

PERANAN MODERATOR DALAM PEMBENTUKAN KOMUNITI SIBER

Zauridah Abdul Hamid

Fakulti Komunikasi dan Bahasa Moden
Universiti Utara Malaysia, 06010 Sintok, Kedah
Tel: 604-928 4889
E-mail: zauree@uum.edu.my

Zhamri Che Ani

Fakulti Teknologi Maklumat
Universiti Utara Malaysia, 06010 Sintok, Kedah
Tel: 604-928 4653
E-mail: zhamri@uum.edu.my

ABSTRAK

Masyarakat hari ini menggunakan internet untuk berkomunikasi dan mengadakan satu perhubungan antara mereka secara berkumpulan. Masyarakat ini dikenali sebagai komuniti siber, komuniti maya, komuniti elektronik dan sebagainya. Komuniti siber ini bukanlah bertujuan untuk mencari keuntungan tetapi adalah sebagai salah satu cara untuk bersosial antara ahli komuniti tersebut dan melakukan perhubungan tanpa mengambil kira keturunan, bangsa, kewarganegaraan, status, pegangan agama, usia, jantina, dan sebagainya di dalam meneruskan perhubungan yang berbentuk global ini. Setiap komuniti siber terdapat seorang yang bertanggungjawab mengendalikan operasi komuniti siber yang dikenali sebagai moderator. Moderator ini mempunyai beberapa peranan untuk menguruskan komuniti sibernya. Kurangnya pengetahuan mengenai peranan mereka akan menyebabkan moderator-moderator ini tidak dapat menguruskan komuniti siber mereka dengan lebih teratur dan ini menjadikan ahli komuniti mereka menjadi pasif atau tidak aktif dan akhirnya akan menyebabkan komuniti siber itu hilang begitu sahaja. Selain itu, kemungkinan juga moderator ini kurang mahir dan tiada pengalaman dalam melaksanakan tugas mereka. Oleh yang demikian, mereka tidak mengetahui bagaimana untuk menjadikan komuniti mereka sentiasa aktif, stabil, mempunyai pangkalan data yang sentiasa dikemaskini, kemasukan dan pengeluaran ahli yang sentiasa konsisten dan sebagainya. Maka disebabkan ini juga, komuniti siber ini berkemungkinan tidak dapat bertahan lama.

Kata kunci: Internet, moderator, komuniti siber.

PENGENALAN

Internet berperanan untuk memudahkan komunikasi dan mampu mempercepatkan segala urusan semasa. Internet juga menjadi sumber maklumat terkini yang mudah diperolehi kerana ia menjanjikan informasi terkini tanpa sebarang kekangan dan batasan. Oleh yang demikian, dapatlah dikatakan Internet merupakan satu medium teknologi komunikasi yang bersifat interaktif dan mampu menarik penglibatan pengguna yang ramai. Terdapat pelbagai jenis perkhidmatan komunikasi yang ditawarkan oleh Internet. Antara yang popular adalah e-mel, kumpulan berita dan program berbual. E-mel yang juga dikenali sebagai surat elektronik membolehkan pengguna Internet untuk menghantar dan menerima pesanan atau mesej di antara satu sama lain. Manakala berita pula membolehkan pengguna untuk menghantar mesej kepada pangkalan data yang telah dibahagikan atau dikategorikan mengikut tajuk utama. Kedua-dua jenis komunikasi ini adalah komunikasi sehalu. Manakala program berbual pula adalah program yang mana ia tidak menyimpan mesej tetapi menghantar teks atau mesej seseorang secara terus kepada seseorang yang lain ataupun kumpulan tertentu (Ried, 1995).

Dengan terdapatnya kepelbagaian kegunaan Internet ini, masyarakat pada hari ini terdorong menggunakan Internet sebagai medium untuk berinteraksi antara ahli keluarga dan rakan-rakan (Kraut, Cool, Rice & Fish, 1994). Internet juga memperluas lagi saiz perhubungan sosial dan mengurangkan tekanan daripada perasaan kesunyian dan keresahan. Selain itu, Internet membolehkan orang ramai berkomunikasi dengan mereka yang tidak pernah dikenali sebelumnya (Rheinghole, 2000). Disebabkan ini juga masyarakat hari ini menggunakan internet untuk berkomunikasi dan mengadakan satu perhubungan antara mereka secara berkumpulan. Masyarakat ini dikenali sebagai komuniti siber ataupun komuniti maya, komuniti elektronik dan sebagainya.

Komuniti siber ini bukanlah bertujuan untuk mencari keuntungan tetapi adalah sebagai salah satu cara untuk bersosial antara ahli komuniti tersebut dan melakukan perhubungan tanpa mengambil kira keturunan, bangsa, kewarganegaraan, status, pegangan agama, usia, jantina, dan sebagainya di dalam meneruskan perhubungan yang berbentuk global ini. Komuniti siber ini wujud di alam siber menggunakan perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan secara percuma oleh syarikat-syarikat seperti Yahoo!, Community Zero, MSN Hotmail dan lain-lain lagi. Individu-individu yang mewujudkan komuniti siber ini mempunyai tujuan mereka yang tersendiri dan mereka juga memainkan peranan yang penting dalam memastikan komuniti mereka itu dapat berkekalan.

PERMASALAHAN KAJIAN

Dalam setiap komuniti siber terdapat seorang yang bertanggungjawab mengendalikan operasi komuniti siber yang dikenali sebagai moderator. Moderator ini mempunyai beberapa peranan untuk menguruskan komuniti sibernya. Daripada kebanyakan moderator ini, tidak semuanya mengetahui peranan yang perlu dijalankan dalam memastikan setiap ahli komuniti siber tersebut mematuhi arahan, komuniti sibernya dapat berjalan lancar dan memastikan kewujudan komuniti sibernya dapat bertahan lama.

Kurangnya pengetahuan mengenai peranan mereka akan menyebabkan moderator-moderator ini tidak dapat menguruskan komuniti siber mereka dengan lebih teratur dan ini menjadikan ahli komuniti mereka menjadi pasif atau tidak aktif dan akhirnya akan menyebabkan komuniti siber itu hilang begitu sahaja. Kajian oleh Butler (1999) terhadap komuniti siber secara rawak, yang mendapati 16 peratus daripada komuniti siber itu sudah tidak wujud lagi dan 33 peratus tidak mempunyai penghantaran mesej selama lebih kurang empat bulan. Selain itu, kemungkinan juga moderator ini kurang mahir dan tiada pengalaman dalam melaksanakan tugas mereka. Oleh yang demikian, mereka tidak mengetahui bagaimana untuk menjadikan komuniti mereka sentiasa aktif, stabil, mempunyai pangkalan data yang sentiasa dikemaskini, kemasukan dan pengeluaran ahli yang sentiasa konsisten dan sebagainya. Oleh yang demikian, komuniti siber ini berkemungkinan tidak dapat kekal lama.

Kajian terhadap peranan moderator komuniti siber ini dilakukan untuk menjawab sebahagian daripada persoalan yang timbul akibat daripada kewujudan komuniti siber yang semakin berkembang. Kajian yang dilakukan ini akan melihat dengan lebih khusus kepada persoalan-persoalan di bawah:-

1. Apakah sebab utama mereka menjadi seorang moderator?
2. Apakah peranan moderator terhadap sesuatu komuniti siber?

OBJEKTIF KAJIAN

Secara amnya kajian ini bertujuan untuk mendapatkan pandangan moderator mengenai peranan mereka dalam mengendali dan menguruskan komuniti siber. Manakala objektif khususnya pula adalah seperti berikut:-

1. Untuk mengenalpasti sebab utama seseorang itu menjadi moderator komuniti siber.
2. Untuk mengenalpasti peranan moderator terhadap komuniti siber.

SKOP DAN SIGNIFIKAN KAJIAN

Skop kajian ini hanya meliputi kumpulan moderator bagi komuniti siber Malaysia yang wujud di dalam Yahoo! Groups. Kajian ini tidak bertujuan untuk membuat generalisasi terhadap keseluruhan moderator komuniti siber di Malaysia yang lain. Ia juga tidak mengambil kira moderator bagi komuniti siber yang diwujudkan dalam sesebuah organisasi atau syarikat perniagaan yang mempunyai tujuan pekerjaan. Kesahihan hasil kajian adalah bergantung sepenuhnya kepada kejujuran responden (moderator) dalam menjawab borang soal-selidik yang dihantar oleh pengkaji.

Kajian ini diharap dapat memberikan gambaran yang lebih jelas terhadap peranan yang dimainkan oleh moderator terhadap komuniti siber yang dapat membantu dalam mengekalkan kewujudannya di alam siber. Selain itu, kajian ini diharap dapat menambahkan lagi kajian yang sedia ada, menyediakan pemahaman serta menjadi rujukan kepada moderator untuk menguruskan komuniti sibernya dengan lebih teratur.

SOROTAN BAHAN BERTULIS

Komuniti siber

Komuniti siber adalah suatu sistem sosial yang bersifat terbuka dan tiada sempadan. Komuniti siber ini mempunyai kelebihan dan kebolehan yang tersendiri dalam penyelesaian masalah dan pembentukan pengetahuan yang baru. Ada sesetengah pihak juga berpendapat bahawa pada suatu masa kelak komuniti fizikal yang wujud pada masa ini berkemungkinan akan digantikan oleh komuniti siber (Preece, 2001).

Komuniti siber mempunyai maksud yang berbeza mengikut pendapat individu. Preece (2001), menyatakan bagi sesetengah orang, komuniti siber digambarkan sebagai masyarakat yang berhubung di antara satu sama lain, menolong orang lain dalam penyelesaian masalah dan satu perhubungan yang bersifat mesra dan menyakinkan. Manakala untuk sesetengah orang lain pula, memberikan gambaran negatif seperti satu perhubungan yang berbentuk konspirasi, bersifat subversif, jenayah dan pencerobohan terhadap peribadi seseorang.

Rheingole (2000) mendefinisikan komuniti siber adalah pengumpulan budaya yang bercampur, apabila terdapat sekumpulan individu yang sering berinteraksi sesama mereka di alam siber. Komuniti siber juga mempunyai kumpulan masyarakat yang mungkin telah berjumpa secara bersemuka ataupun tidak yang menggunakan komunikasi berantaraan komputer dalam pertukaran idea dan pengetahuan di kalangan ahli.

Moderator

Moderator dianggap sebagai ketua dalam sesuatu komuniti siber dan mempunyai peranan yang tertentu bagi memastikan keharmonian perhubungan antara ahli komuniti siber (Rojo, 1996). Moderator juga memainkan peranan yang penting dalam menentukan hala tuju dan pengejalan hayat komuniti sibernya (Rojo, 1996). Walau bagaimanapun, peranan sebagai moderator masih lagi kabur kerana tidak banyak kajian yang dijalankan mengenainya.

Kajian mengenai peranan moderator dijalankan oleh Tagg pada tahun 1996, mendapati peranan moderator adalah sebagai seseorang yang memberikan motivasi, sokongan, bimbingan, galakkan dan dorongan, juga sebagai ketua diskusi, membantu pelajar di dalam meningkatkan kemahiran berkomunikasi, membimbing sesuatu perbincangan supaya berada pada landasan yang betul dan juga sebagai fasilitator kepada topik perbincangan.

Kajian oleh Mason (1997) mendapati peranan moderator persidangan secara *online* biasanya melibatkan kuasa dan tanggungjawab yang agak khusus iaitu samada secara teknikal atau sebagai

pembantu kepada ahli di dalam komuniti tersebut. Secara lebih jelas lagi Mason (1997) menerangkan peranan moderator secara teknikal adalah seperti mengemaskini pangkalan data, membuang e-mel yang tidak berkaitan dan sebagainya. Manakala peranan sebagai pembantu, beliau merupakan ketua kepada sesuatu perbincangan, beliau juga akan menggalakkan ahlinya supaya turut serta dalam perbincangan dan juga sebagai seseorang yang akan memberikan bimbingan terhadap topik perbincangan yang sedang berlangsung. Daripada kajiannya, beliau membuat kesimpulan bahawa peranan moderator adalah gabungan beberapa elemen iaitu sebagai seorang guru, pengacara, fasilitator dan juga penganjur komuniti.

Kajian oleh Berge (1992) mendapati peranan moderator adalah sebagai fasilitator, pengurus, penyaring, pakar, editor, *promoter*, pegawai pemasaran, pembantu dan juga pengawal. Berge telah melanjutkan kajiannya bersama Collin pada tahun 2000 terhadap peranan dan fungsi moderator daripada pandangan moderator itu sendiri. Dalam kajian ini, mereka mendapati pada tanggapan moderator peranan utamanya adalah sebagai pengurus dalam sesuatu komuniti siber itu dan ini diikuti oleh peranan sebagai fasilitator, pengawal, pembantu, pegawai pemasaran, penyaring, ketua diskusi, pakar dan editor.

Feenberg (1987) menyatakan sebagai ketua terhadap perbincangan *online*, mereka hendaklah mempunyai pengetahuan dan pengalaman dalam menguruskan kumpulan komunikasi, di mana peranannya akan mengikut susunan nilai dan norma yang sebenarnya. Beliau seterusnya menyatakan disebabkan kemajuan dalam teknologi komunikasi yang semakin berkembang yang melibatkan telepersidangan berkomputer dalam pembelajaran jarak jauh dan juga untuk pembelajaran setempat, ia memerlukan kemahiran, rekabentuk yang sistematik, pengurusan dan perancangan yang mencukupi untuk sesuatu persidangan itu berjaya sepenuhnya.

Oleh yang demikian moderator memainkan peranan yang besar dalam menentukan sesuatu komuniti siber itu bertahan lama dan kewujudannya masih mendapat perhatian ramai. Keselesaan yang dirasai sebagai ahli komuniti siber akan menyebabkan keinginan untuk meningkatkan kemajuan komuniti siber mereka.

METHODOLOGI KAJIAN

Pengkaji telah memilih kaedah tinjauan melalui Internet dengan menggunakan soal-selidik secara *online* sebagai kaedah pengumpulan data berdasarkan kepada soalselidik yang dibentuk sendiri oleh pengkaji bagi mencapai matlamat kajian. Teknik persempalan yang digunakan ialah persampelan bertujuan berdasarkan kepada ciri-ciri berikut:-

- a) Moderator yang mempunyai komuniti siber yang tersenarai di dalam Yahoo! Groups dibawah negara Malaysia.
- b) Moderator yang mempunyai komuniti siber dengan jumlah ahli yang tidak kurang daripada 20 orang ahli.
- c) Moderator yang mempunyai komuniti siber yang masih aktif iaitu mempunyai purata 30 penghantaran e-mel sebulan.

HASIL KAJIAN

Seramai 320 orang moderator telah terpilih sebagai responden kajian. Daripada 320 e-mel jemputan yang mengandungi satu alamat merujuk kepada halaman borang soal selidik secara *online* yang telah dihantar kepada responden di kalangan komuniti siber yang terpilih, sebanyak 228 jawapan telah diterima. Berikut adalah hasil kajian yang dipersembahkan dalam bentuk jadual.

Ciri-ciri Demografi Moderator

Jadual 1 : Ciri-ciri Responden

Perkara	Bilangan	Peratusan
Jantina		
Lelaki	153	67.1
Perempuan	75	32.9
Bangsa		
Melayu	195	85.5
Cina	18	7.9
India	2	1.3
Lain-lain	12	5.3
Umur		
Bawah 20 tahun	1	0.4
20 tahun sehingga 29 tahun	121	53.6
30 tahun sehingga 39 tahun	76	33.6
40 tahun sehingga 49 tahun	26	11.5
50 tahun ke atas	2	0.9
Tahap Pendidikan Tertinggi		
SPM	12	5.3
STPM	8	3.5
Matrikulasi	6	2.6
Diploma	53	23.2
Ijazah	124	54.4
Pasca ijazah (Master dan PHD)	28	11.0
Status Pekerjaan		
Bekerja	177	77.6
Tidak Bekerja	12	5.3
Belajar	39	17.1

Moderator Dan Komuniti Siber

Jadual 2: Tempoh menjadi moderator

Perkara	Bilangan	Peratusan
12 bulan – 6 bulan	32	14.0
13 bulan – 24 bulan	49	21.5
25 bulan - 36 bulan	41	18.0
37 bulan - 48 bulan	42	18.4
49 bulan - 60 bulan	43	18.9
61 bulan ke atas	21	9.2

Jadual 3: Bilangan Komuniti Siber Bagi Setiap Moderator (n=228)

Bil. Kumpulan Moderator	Bilangan	Peratusan
1 kumpulan	95	41.7
2 kumpulan	58	25.4
3 kumpulan	29	12.7
4 kumpulan	18	7.9
5 kumpulan	8	3.5
6 kumpulan	3	1.3
7 kumpulan ke atas	17	7.3
Purata : 2.6		

Jadual 4 : Cara Mendapatkan Kemahiran Oleh Responden (n = 228)

Perkara	Bilangan	Peratusan
Mencuba sendiri	207	90.8
Membaca artikel dari Internet mengenainya	100	43.9
Melihat bagaimana orang lain melakukannya	54	23.7
Mendapat latihan dari moderator lain	43	18.6
Kemahiran lain	2	0.9

Jadual 5 : Pembahagian Masa Sebagai Moderator (n=187)

Perkara	Bil	Peratusan
Masa lapang.	65	34.7
Tiada masalah dalam pembahagian masa	45	24.1
Di antara setengah jam hingga 6 jam sehari.	34	18.2
Masa lapang waktu pejabat	21	11.2
Tugas dibahagi-bahagi di antara co-moderator.	13	7.0
Memperuntukan masa yang terhad pada setiap hari.	5	2.7
Hujung minggu.	4	2.1

Jadual 6 : Dorongan Untuk Kekal Sebagai Moderator (n=169)

Perkara	Bil	Peratusan
Sikap ingin membantu dan memberikan khidmat sosial.	58	34.4
Perhubungan yang erat dengan ahli komuniti siber.	45	26.6
Keseronokan dan suka-suka.	24	14.2
Berminat.	23	13.6
Sokongan daripada ahli komuniti dan rakan.	19	11.2

Hasil kajian dari segi objektif**Jadual 7 : Sebab Utama Menjadi Moderator (n=223)**

Perkara	Bilangan	Peratusan
Saya yang mencipta komuniti siber ini dan saya menjadi moderatornya	103	45.8
Dijemput untuk menjadi moderator oleh moderator terdahulu	67	29.8
Secara sukarela kerana tiada orang lain yang mahu menjadi moderator	34	15.1
Secara sukarela semasa di awal perbincangan penubuhannya	15	6.7
Diminta menjadi moderator bila moderator terdahulu bersara	6	2.7

Analisis peranan moderator terhadap komuniti sibernya dibuat dengan berpandukan kepada skala likert satu hingga tujuh dan titik empat sebagai titik penengah. Mereka yang mempunyai skor melebihi empat dikira bersetuju terhadap peranan yang dinyatakan dan begitulah sebaliknya. Ia digambarkan seperti pada Jadual 8.

Jadual 8 : Min Mengikut Peranan Yang Dijalankan Oleh Moderator

Item	Min	S.P
Sebagai Pengurus.	5.65	1.20
Sebagai Pengawal.	5.02	1.76
Sebagai Pembantu/Penolong.	4.99	1.58
Sebagai Fasilitator.	4.92	1.45
Sebagai Pegawai Promosi/Pemasaran.	4.25	1.73
Sebagai Penyaring.	4.21	1.35
Sebagai Ketua Diskusi.	4.07	1.62
Sebagai Pakar (dalam menjawab persoalan).	3.81	1.42
Sebagai Editor.	3.72	1.67

PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

Hasil kajian mendapati majoriti daripada responden adalah lelaki (67.1%) berbanding dengan perempuan, manakala dari segi bangsa, golongan Melayu sebagai golongan majoriti yang menjadi moderator komuniti siber dengan peratusan yang tinggi iaitu 85.5% daripada responden. Peringkat umur di antara 20 hingga 29 tahun adalah golongan yang paling ramai menjadi moderator komuniti siber berbanding peringkat umur yang lain dengan purata umur responden adalah 30.2 tahun.

Hasil kajian juga mendapati majoriti daripada responden mempunyai tahap pendidikan tertinggi di peringkat Ijazah pertama dan selari dengan tahap pendidikan ini didapati juga majoriti daripada responden adalah terdiri dari mereka yang telah bekerja. Didapati kebanyakan responden telah menjadi moderator melebihi 1 tahun sehingga 2 tahun. Selain daripada itu hasil kajian juga mendapati majoriti responden mempunyai di antara 1 atau 2 kumpulan komuniti siber.

Dari segi pembahagian masa oleh responden sebagai moderator komuniti siber, kebanyakan mereka menyatakan mereka akan memasuki komuniti siber mereka pada masa lapang sahaja. Manakala dorongan utama untuk menjadi moderator, hasil kajian mendapati sikap responden yang ingin membantu dan memberikan khidmat sosial adalah penyebab yang mendorong mereka untuk menjadi moderator. Kemahiran responden adalah datang dari sikap ingin mencuba sendiri dalam mewujudkan komuniti siber. Disebabkan sikap ini jugalah yang menjadi penentu kepada sebab utama responden menjadi moderator iaitu responden adalah orang yang mencipta komuniti siber tersebut dan secara tidak langsung beliau jugalah yang menjadi moderator bagi komuniti siber itu.

Hasil kajian juga mendapati peranan yang paling utama sebagai moderator adalah berperanan sebagai pengurus dengan min = 5.62, di mana responden berperanan sebagai pentadbir kepada komuniti sibernya dan juga sebagai pegawai arkib iaitu mengemaskini keahlian dan e-mel. Selain daripada itu terdapat tiga lagi peranan yang menjadi pilihan responden iaitu berperanan sebagai pengawal (min=5.02), sebagai pembantu/penolong (min=4.99) dan sebagai fasilitator (min=4.92). Manakala terdapat beberapa peranan yang kurang dipersetujui oleh kebanyakan responden seperti berperanan sebagai editor, sebagai pakar dalam menjawab persoalan, sebagai ketua diskusi, sebagai penyaring, dan sebagai pegawai pemasaran/promosi.

Daripada kajian ini dapat dibuat kesimpulan 1) sebab utama seseorang itu menjadi moderator adalah daripada sikap mereka yang ingin mencuba sendiri; 2) peranan utama sebagai moderator komuniti siber daripada persepsi moderator itu sendiri adalah mereka berperanan sebagai seorang pengurus yang mentadbir komuniti siber mereka dan mengemas kini e-mel dan keahlian ahli komuniti siber tersebut.

RUJUKAN

- Berge, Z. L. (1992). *The role of the moderator in a scholarly discussion group*. Akses 21 Julai 2003. Di: <http://emoderators.com/moderators/zlbmod.html>.
- Berge, Z.L. & Collins, M.P. (2000). Perceptions of e-moderators about their roles and functions in moderating electronic mailing lists. *Distance Education: An International Journal*, 21(1), 81-100. Akses 20 Julai 2003. Di: <http://www.emoderators.com/moderators/modsur97.html>
- Butler, B. S. (1999). *When is a group not a group: An empirical examination of metaphors for online social structure*. Siri Kertas Kerja Katz Graduate School of Business, University of Pittsburgh. Akses 20 Jun 2003. Di: <http://www.pitt.edu/~bbutler/KatzWorkingPaper2001.pdf>.
- Feenberg, A. (1987). Network design: An operating manual for computer conferencing. *IEEE Transactions on Professional Communications*, 29(1) 2-7.
- Harasim, L. M., Hiltz, S. R., Teles, L., & Turoff, M. (1995). *Learning networks: A field guide to teaching and learning online*. Cambridge : The MIT Press.
- Kraut, R., Cool, C., Rice, R. & Fish, R. (1994). *Life and death of new technology: task, utility and social influences on the use of a communication medium*. Dalam Proceedings of Computer-Supported Cooperative Work 94 (ms. 13-21).
- Mason, R. (1997). *Moderating educational computer conferencing*. Akses 20 Julai 2003. Di: <http://emoderators.com/papers/mason.html>.
- Preece, J. (2001). *Online communities: Designing usability, supporting sociability*. Chichester, England: John Wiley & Sons.
- Reid, E. (1995). Virtual worlds: Culture and imagination. Dalam Jones, S.G. (Eds.), *Cybersociety: Computer-Mediated Communication and Community*. (ms. 164-183). Thousand Oaks: Sage.
- Rheingole, H. (2000). *The virtual community: Homesteading on the electronic frontier*. Cambridge, MA : The Mit Press. Akses 20 Jun 2003. Di: <http://www.well.com/user/hlr/vcbook/>.
- Rojo, A. (1996). *Electronic forums overview*. Akses 25 Jun 2003. Di: <http://www.emoderators.com/moderators/rojover.html>.