan media sosial yang lain, pendapat salah satu informan dapat dilihat sebagai berikut “Iya seperti itu...seperti lebih kayak mencari titik temu gitu...bukan untuk...hanya untuk selalu bertentangan satu sama lain” (Informan A, Komunikasi Personal, 22 Mei 2020).

Fleksibilitas interpretatif juga terlihat dari pemahaman informan mengenai artefak teknologi, khususnya terkait fungsi pada tingkat dasar (*basic*) melalui interpretasi awal tentang artefak teknologi. Pada struktur tingkat subordinat, terdapat interpretasi artefak yang lebih spesifik. Data menunjukkan bahwa keempat informan memahami teknologi sebagai situs tanya-jawab. Informan memahami bahwa *platform* tanya jawab yang digunakan dapat digunakan untuk membagikan pengetahuan dan pengalaman melalui fitur bertanya, menjawab atau membagikan. Informan S, misalnya, berpendapat sebagai berikut.

“Quora itu seperti ee...kumpulan-kumpulan orang yang berbeda, berpengalaman, di mana kalau misalkan kita...apapun pertanyaannya dari yang paling kompleks

sampe yang paling sederhana dan apapun itu seperti science atau kejadian sehari hari, pasti mereka ini sebisa mungkin menjawab, membantu kamu lah... gak cuman kamu, tapi untuk orang-orang lain yang juga penasaran..." (Informan S, Komunikasi Personal, 23 Mei 2020)

Perbedaan interpretasi struktur subordinat terlihat ketika informan menjelaskan artefak secara lebih spesifik, contohnya informan Z yang melihat *platform* tersebut sebagai media sosial berbasis informasi dan tanya jawab. Selanjutnya, informan S melihat *platform* tanya jawab sebagai tempat menghubungkan orang, berbicara dan menolong satu sama lain. Kekhususan artefak teknologi juga disebutkan oleh pendapat informan M ketika membicarakan fitur dalam kutipan sebagai berikut

"Itu jadi kayak, quora itu bisa dibilang sangat sangat memberikan adanya aturan aturan seperti itu memberikan safe... safe space sendiri bagi para penggunanya. Mereka bisa bertukar pikiran tanpa harus takut terlibat dalam perdebatan, debat kusir." (Informan M, Komunikasi Personal, 20 Mei 2020)

Keberadaan *Wider Context* dan *Frame Teknologi*

Pendapat informan yang telah dianalisis juga menunjukkan bahwa artefak teknologi tidak berada di dalam ruang yang hampa dari konteks sosiokultural atau politik. Informan juga menunjukkan adanya *frame* teknologi yang dimiliki yang terlihat dari pemahaman mereka mengenai fitur artefak, permasalahan yang dirasakan, penggunaan artefak dan perbandingan dengan *platform* lain yang serupa. Terkait dengan konteks sosiokultural, setiap situs memiliki budaya platform tersendiri. Hal tersebut tercermin di dalam aturan-aturan yang ada, contohnya adalah *guideline*. Pendapat yang disampaikan informan menunjukkan adanya nilai dan norma yang terdapat di Quora sebagai platform tanya jawab yang digunakan. Contohnya adalah pendapat informan sebagai berikut,

"Eee selama ini budaya sangat welcoming, asal yang jelas yang pasti mentaati peraturan dan ini kesannya nggak apaya...ee...bukan untuk sekedar dateng, baca baca wasting your time, tapi lebih ke arah, lebih untuk budaya itu lebih untuk satu ini...apaya untuk kumpulan-kumpulan orang Indonesia, eh kumpulan-kumpulan seluruh orang di Indonesia..." (Informan S, Komunikasi Personal, 23 Mei 2020)

"Ya itu di guidelinenya sih. Di guidelinenya itu dijelaskan ada beberapa aturan yang harus dipatuhi seperti itu. Misalnya dilarang spamming. Kemudian jawaban plagiat itu juga tidak diperkenankan, yang asal comot dari website dan asal paste itu dilarang. Kemudian, bersifat merendahkan, menghina, menyerang secara personal, atau SARA itu juga dilarang, kemudian apa lagi ya...ee oiya jawaban jawaban tulisan tidak baku..." (Informan M, Komunikasi Personal, 20 Mei 2020)

Ketika membahas mengenai perbandingan dengan situs lain, informan juga menjelaskan kekhususan dari situs tanya jawab yang digunakan dari sisi budayanya. Contohnya adalah informan A dengan pendapat sebagai berikut

"Mmm...mungkin seperti...kalo aku budayanya sih, budayanya. Jadi kalau, mmm... di quora itu ada namanya mmm...aku gak tau ya itu apakah namanya aturan, atau namanya pedoman atau apa, jadi...be nice...be respectful, disingkat bnbr, jadi itu...kat...apaya...mmm...semua hal yang harusnya kita lakukan di quora itu ee...harus tunduk atau...bisa disimpulkan itu harus be nice, paling nggak kita harus baik, dan be respectful, hormat kepada orang lain..." (Informan A, Komunikasi Personal, 22 Mei 2020)

Frame teknologi ditunjukkan dari pendapat informan mengenai permasalahan yang dirasakan, pengetahuannya tentang fitur, alasan penggunaan, dan perbandingan yang dilakukan dengan platform lain. Informan memiliki beberapa alasan yang berbeda ketika menggunakan *platform* tanya jawab. Melalui alasan-alasan ini dapat dilihat tujuan yang dimiliki informan ketika menggunakan *platform* ini. Informan Z menjelaskan bahwa pada awalnya ia menggunakannya karena keisengan. Selain itu, pada awalnya informan M menceritakan adanya keinginan untuk mendapat *traffic* untuk *website* pribadinya. Informan A menceritakan jika ia menginginkan untuk mendapat informasi dari jawaban pada *platform* tanya jawab. Serupa dengan informan A, informan S berpendapat bahwa selain ingin mendapat ilmu, ia ingin berkontribusi dan membangun portofolio tulisannya sendiri.

Data yang diperoleh menunjukkan bahwa keempat informan mendefinisikan permasalahan yang dihadapi ketika menggunakan artefak teknologi. Dapat diidentifikasi dua jenis permasalahan yaitu terkait pengguna (*user*) dan terkait artefak teknologi. Terkait pengguna, informan M melihat kurangnya variasi dari informan pada *platform*. Sedangkan informan S melihat adanya pengguna yang masih tidak menggunakan nama yang jelas. Pendapat ini berkaitan dengan budaya *platform* yang telah disebutkan sebelumnya.

“Dan ini bawa masalah yang...yang kita ga antisipasi dari user-user quora yang lama. Banyak user yang pakai namanya tuh, gajelas. Ada fake account...ada kayak quora ni kayak gimana mereka asal lempar pertanyaan yang ga sesuai EYD. Apasih... pake kata-kata slang, ada juga yang pertanyaannya bagus, eh sorry...sorry penulisannya bener tapi cenderung vulgar, ga bener lah istilahnya...” (Informan S, Komunikasi Personal, 23 Mei 2020)

Terkait artefak teknologi, informan Z melihat permasalahan penemuan *search engine* dan impresi *website*. Sedangkan informan A melihat kecenderungan permasalahan moderasi yang dilakukan *bot*. *Frame* teknologi dari sisi permasalahan ini berkaitan dengan solusi yang ditawarkan pada konsep *closure & stabilization* pada SCoT. Solusi yang informan sebutkan juga dapat diidentifikasi menjadi dua hal yaitu solusi pada pengguna dan solusi pada artefak. Solusi meliputi keaktifan pengguna, edukasi pada pengguna baru, dan keterbukaan terhadap perubahan. Sedangkan pada aspek teknologi lebih bersifat teknis.

Keempat informan juga memiliki pemahaman yang menyeluruh mengenai fitur pada artefak. Informan sebagai pengguna aktif memahami bahwa untuk melakukan proses tanya jawab, *platform* ini dilengkapi dengan fitur-fitur khusus seperti pengiriman pertanyaan, menjawab pertanyaan, membagikan pertanyaan, *upvote/downvote*, komentar, dan ruang. Penggunaan fitur-fitur ini pada proses tanya jawab adalah temuan menarik selanjutnya yang dapat memperlihatkan agensi pengguna dalam mengonstruksi teknologi dan mengonstruksi informasi.

Tanya Jawab sebagai *User-Generated Content* pada Web 2.0

Pada bagian sebelumnya dijelaskan bahwa terdapat fitur-fitur yang menunjukkan agensi pengguna dalam proses konstruksi informasi melalui tanya jawab. Bagian ini akan memaparkan pendapat informan mengenai proses tanya jawab yang menunjukkan adanya ciri khas *user-generated content* pada Web 2.0. Proses tanya jawab yang terjadi berhubungan dengan latar belakang informan terkait preferensi pribadi (topik/penulis yang diikuti). Pada tahap ini, pengguna dapat menerima pertanyaan yang sesuai dengan keahlian atau *skill* yang

dimiliki. Lalu mereka dapat menjawab hal tersebut. Seperti yang disampaikan oleh pendapat informan berikut,

“Nanti di sana, ee...aku bisa dapat pertanyaan yang sesuai dengan skillku, di topik-topik itu, sedangkan yang topik-topik contohnya programming banyak orang yang follow topik itu juga, misalkan topik tentang programming itu, orang-orang yang ikut... yang follow topik programming, mereka akan dapat notifikasi, aku jawab pertanyaan ini, buka dengan jawaban aku, aku akan dapat dukung naik sama viewsnya naik, semakin dukung naik, semakin banyak dukung naik yang aku dapat dan views yang aku dapat, itu bakal menaikkan kredibilitasku lah istilahnya..itu satunya..” (Informan S, Komunikasi Personal, 23 Mei 2020)

Pengguna lain berdasarkan pendapat tersebut dapat menilai jawaban dengan pemberian dukungan naik (upvote) dan juga views yang bertambah. Proses ini pada akhirnya dianggap dapat meningkatkan kredibilitas informan sebagai penulis pada platform tanya jawab. Data menunjukkan adanya praktik sosial antar pengguna di dalam platform tanya jawab yang berpotensi mengonstruksi teknologi tanya jawab itu sendiri.

“Mm...yang pertama mmm...mereka bisa langsung ee...menjawab pertanyaan, jadi eme...langsung menjawab dan juga ee...mencerminkan atau membagikan pengetahuannya di situ. Yang kedua bisa secara tidak langsung bisa meninggalkan komentar, yang biasanya berupa masukan, atau kritik terhadap jawaban, eee...setelah itu juga bisa membagikan jawaban yang menurut dia ee...sejalan dengan pendapat dia atau membagikan jawaban yang dia setuju ataupun tidak dia setuju disertai misalnya ee... komentar mengapa dia tidak setuju dengan jawaban tersebut. Itu yang pertama...” (Informan A, Komunikasi Personal, 22 Mei 2020)

“Dia menulis pengalamannya dia, misalnya misalnya ni ada pertanyaan. Ee...apa yang membuat ee...apa ya misalnya kayak...mengapa...apa ya...misalnya ya kayak pertanyaan pertanyaan kayak gitu, yang kemudian kita bisa jawab gitu lo, kan latar belakangnya psikologi, misalnya ada pertanyaan, apa sebenarnya fungsi dari prefrontal cortex yang ada di otak manusia, itu saya bisa bagikan. Jadi fungsi prefrontal cortex itu adalah ini ini ini... dan saya memberikan beberapa acuan yang bisa dijadikan sebagai bahan referensi sehingga tulisan saya lebih kuat. Istilahnya seperti itu dan bisa dipertanggungjawabkan...atau mungkin...tapi setiap orang punya gayanya masing-masing sih...” (Informan M, Komunikasi Personal, 20 Mei 2020)

Teori *Social Construction of Technology* (SCoT) menjelaskan bahwa teknologi adalah sesuatu yang dikonstruksi oleh kelompok sosial yang relevan. Pinch dan Bijker (2012) menjelaskan bahwa kelompok relevan yang berbeda akan memiliki interpretasi yang berbeda terkait artefak teknologi. Pada penelitian ini, artefak teknologi yang diamati adalah *platform* tanya jawab, lebih spesifik lagi pada pengguna Quora. Fleksibilitas interpretatif ini menunjukkan adanya fleksibilitas dalam bagaimana seseorang berpikir tentang artefak dan juga bagaimana seseorang mendesain artefak tersebut (Pinch & Bijker, 2012). Humphreys (2005) menjelaskan bahwa terdapat tiga jenis fleksibilitas interpretatif yaitu fleksibilitas bahasa, struktur dan penggunaan. Melalui wawancara yang dilakukan dengan informan, dapat dilihat bahwa terdapat fleksibilitas interpretatif mereka sebagai pengguna *platform* tanya jawab. Informan menggunakan istilah “wadah” dan “inventaris” untuk mendeskripsikan bagaimana mereka melihat *platform* tanya jawab. Bentuk konsep seperti ini dapat disebut sebagai penggambaran informan tentang realitas sosial yang dihadapi. Lakoff dan Johnsen (2003) menjelaskan bahwa konsep di kepala manusia dapat mendefinisikan realitas sosial

sehari-hari. Hal ini disebut sebagai metafora. Metafora digunakan untuk memahami sesuatu hal dengan hal yang lain (Lakoff & Johnsen, 2003). Pada konteks informan sebagai pengguna aktif situs tanya jawab, penggambaran mereka terhadap *platform* sebagai “wadah” atau “inventaris” menunjukkan bahwa *platform* tanya jawab sebagai sebuah ruang dan orang-orang yang berpartisipasi di dalamnya, seperti pengguna, bertemu di dalam suatu ruang untuk melakukan tanya jawab.

Fleksibilitas interpretatif menurut Teori SCoT berkaitan dengan kelompok sosial yang relevan. Pinch dan Bijker (2012) menjelaskan definisi yang cukup sederhana tentang siapa yang disebut dengan kelompok sosial yang relevan. Kelompok sosial yang relevan adalah organisasi atau institusi dan juga individu, terorganisasi maupun tidak (Pinch & Bijker, 2012). Penentuan kelompok sosial yang relevan mempertimbangkan makna yang diberikan kelompok tersebut terhadap artefak teknologi. Pengguna atau konsumen merupakan kelompok sosial yang relevan menurut konsepsi ini. Lebih lanjut, Humphreys (2005) juga mengikutsertakan penganjur (*advocates*), produser (*producers*) dan pengamat (*bystanders*) artefak teknologi selain pengguna (*user*). Penelitian ini mengidentifikasi pengguna sebagai kelompok sosial yang relevan. Informan ada di dalam konteks pengguna aktif, yang tidak hanya membaca informasi, tetapi juga aktif menjawab dan menanyakan sesuatu pada platform tanya jawab. Dua informan mengikuti kelompok pengguna *platform* di daerah domisilinya. Sedangkan dua informan lainnya sama-sama memiliki latar belakang sebagai *programmer*. Mereka memiliki hubungan langsung dengan teknologi (Humphreys, 2005). Melalui proses tanya jawab yang dilakukan, pengguna sebagai kelompok sosial yang relevan berperan dalam konstruksi artefak teknologi.

Seperti yang disebutkan oleh Humphreys (2005) dan Klein & Kleinman (2002) Teori SCoT menekankan pada agensi pengguna dalam mengonstruksi teknologi. Bentuk agensi ini terlihat dari hasil wawancara yang menunjukkan bagaimana proses tanya jawab pada *platform* terjadi. Quora memberikan kesempatan bagi pengguna untuk membentuk *user-generated content*. Pengguna dapat menjawab pertanyaan yang sesuai dengan kemampuannya, lalu setelah membagikan jawaban, pengguna lain dapat mendukung naik/turun (*upvote/downvote*), membagikan, juga menambahkan komentar. Melalui proses ini terjadi interaksi antar pengguna sebagai kelompok sosial yang relevan pada teknologi. Proses ini juga sekaligus memperlihatkan karakteristik dari *user-generated content* pada Web 2.0 yaitu ko-konstruksi informasi dan *wisdom of the crowds*. Walaupun demikian, pada situs tanya jawab juga terdapat nilai yang diikuti oleh pengguna, yang biasanya tercermin dari *guidelines* atau perilaku pengguna. Paul et al. (2012) menunjukkan bahwa pengguna menilai reputasi dari pengguna lain berdasarkan kontribusi mereka di masa lalu.

Selanjutnya, jika dikaitkan dengan tipologi web 2.0 yang dikonseptualisasikan oleh Arora (2012), pendapat informan menunjukkan adanya penggambaran ruang virtual pada Quora sebagai sesuatu yang bersifat *context-driven*. Ruang virtual yang bersifat *context-driven* berfokus pada praktik sosial di dalamnya. Pada Quora, pengguna dapat melakukan praktik tanya-jawab sehingga ruang virtual ini dapat dilihat sebagai hal yang bersifat *context-driven*. Penelitian sebelumnya yang dilakukan Puristia (2018) menunjukkan bahwa fleksibilitas interpretatif juga diperlihatkan pengguna artefak teknologi melalui penggunaan metafora. Penelitian ini telah mengelaborasi konsep fleksibilitas interpretatif dan kelompok sosial yang

relevan dengan melihat artefak teknologi *new media* seperti Quora dan proses tanya jawab sebagai bentuk *user-generated content* yang juga mengonstruksi artefak teknologi tersebut.

SIMPULAN

Pengguna sebagai kelompok sosial relevan menunjukkan interpretasi mereka melalui fleksibilitas penggunaan dan deskripsi yang muncul terkait situs tanya jawab. Interpretasi mereka terhadap artefak teknologi terlihat dari bagaimana informan mendeskripsikan *platform* tanya jawab sebagai sebuah wadah dan inventaris bagi pengguna. Informan mendeskripsikan situs tanya jawab sebagai inventaris, wadah berbagi ilmu, wadah tanya jawab, pencarian titik temu, dan juga perkumpulan orang-orang dengan perbedaan pengalaman dan latar belakang. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa proses ko-konstruksi informasi terjadi ketika pengguna melakukan praktik tanya jawab. Praktik tanya jawab yang terjadi juga merefleksikan bentuk *user-generated content* dan proses konstruksi teknologi yang disebutkan teori *Social Construction of Technology*. Proses konstruksi informasi terjadi ketika pengguna menjawab dan mengajukan pertanyaan, memberikan dukungan, atau pada saat menambah komentar pada tulisan pengguna lain. Penelitian ini telah mengelaborasi konsep *interpretative flexibility* pada teori SCoT dalam konteks pengguna *platform* tanya jawab. Walaupun demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Penelitian ini belum dapat menjangkau jenis kelompok sosial yang relevan lainnya seperti *advocates*, *producers* dan *bystanders* dari teknologi. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengaplikasikan Teori SCoT pada jenis kelompok sosial yang lain.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Inaya Rakhmani, S.Sos., M.A., Ph.D yang telah memberikan saran pada tahap awal penyusunan artikel ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada redaksi Jurnal Avant Garde dan *reviewer* atas masukan yang telah diberikan pada draf awal artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arora, P. (2012). *Typology of Web 2.0 spheres: Understanding the cultural dimensions of social media spaces*. *Current Sociology*, 60(5), 599–618. <https://doi.org/10.1177/0011392112440439>
- Barassi, V., & Treré, E. (2012). *Does Web 3.0 come after Web 2.0? Deconstructing theoretical assumptions through practice*. *New Media and Society*, 14(8), 1269–1285. <https://doi.org/10.1177/1461444812445878>
- Brugger, N. (2009). *Website history and the website as an object of study*. *New Media and Society*, 11(1–2), 115–132. <https://doi.org/10.1177/1461444808099574>
- Croteau, D., & Hoynes, W. (2019). *Media/Society: Technology, Industries, Content, and Users (6th ed.)*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Febrian. (2014). *Fleksibilitas Interpretasi Pengguna Meme para Mememak 1CAK.COM* [Master's Thesis, Universitas Indonesia]. Universitas Indonesia.
- Griffin, E., Ledbetter, A., & Sparks, G. (2019). *A first look at communication theory* (10th ed.). New York: McGraw Hill.
- Humphreys, L. (2005). *Reframing social groups, closure, and stabilization in the social construction of technology*. *Social Epistemology*, 19(2–3), 231–253.

- <https://doi.org/10.1080/02691720500145449>
- Klein, H. K., & Kleinman, D. L. (2002). *The social construction of technology: Structural considerations*. *Science Technology and Human Values*, 27(1), 28–52. <https://doi.org/10.1177/016224390202700102>
- Kwok, A. O. J., & Koh, S. G. M. (2020). *Deepfake: a social construction of technology perspective*. *Current Issues in Tourism*, 0(0), 1–5. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1738357>
- Lakoff, G., & Johnsen, M. (2003). *Metaphors we live by*. London: The University of Chicago Press.
- Lee, M. J. W., & McLoughlin, C. (2011). *Web 2.0-Based E-Learning: Applying Social Informatics for Tertiary Teaching*. New York: Information Science Reference.
- Liao, T. (2018). *Mobile versus headworn augmented reality: How visions of the future shape, contest, and stabilize an emerging technology*. *New Media and Society*, 20(2), 796–814. <https://doi.org/10.1177/1461444816672019>
- Mager, A. (2012). *Algorithmic ideology: How capitalist society shapes search engines*. *Information Communication and Society*, 15(5), 769–787. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.676056>
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Paul, S. A., Hong, L., & Chi, E. H. (2012). *Who is Authoritative? Understanding Reputation Mechanisms in Quora. May 2014*. <http://arxiv.org/abs/1204.3724>
- Pinch, T. J., & Bijker, W. E. (2012). *The Social Construction of Facts and Artifacts: Or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other*. In *The Social Construction of Technological Systems: New Directions in the Sociology and History of Technology* (pp. 11–44). Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.
- Puristia, D. (2018). *Konstruksi Sosial Teknologi dalam Komunikasi Organisasi Pemerintah: Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Citizen Relation Management di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta* [Master's Thesis, Universitas Indonesia]. Universitas Indonesia.
- Sergeeva, N., & Liu, N. (2019). *Social construction of innovation and the role of innovation brokers in the construction sector*. *Construction Innovation*, 20(2), 247–259. <https://doi.org/10.1108/CI-02-2019-0016>
- Singh, T., Sharma, A., & Singh, C. B. (2016). *Social Construction of Technology: A Flexible Strategy for DL Success*. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 17(3), 265–273. <https://doi.org/10.1007/s40171-015-0116-y>
- Wang, G., Gill, K., Mohanlal, M., Zheng, H., & Zhao, B. Y. (2013). *Wisdom in the social crowd. May*, 1341–1352. <https://doi.org/10.1145/2488388.2488506>
- Yousefikhah, S. (2017). *Sociology of innovation: Social construction of technology perspective*. *AD-Minister, june*, 31–43. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.30.2>