

Mengelola *Citizen Journalist* di Media NU Online

Sarjoko^{(a)(*)}

^(a) Universitas Gadjah Mada

*Korespondensi Penulis, Alamat: Jl. Sosio Yustisia No.1, Karang Malang, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281, Indonesia, E-mail: sarjoko.wahid@mail.ugm.ac.id

A B S T R A C T

Keywords:

NU Online, Editorial Management, Citizen Journalist

This research is a qualitative study that discusses how NU Online manages contributors as the backbone of Muslim-based community media in Indonesia. As an alternative media, NU Online has various limitations, including financial limitations so that the media is managed voluntarily. However, NU Online is quite productive, uploading 15-24 posts every day. This study used the interview method to the managing editor and contributors and then analyzed descriptively. The results showed that the implementation of George R. Terry's management aspects, namely planning, organizing, actuating, and controlling properly, made this media an active and productive community media.

A B S T R A K

Kata Kunci:

NU Online, Manajemen Redaksi, Citizen Journalist

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang membahas bagaimana NU Online mengelola kontributor sebagai tulang punggung media komunitas berbasis agama Islam di Indonesia. Sebagai sebuah media alternatif, NU Online memiliki berbagai keterbatasan, di antaranya keterbatasan finansial sehingga media tersebut dikelola secara volunteery. Meski demikian NU Online terbilang cukup produktif dengan mengunggah 15-24 tulisan setiap harinya. Penelitian ini menggunakan metode wawancara kepada redaktur pelaksana dan kontributor kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aspek manajemen George R. Terry, yaitu planning, organizing, actuating, dan controlling dengan baik membuat media ini bisa menjadi media komunitas yang aktif dan produktif.

Pendahuluan

Pelibatan warga secara aktif dalam memproduksi konten media disebut sebagai *citizen journalism* (CJ) atau jurnalisme warga (Nah & Chung, 2020). Studi yang dilakukan oleh Kurniawan di tahun 2007 menyebut bahwa radio adalah medium

yang memulai kultur jurnalisme warga. Radio berita *Elshinta* diklaim memiliki 100.000 kontributor, jauh lebih banyak dibandingkan kontributor *Ohmynews* di Korea Selatan (Kurniawan, 2007). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi disebut membantu aktivitas

ini berkembang dengan pesat, terutama dengan kehadiran media *online* yang semakin menjamur sejak tahun 2000-an. Anggapan itu tidak sepenuhnya benar mengingat aktivitas jurnalisisme non-profesional sudah ada sejak lama (Hughes, 2011). Hanya saja munculnya berbagai platform media *online* menambah banyaknya warga yang berperan sebagai pewarta warga.

Bagi masyarakat muslim, perkembangan ini dimaknai sebagai bentuk terbukanya lahan dakwah atau *syi'ar*. Hadirnya media-media *online* bernafaskan Islam seperti *Eramuslim.com*, *Islamedia.com*, *Suara-Islam.com*, *Mediaumat.com*, *Voa-Islam.com*, *NU Online (nu.or.id)* dan *Hidayatullah.com*, membuktikan bahwa kelompok muslim sudah menganggap dunia maya sebagai sesuatu yang penting. Studi Rosyid di tahun 2013 menegaskan bahwa penggunaan media online bisa menjangkau kelompok menengah terdidik yang membutuhkan gaya modern dan fleksibel (Rosyid, 2013).

Pada tahun 2019 *Islami.co* merilis data 20 website keislaman Indonesia yang paling banyak dikunjungi. *NU Online* yang dikelola oleh Pengurus Besar Nahdlatul Ulama berada di peringkat pertama. Peringkat ini masih tetap bertahan pada rilis peringkat yang dikeluarkan pada tanggal 3 Januari 2020 (Priyanto, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa *NU Online* menjadi media yang dirujuk oleh sebagian besar umat Islam di Indonesia.

NU Online didirikan pada tahun 2003 atas rekomendasi Mukhtar NU 1999 Lirboyo. Awalnya media ini hanya dijadikan sebagai media informasi institusi NU. Namun dalam perkembangannya, media ini menyediakan berbagai konten keislaman seperti *mu'amalah*, khotbah,

doa-doa, dan berbagai tulisan menyangkut agama Islam. Sebagai media komunitas yang dikelola oleh warganya, pencapaian *NU Online* dipengaruhi banyak hal. Penelitian yang peneliti lakukan pada tahun 2016 menjelaskan bahwa salah satu tulang punggung aktifnya media *NU Online* adalah karena adanya kontributor yang mencukupi pasokan tulisan di *website*. *NU Online* mampu menggerakkan dan mengelola warga NU untuk mengirimkan tulisannya ke media tersebut (Sarjoko, 2016).

Pengorganisasian warga atau kontributor merupakan bagian dari kerja manajemen redaksi. Bagi media komunitas, manajemen redaksi yang baik sangat menentukan efektivitas penerbitan. Penelitian Heri Usman menunjukkan bagaimana media komunitas pesantren Sunan Pandanaran mengalami kendala penerbitan akibat kurangnya penerapan prinsip-prinsip manajemen redaksi. Padahal jumlah santri di pondok pesantren Sunan Pandanaran berjumlah ribuan. Apabila dikelola secara baik maka persoalan kekurangan konten tidak akan terjadi (Usman, 2015).

Riset Febriani menegaskan bahwa penerapan manajemen redaksi mendukung efektivitas kerja di media online. *Republika Online* menggunakan *corporate performance system* (CPS) untuk memonitor kerja jurnalisnya yang jumlahnya sekitar 50 orang (Febriani, 2010). Berangkat dari beberapa fakta tersebut, penelitian ini secara khusus membahas bagaimana media keislaman *NU Online* mengelola para kontributor menggunakan prinsip-prinsip manajemen yang dicetuskan oleh George R. Terry. Penelitian ini berposisi melengkapi penelitian-penelitian tentang manajemen redaksi dengan objek penelitian media komunitas keislaman yang belum banyak

dibahas peneliti-peneliti sebelumnya.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menganalisis secara deskriptif. Analisis model ini lebih memerhatikan proses-proses kejadian suatu fenomena, bukan menjelaskan kedalaman data atau pun makna data (Bungin, 2007). Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode wawancara dan kajian pustaka. Artikel ini melanjutkan penelitian yang pernah peneliti lakukan pada tahun 2016. Oleh karena itu peneliti membutuhkan informasi terbaru untuk melengkapi data-data yang sudah ada. Peneliti mewawancarai Makhbib Khoiron, redaktur pelaksana *NU Online*; Anwar Kurniawan, kontributor 2016-2017; dan Aru Lego Triono, tim pewarta *NU Online* 2020-sekarang. Pemilihan ketiga narasumber berdasar kebutuhan penelitian ini membahas bagaimana pengelolaan kontributor di *NU Online*. Wawancara dilakukan melalui saluran telfon pada bulan Januari 2021. Data lainnya didapat melalui buku, jurnal, karya akademik, artikel, dan sumber lain yang mendukung.

Mengelola *Citizen Journalist*

Citizen Journalist

Peristiwa tsunami Aceh pada tahun 2004 lalu memunculkan satu tren baru di tengah masyarakat Indonesia. Aksi seorang warga bernama Cut Putri merekam detik-detik datangnya gelombang tsunami lalu ditayangkan di Metro TV secara berulang-ulang dianggap sebagai titik mula *citizen journalism* (selanjutnya ditulis CJ) atau jurnalisme warga di Indonesia (Loka, 2013). Pengertian itu didapat untuk

menunjukkan kegiatan penginformasian peristiwa oleh warga yang bukan jurnalis.

Jenis jurnalisme ini membawa standar baru bagi seseorang yang disebut sebagai jurnalis, di antaranya tidak perlu memiliki kemampuan profesional sebagaimana jurnalis di media arus utama. Kemunculan CJ seiring dengan perkembangan teknologi digital yang memunculkan satu bentuk masyarakat baru yang disebut sebagai warga berjejaring (*the networked society*). Istilah ini merupakan pengembangan dari *digital society* yang populer pada tahun 1990-an dengan maksud yang lebih luas. *The networked citizen* digunakan untuk menyebut perpaduan antara dunia nyata dan dunia maya dalam preferensi politik (Navarria, 2019). Hadirnya media *online* sekaligus mengaburkan batasan persoalan privat dan publik dalam konteks *public sphere* yang disebut sebagai *blogosphere* (Radsch, 2016). Ada beragam praktik CJ dengan berbagai istilah, misalnya *participatory journalism*, *user-generated content* (UGC), *user-created content* (UCC), akar rumput and jurnalisme amatir, Wikipedia, dan jurnalisme media sosial, serta lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa CJ merupakan konsep yang sangat luas dan multipraktik (Nah & Chung, 2020).

Pusat kegiatan CJ adalah warga. Meski dianggap memiliki pengaruh positif dalam kehidupan demokratis, praktik CJ masih mengalami kendala, seperti perlindungan hukum apabila terjadi sengketa pemberitaan (Eddyono et al., 2019). Meski demikian, jurnalisme warga bisa menjadi salah satu kekuatan dalam melakukan demokratisasi dan menjadi elemen kesepuluh jurnalisme (Kovach & Rosenstiel, 2010).

Ada empat multi di dalam konsep jurnalisme warga, yaitu multifaced,

multidimensional, multilevel, dan multimodal. Meski terdapat banyak model, ada benang merah di antara semua konsep yang pernah dipaparkan, yaitu (1) keterlibatan sipil, (2) berkontribusi pada masyarakat sipil (3) dengan merangsang percakapan demokrasi di ruang publik (Nah & Chung, 2020).

Manajemen Redaksi

Manajemen merupakan sebuah aktivitas, pelaksanaannya disebut *managing*, dan orang yang melakukannya disebut manajer. Menurut George R. Terry, perangkat fungsi manajemen ada empat, yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisian), *actuating* (pengarahan), dan *controlling* (pengendalian), biasa disingkat dengan istilah POAC (Terry, 2012). Tahapan-tahapan ini dibutuhkan untuk mencapai tujuan manajemen sebagai upaya melakukan sesuatu secara efektif dan efisien (Winardi, 2010).

Sistem keredaksian membutuhkan manajemen yang baik agar institusi media bisa bekerja dengan efektif dan efisien, baik terkait teks atau pun sumber daya manusia. Kata redaksi sendiri berarti badan pada lembaga media massa (baik cetak, elektronik, dan *online*) yang memilih dan menyusun tulisan yang akan dimasukkan ke dalam surat kabar atau sejenisnya. Dari dua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen redaksi adalah proses antarorang yang merupakan satu kesatuan dalam sebuah organisasi media massa untuk mencapai tujuan atau sasaran media tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Pengelolaan *Citizen Journalist* pada Media *NU Online*

Nahdlatul Ulama (NU) merupakan organisasi massa Islam yang memiliki jumlah massa hingga jutaan jiwa. Alvara Research and Center menyebut warga yang menyatakan diri sebagai NU mencapai 57,33 juta, sedangkan yang berafiliasi dengan NU mencapai 79,04 juta (Ali, 2017). Jumlah ini menjadikan NU sebagai salah satu organisasi massa Islam terbesar di Indonesia.

Sejak didirikan pada tahun 1926 NU memiliki berbagai kegiatan, salah satunya adalah publikasi atau penerbitan. Beberapa media menjadi media informasi, seperti *Soeara Nahdlatol Oelama* (1927), *Berita Nahdlatol Oelama* (1930), *Suluh Nahdlatol Oelama* (1940), *Duta Masyarakat* (1950), *Risalah Islamiyah* (1960), *Warta NU* (1980), dan *Tabloid Masa* (2000). Pada tahun 1999, dalam Muktamar NU Lirboyo, forum merekomendasikan NU mengelola media digital mengingat tuntutan perkembangan zaman. Empat tahun berselang, NU Online resmi berdiri dengan domain www.nu.or.id dengan Abdul Mun'im DZ sebagai direktur sekaligus pemimpin redaksinya.

Pada awalnya *NU Online* hanya berfungsi sebagai media informasi dan dokumentasi. Jumlah pengaksesnya pun terbatas karena massa NU kebanyakan tinggal di pedesaan dan belum mengenal teknologi internet. Akan tetapi pada tahun 2009 jumlah pengakses *NU Online* mulai naik dengan hadirnya perangkat handphone yang bisa mengakses internet. Tren *smartphone* yang mulai hadir sejak tahun 2012 menambah banyaknya jumlah pengakses *NU Online* (Sarjoko, 2016). Sejak didirikan pada tahun 2003, *NU Online* mengalami berbagai perkembangan, baik di sisi sumber daya manusia mau pun kemampuan digital. Studi yang dilakukan oleh *Islami.co* pada tahun 2019

menempatkan *NU Online* sebagai media keislaman Indonesia yang paling banyak diakses. Peringkat ini masih bertahan pada riset terbaru yang dirilis pada tanggal 3 Januari 2021 (Priyanto, 2021).

Pencapaian-pencapaian tersebut bisa terjadi karena pengelolaan media yang baik, termasuk produksi tulisan yang konsisten. Hal ini adalah buah dari proses manajemen yang baik sesuai dengan empat fungsi manajemen, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*).

Planning

Tulisan-tulisan di *NU Online* diproduksi oleh redaksi dan kontributor yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Untuk memastikan tulisan terus masuk ke meja redaksi, ada langkah-langkah yang dilakukan oleh redaktur pelaksana. Peneliti mengategorisasikannya sebagai persiapan redaksi dan sumber daya manusia. Ada tiga tahapan yang dilakukan dalam menjalankan fungsi perencanaan meliputi (1) menetapkan tugas dan tujuan; (2) observasi dan analisis; serta (3) mengidentifikasi alternatif.

Terkait persiapan keredaksian, setiap hari Senin *NU Online* mengadakan rapat redaksi di kantor yang berada di gedung Pengurus Besar Nahdlatul Ulama. Rapat redaksi ini membahas berbagai rencana yang akan dilakukan dalam seminggu ke depan, terutama dalam memfokuskan isu. Pemimpin redaksi dan jajarannya, redaktur pelaksana, dan pewarta menjadi pihak-pihak yang dilibatkan dalam rapat ini. Beberapa poin rapat kemudian disampaikan kepada kontributor melalui grup WhatsApp agar para kontributor bisa menyesuaikan tulisan aktual berdasar isu

yang ditentukan. Tim redaksi berperan sebagai editor yang menjadi *gatekeeper* untuk menentukan tulisan lolos atau tidak.

NU Online memang sangat bertumpu pada produksi tulisan para kontributor, namun media ini memiliki pewarta tetap berjumlah tiga orang. Ketiga orang inilah yang terus memproduksi tulisan secara aktif, dengan target poin yang telah ditetapkan oleh media. Hal ini sekaligus menjadi langkah antisipatif apabila ada kasus di mana mereka mengalami kekurangan kiriman dari kontributor. Makhbib Khorion, redaktur pelaksana *NU Online*, menjelaskan bahwa waktu-waktu libur seperti Hari Raya Idul Fitri menjadi perhatian redaksi. Sejak jauh-jauh hari, tim redaksi memprediksi adanya penyusutan jumlah pengirim, terutama di rubrik peristiwa. Solusi yang biasa diambil adalah menyiapkan tulisan-tulisan non-warta yang *timeless*. Selain itu tim redaksi akan membentuk semacam tim kerja yang bertugas memproduksi tulisan apabila ada peristiwa menarik yang perlu diliput saat hari lebaran.

Untuk mempersiapkan kontributor yang mumpuni berbagai strategi direncanakan oleh *NU Online*, di antaranya dengan mengadakan pelatihan dan kegiatan-kegiatan peningkatan kapasitas. Meski berupa media komunitas, *NU Online* berupaya memenuhi standar sebagai media yang berkualitas dan sesuai dengan kode etik jurnalistik.

Organizing

Struktur redaksi *NU Online* identik dengan struktur media arus utama kebanyakan. Media ini memiliki direktur, pemimpin redaksi, redaktur pelaksana, redaktur, dan pewarta. Kontributor tidak masuk dalam keredaksian namun memiliki

peran yang vital bagi keberlangsungan media tersebut. Oleh karenanya, NU Online melakukan beberapa cara untuk tetap memiliki kontributor.

Pertama, NU Online melakukan kaderisasi dengan menyelenggarakan pelatihan menulis dan membuka program magang. Selain itu, NU Online juga memantau warga NU yang kerap mengirimkan tulisan untuk diproyeksikan menjadi kontributor tetap. Ada beberapa keuntungan menjadi kontributor tetap, seperti mendapat *ID Card*, honorarium, dan *crew kits* yang dibagikan pada waktu tertentu. Sementara kontributor tidak tetap hanya mendapat honorarium setelah tulisannya dimuat sebanyak sepuluh kali.

Makhibib Khorion, redaktur pelaksana NU Online menjelaskan bahwa honorarium diberikan kepada para kontributor sebagai bentuk apresiasi atas upayanya meliput satu peristiwa di wilayahnya. Setiap satu tulisan dihargai Rp15.000,- dan akan ditransfer setelah mengumpulkan sepuluh tulisan. Jumlah tersebut memang terhitung sedikit, namun hal itu lebih dikarenakan keterbatasan finansial yang dialami oleh NU Online.

Redaktur pelaksana akan memonitor para kontributor sebelum memutuskan untuk menjadikannya sebagai kontributor tetap. Kontributor tetap yang dipilih akan dimasukkan ke dalam grup WhatsApp untuk bergabung bersama kontributor lainnya. Di grup inilah para kontributor yang berasal dari seluruh Indonesia berinteraksi dan berdiskusi bersama.

Ada dua jalur untuk menjadi kontributor NU Online. *Pertama*, proses natural di mana seseorang mengirim tulisan beberapa kali, dimonitor, kemudian diangkat sebagai kontributor tetap. Cara

kedua adalah dengan melakukan pelatihan di berbagai kota dan membuka kelas magang.

Anwar Kurniawan merupakan kontributor tetap NU Online pada tahun 2016-2017. Keikutsertaan Kurniawan sebagai kontributor tetap dimulai pada saat ia meliput Muktamar NU tahun 2015 di Jombang. Sejak saat itu ia yang juga aktif sebagai reporter media Bangkit yang dikelola PW NU DI Yogyakarta mulai dilibatkan sebagai kontributor tetap. Butuh waktu setahun bagi Kurniawan untuk diangkat sebagai kontributor tetap NU Online. Sebagaimana dijelaskan Khoiron, pengangkatan seseorang sebagai kontributor melalui tahapan dan monitoring. Namun ia hanya bertahan sebagai kontributor selama satu tahun. Pada tahun 2017, ia mendapat pekerjaan di media lain sehingga tidak lagi aktif di NU Online.

Sementara Aru Lego Triono menjadi kontributor tetap setelah mengikuti pelatihan menulis yang diselenggarakan oleh NU Online. Awalnya Triono ingin menjadi penyiar radio NU karena ketertarikannya aktif mengabdikan di gedung PBNU. Ia memiliki pengalaman sebagai penyiar di pondok pesantren dan jadi penyiar radio komunitas yang tersertifikasi. Dengan modal pengalaman tersebut, Triono mengikuti tes sebagai penyiar. Akan tetapi Triono gagal lolos karena radio NU mengatakan tidak mampu memberi honor kepada peniarnya.

Pada tahun 2017 Triono mengikuti kelas menulis saat berada di bangku kuliah semester 4. Ketertarikannya di dunia tulis menulis karena aktivitasnya kuliah di kampus Universitas Islam Empat Lima Bekasi jurusan Ilmu Komunikasi, Jurnalistik. Pelatihan tersebut diselenggarakan secara intensif selama tiga bulan. Setelah menjadi

alumni pelatihan itulah Triono mulai aktif sebagai kontributor tetap. Setahun kemudian Triono mendapat telfon dari Khoiron dan memintanya untuk aktif sebagai pewarta tetap di *NU Online*.

Ada perbedaan antara pewarta tetap dan kontributor tetap. Pewarta tetap adalah orang yang diangkat sebagai bagian dari struktur keredaksian, sementara kontributor tetap berposisi layaknya kontributor dengan penambahan beberapa manfaat. Pada tahun 2020 terdapat tiga pewarta tetap yang bekerja sebagai jurnalis di *NU Online*. Pewarta tetap ini mendapat hitungan honorarium berdasar poin. Satu tulisan dihitung tiga poin dengan target 200 poin. Artinya, dalam satu bulan pewarta tetap harus menghasilkan minimal 66 tulisan.

Khoiron menjelaskan bahwa jumlah kontributor di *NU Online* sangat fluktuatif karena bersifat *volunteery*. Ada dua sebab mengapa kontributor biasanya tidak lagi aktif, yaitu sebab menikah dan mendapat pekerjaan di tempat lain. Untuk itu mulai tahun 2020 *NU Online* melakukan terobosan dengan membuat biro di setiap provinsi. Ada tiga biro yang sudah terbentuk, yaitu Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur. Para kepala biro inilah yang bertugas untuk mencari dan mengaktifasi kontributor lokal. Sebagai bentuk apresiasi dan penyemangat, *NU Online* membuat sub-domain di websitenya untuk setiap biro misalnya *jatim.nu.or.id*.

Secara konten, kontributor mengirim dua jenis tulisan, yaitu peristiwa (*news*) dan opini atau telaah. Total terdapat kurang lebih seratus kontributor tetap yang menjadi kontributor dua jenis tulisan tersebut.

Actuating

Pengarahan yang dilakukan di *NU*

Online mencakup tiga hal, yaitu komunikasi, kepemimpinan, dan motivasi. Sejak tahun 2020, fungsi komunikasi redaktur pelaksana kepada para kontributor dibantu oleh kepala biro. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan para kontributor bisa langsung berinteraksi dengan redaktur pelaksana, baik melalui pesan pribadi atau pun percakapan di grup WhatsApp. Menurut Khoiron jumlah kontributor *NU Online* saat ini mencapai seratus orang. Adanya biro di masing-masing wilayah memudahkan redaktur di tingkat pusat untuk melakukan kerja-kerja pengawasan.

Dalam hal kepemimpinan, *NU Online* mengadopsi struktur media kebanyakan di mana direktur menjadi pemimpin tertinggi, disusul oleh wakil direktur, pemimpin redaksi, wakil pemimpin redaksi, sekretaris redaksi, redaktur pelaksana, dan staf redaksi. Redaktur pelaksana adalah orang yang memiliki akses langsung ke para kontributor. Selain menjalankan fungsi manajemen, redaktur pelaksana juga masih terlibat dalam kerja *editing* naskah.

Sebagai bentuk motivasi, *NU Online* memberikan ID Card, kits, dan honorarium kepada kontributor. Pemberian honor pertulisan merupakan apresiasi dari *NU Online* kepada para redaktur dan sekaligus upaya memotivasi kontributor agar lebih giat dalam mengirim tulisan. Perlu ditekankan bahwa pengiriman berita atau pun tulisan yang dilakukan oleh para kontributor tidak didasari pada faktor ekonomi. Para kontributor mengirim tulisan lebih didasarkan pada faktor eksistensi dan pengabdian. Walau pun jumlah honorinya tidak terlalu banyak, tetapi para kontributor tidak mempermasalahkan hal tersebut karena motivasi eksistensi telah mereka dapatkan.

Di sinilah keunikan para kontributor tetap *NU Online* karena cukup termotivasi dengan pemberian ID Card. Dengan ID Card tersebut, para kontributor akan lebih mudah mendapatkan akses menemui tokoh-tokoh NU skala daerah bahkan nasional. Kultur seperti ini tentu tidak didapatkan di perusahaan media non-komunitas, terutama media-media arus utama. Selain itu, ada faktor kebanggaan bagi pengurus NU di daerah apabila kegiatan-kegiatannya dimuat di *NU Online*.

Selain honor, *NU Online* memberikan *reward* kepada pengirim tulisan terbaik sesuai kriteria redaktur. Kriteria penilaian kualitas dimaksudkan agar para kontributor tidak berorientasi pada kuantitas pembaca di mana kontributor akan menghasilkan naskah yang sensasional. Sebaliknya, meski traffic menjadi aspek penting, kualitas tulisan tetap menjadi *concern* redaksi *NU Online*.

NU Online memiliki standar naskah meliputi aspek substansi dan teknis. Aspek substansi tulisan kiriman kontributor harus tulisan yang terkait dengan NU, baik terkait sosok, peristiwa, dan rubrik lainnya. Sementara aspek teknis meliputi jumlah sumber, unsur kelengkapan berita, *framing*, dan selingkung.

Kriteria sumber adalah kredibilitas

(*credibility*) dan jumlah (*balance*). Kredibilitas berarti sumber yang dipilih harus benar-benar memiliki kompetensi dan relevansi terhadap peristiwa yang diliput. Sumber ini bisa berupa orang atau pun data. Hal yang ditekankan dalam aspek ini adalah jumlah minimal sumber berita harus lebih dari satu. Hal ini merupakan upaya *NU Online* untuk tidak terjebak pada kultur berita *online* yang melakukan praktik jurnalisme pecahan, di mana satu sumber justru bisa dijadikan bermacam-macam judul berita.

Kelengkapan berita mengacu pada standar umum 5W+1H. Salah satu kegiatan yang dilakukan redaktur atau editor adalah memastikan unsur tersebut terpenuhi. Apabila ada berita yang belum memenuhi syarat akan dikembalikan kepada pengirim untuk dilengkapi. Redaktur juga memberi masukan terkait *framing* apabila naskah dari kontributor masih belum memiliki sudut pandang yang jelas.

Sementara selingkung merupakan istilah-istilah teknis yang disepakati di internal *NU Online* apabila satu istilah belum ada di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) atau pun redaksi memiliki istilah yang konsisten digunakan di *NU Online*, misalnya beberapa istilah berikut:

Tabel 1: Contoh selingkung NU Online

No	Betul	Keliru
1	Al-Qur'an	Alquran, Al Qur'an, al-Qur'an
2	Ahlussunnah wal Jamaah	ahlusunnah wal jamaah, ahlu as sunnah wa al jamaah
3	Amar ma'ruf	Amar makruf
4	Istighotsah	Istigasah, istigosah
5	Kiai	Kyai

Selingkung tersebut akan terus dievaluasi sesuai kebutuhan redaksi melihat perkembangan bahasa dan munculnya istilah-istilah baru. Selingkung secara umum mengacu pada KBBI dan pertimbangan *search engine optimization* (SEO). Saat ini terdapat 93 selingkung yang dijadikan panduan bagi kontributor dan editor ketika menulis istilah-istilah tertentu (Redaksi NU Online, 2020). Sementara data peneliti pada tahun 2016 jumlah selingkung masih berjumlah 65.

Controlling

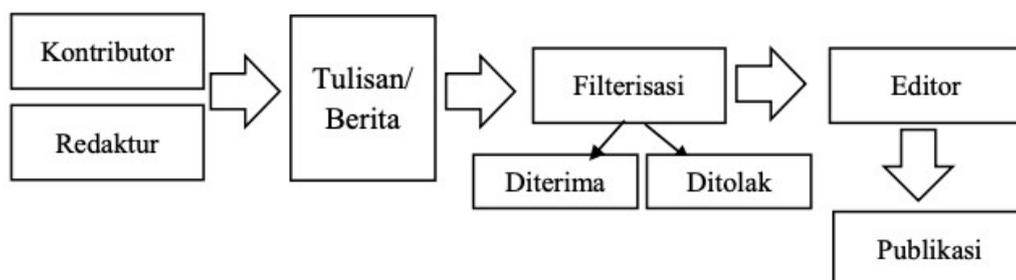
Fungsi pengawasan mencakup tiga hal berikut: menerapkan standar kinerja, mengukur kinerja saat ini dan membandingkannya terhadap standar yang ditetapkan, dan mengambil tindakan untuk memperbaiki kinerja apapun yang tidak memenuhi standar. Ketiga fungsi tersebut berjalan dengan cukup baik di *NU Online* selama tahun 2020.

Standar kinerja yang diterapkan oleh redaksi *NU Online* mencakup dua hal, yakni standar kualitas dan kuantitas. Standar kualitas adalah standar yang ditetapkan oleh redaksi terkait sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana, serta *content* tulisan. Sementara standar

kuantitas meliputi jumlah tulisan yang harus di-*upload* setiap harinya.

Khoiron menyadari bahwa titik berangkat setiap kontributor berbeda. Ada kontributor yang sudah aktif di media lain sehingga secara kualitas tulisan sudah baik. Namun ada pula kontributor yang memulainya dari nol. Pada situasi kedua, Khoiron selaku redaktur pelaksana kerap memberikan catatan kepada kontributor untuk perbaikan dan kemudian dikirimkan kembali. Sesuai pengalamannya, ada banyak kontributor yang mengalami peningkatan kualitas tulisan setelah mendapat *treatment* dari tim redaktur. Berikut adalah alur penerbitan tulisan dari kontributor di *NU Online*.

Dari segi sarana dan prasarana, *NU Online* tidak memberi bekal apapun kepada setiap kontributor. Namun bagi kontributor tetap, *NU Online* memberikan ID Card dan *kits* seperti jaket sebagai identitas untuk memudahkan kontributor meliput peristiwa. Pemberian tanda pengenal ini berawal dari sulitnya kontributor lokal mendapatkan narasumber. Apalagi di kultur warga NU narasumber dari kalangan tokoh kiai melalui pengawalan yang sangat ketat. Adanya ID Card membuat persoalan ini bisa teratasi.



Gambar 1. Alur penerbitan tulisan di NU Online

Sementara dari sisi kuantitas, sepanjang tahun 2020 tidak ada kendala berarti karena jumlah kiriman dari kontributor sudah mencukupi target minimum. Setiap hari selalu ada 15-24 tulisan yang siap upload hasil kiriman dari kontributor dan pewarta. Jumlah tersebut tidak termasuk tulisan yang dikembalikan ke redaktur karena dianggap belum memenuhi standar keredaksian.

Pengukuran standar kinerja selain menggunakan garis-garis keredaksian juga dengan mengukur *traffic*. Menurut riset *Islami.co* tahun 2018 dan 2020 *NU Online* menjadi *website* keislaman yang paling banyak diakses di Indonesia. Oleh karenanya kinerja pengunjung web penting untuk dipantau. Setiap rapat redaksi hari Senin, pembahasan konten yang paling banyak yang diakses dan kurang begitu diminati publik menjadi catatan untuk proses pembuatan konten di masa mendatang.

Tindakan lain yang dilakukan dalam menjalankan fungsi *controlling* adalah melakukan mekanisme ralat, *hidden*, dan pencabutan berita jika dianggap perlu. Hal ini pernah terjadi ketika tulisan dari salah satu PCNU direspons keberatan oleh pihak yang terkait dengan isi berita. Salah satu pertimbangan menjalankan mekanisme ini adalah ketika berita yang ditayangkan dianggap membawa efek buruk bagi kontributor.

Diskusi

Pengelolaan *Citizen Journalist* di *NU Online*

Kontestasi media bernafaskan Islam di Indonesia terus terjadi seiring semangat dakwah yang dibawa oleh berbagai media sehingga memunculkan istilah jurnalisme

islami. Di media-media Indonesia, keislaman ditampilkan dalam berbagai model, mulai yang sangat skriptualis seperti *Sabili*, pelayanan pasar seperti *Republika*, dan Islam sebagai nilai sebagaimana dilakukan para jurnalis *Tempo* (Steele, 2018). Namun Steele hanya memotret media-media arus utama. Sementara dalam konteks Indonesia media-media keislaman yang dikelola oleh komunitas atau pun perseorangan jauh lebih banyak jumlahnya.

NU Online didirikan dengan tujuan mentransformasikan potensi yang dimiliki NU sebagai organisasi yang mempunyai struktur dari pusat ke daerah menjadi kekuatan jaringan informasi atau berita berbasis komunitas. Selain itu, *NU Online* diharapkan menjadi pemandu konsolidasi organisasi. Pengurus Wilayah NU yang berjumlah 34 dan tersebar dari Sumatera hingga Papua, juga Pengurus Cabang Istimewa di berbagai dunia, memerlukan sebuah media konsolidasi untuk memperkuat jaringan organisasi. Selain itu, sebagai media keislaman yang paling banyak diakses, *NU Online* bertransformasi sebagai media dakwah dengan menyediakan konten-konten praktis yang dibutuhkan masyarakat muslim.

Media ini dikelola oleh Lembaga *Ta'ief wan Nasr* atau lembaga Komunikasi, Informasi, dan Publikasi PBNNU. Lembaga ini yang kemudian membentuk struktur redaksi sebagai nakhoda media. Dalam memuat berita, *NU Online* memiliki kontributor yang tersebar di berbagai daerah dan cabang istimewa NU di luar negeri. Para kontributor inilah yang melaporkan berita-berita menyangkut NU, baik dari tingkat pusat maupun daerah untuk kemudian disebarluaskan melalui *website* tersebut.

Bagi media komunitas seperti

NU Online, peran aktif warga dalam memproduksi tulisan sangat menentukan karena adanya standar kualitas dan kuantitas yang dikerjakan secara bersamaan. Selama ini, praktik *citizen journalism* kerap mengalami masalah kualitas dikarenakan para jurnalis warga tidak mendapatkan pendidikan kewartawanan. Akan tetapi hal ini bisa disiasati dengan baik oleh *NU Online* dengan memaksimalkan sumber daya dan berbagai aktivitas yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen redaksi.

Hal paling mendasar adalah perencanaan di mana *NU Online* tidak hanya menerima tulisan dari warga secara pasif tetapi berupaya membentuk kontributor aktif yang menjadi penyumbang tulisan media tersebut. Kuantitas dan kualitas tulisan kiriman menjadi *concern NU Online* sehingga media ini melakukan berbagai kegiatan persiapan sebelum seseorang diangkat secara resmi sebagai kontributor tetap. Kegiatan tersebut meliputi adanya pelatihan menulis intensif selama tiga bulan dan pembukaan aktivitas magang sehingga penulis di *NU Online* diharapkan menjadi penulis atau pun pewarta yang berkualitas. Fungsi perencanaan terkait kontributor terlihat cukup baik mengingat *NU Online* tidak hanya memanfaatkan warganya untuk menghiasi laman website, tetapi memberikan sesuatu yang bisa bermanfaat bagi individu kontributor.

Untuk mengorganisir kontributor, hadirnya teknologi informasi dan komunikasi mempermudah proses komunikasi. Grup WhatsApp menjadi medium utama kontributor berkumpul dan berinteraksi. Hingga saat ini terdapat kurang lebih seratus kontributor yang tersebar di seluruh penjuru dunia. Tim redaksi akan menginformasikan berbagai update terkait tema, isu, atau pun hal-hal terkait keredaksian melalui grup ini. Sejak tahun

2020, *NU Online* juga mendirikan biro di beberapa wilayah untuk membantu proses pengorganisasian yang awalnya terpusat pada kantor Jakarta menjadi sekup wilayah. Dengan membagi kontributor perwilayah menjadikan komunikasi antarkontributor lebih intensif dan terarah.

Pada tahap pengendalian, standar yang sejak awal ditetapkan membantu kerja redaktur, utamanya dalam menyeleksi naskah kiriman kontributor. Adanya buku panduan bagi para redaktur membuat kualitas tulisan di *NU Online* menjadi lebih terjaga. Untuk memotivasi kontributor, redaksi memberikan sejumlah *reward* seperti ID Card, kits, dan honorarium. Setiap satu tahun, *NU Online* memberikan penghargaan kepada kontributor dalam beberapa kategori, seperti penulis terbanyak dan tulisan paling berkualitas. Cara tersebut menjadi satu contoh di mana CJ bukan berarti mengomodifikasi warganya. Ada banyak media CJ yang tidak memberikan penghargaan kepada para penulis sehingga melakukan praktik eksploitasi dengan mengambil keuntungan dari para penulis. Meski berstatus sebagai media komunitas nyatanya *NU Online* mampu memberikan contoh penghargaan tersebut sebagaimana dilakukan media-media arus utama.

Fungsi pengendalian dilakukan dengan mengukur standar kuantitas dan kualitas. Banyak pihak mengkritisi bahwa media *online* hanya terjebak pada informasi sensasional dan penyajian informasi *click bait*. Sebagai media dakwah, *NU Online* tidak terjebak pada praktik tersebut. Media ini justru berupaya memperbaiki kualitas dengan memastikan standar sumber, struktur tulisan, dan membuka peluang melakukan mekanisme pencabutan tulisan apabila dianggap perlu dan mendesak. Hal ini menunjukkan bahwa *NU Online* menjadi media komunitas yang mampu

beraktivitas lainnya media profesional, termasuk dalam mengelola kontributornya.

Secara umum penerapan prinsip-prinsip manajemen redaksi sudah diterapkan dengan sangat baik oleh *NU Online*. Media ini bisa menjadi rujukan bagi komunitas yang mengelola media berdasarkan partisipasi warga. Meski fungsi-fungsi manajemen sudah diterapkan dengan baik ada satu kendala yang terjadi di *NU Online* di mana jumlah kontributor berjenis kelamin perempuan masih sangat minim. Padahal dalam struktur kepengurusan NU memiliki banyak badan otonom yang sangat aktif berkegiatan seperti Muslimat, Fatayat, dan Ikatan Pelajar Putri yang memiliki jaringan kader berjumlah ribuan.

Ada dua kemungkinan besar yang menciptakan kondisi tersebut. *Pertama*, ruang untuk perempuan belum terbuka atau pun seimbang daripada yang disiapkan untuk laki-laki. Akan tetapi kemungkinan ini ditepis oleh Khoiron karena kegiatan *NU Online* seperti pelatihan menulis selalu terbuka untuk semua. Walau dalam kenyataannya bagian keredaksian diisi sepenuhnya oleh laki-laki. Namun kondisi ini terkait dengan kemungkinan kedua di mana kelompok perempuan lebih memilih untuk berkiprah di lembaga yang dikhususkan untuk perempuan. Khoiron juga menyebut bahwa kebanyakan kontributor perempuan akan berhenti aktif setelah menikah atau mendapatkan tugas dan pekerjaan yang lebih menyita waktu.

Penutup

Jurnalisme warga tidak bisa dilepaskan dari keterlibatan warga sebagai subjek utama. *NU Online* sebagai media komunitas keagamaan terbesar di Indonesia menunjukkan bahwa

pengelolaan kontributor memiliki peran yang sangat penting dalam memajukan media komunitas keagamaan. Secara umum empat fungsi manajemen sudah diterapkan dengan baik oleh *NU Online* untuk mengelola para kontributor sebagai *citizen journalist*. Langkah-langkah yang dilakukan *NU Online* untuk mengelola kontributor sangat mungkin diduplikasi oleh orang-orang yang sedang atau ingin mengelola media komunitas keagamaan.

Hingga Januari 2021, *NU Online* masih menempati ranking pertama sebagai *website* keislaman Indonesia yang paling banyak diakses. Hal ini tak lepas dari kualitas tulisan dan manajemen sumber daya manusia yang baik. Peneliti justru menemukan salah satu permasalahan yang fundamental yaitu kurang seimbangnya proporsi antara kontributor laki-laki dan perempuan. Perbandingan jumlahnya mencapai satu berbanding empat belas. Hal ini dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti dominasi laki-laki di ruang redaksi, budaya *pakewuh*, dan pilihan media yang sangat banyak di banom-banom NU. Akan tetapi pada dasarnya *NU Online* terbuka untuk seluruh warga NU, baik yang berjenis kelamin laki-laki atau pun perempuan. Situasi ini memerlukan intervensi khusus dengan menyiapkan perencanaan-perencanaan yang lebih melibatkan warga perempuan sebagai kontributor di masa mendatang.

Artikel ini mengalami keterbatasan hanya membahas bagaimana *NU Online* mengelola kontributor tanpa membuktikan klaim-klaim narasumber menggunakan analisis teks pada naskah yang diterbitkan di media tersebut. Oleh karena itu peneliti merekomendasikan bagi para peneliti lain untuk melengkapi artikel ini dengan mengkaji kualitas tulisan menggunakan teori-teori kualitas berita dan sejenisnya.

Selanjutnya penting pula untuk mengulik dominasi laki-laki dalam sistem keredaksian. Kondisi tersebut menjadi pekerjaan rumah selanjutnya bagi *NU Online* di tengah pengelolaan media yang saat ini sudah cukup baik. Bagaimana pun langkah-langkah afirmasi bagi kontributor perempuan menjadi salah satu cara yang bisa dilakukan. Misalnya dengan menjalin kerja sama dengan banom-banom untuk memiliki semacam jurnalis yang menulis kegiatan. Jurnalis banom ini kemudian di-*treatment* agar menjadi kontributor tetap yang selalu siap meliput kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh lembaganya.

Daftar Pustaka

- Ali, H. (2017). *Menakar Jumlah Jamaah NU dan Muhammadiyah*. Hasanuddinali.Com.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya* (2nd ed.). Kencana.
- Eddyono, A. S., HT, F., & Irawanto, B. (2019). Menyoroti Jurnalisme Warga: Lintasan Sejarah, Konflik Kepentingan, dan Keterkaitannya dengan Jurnalisme Profesional. *Kajian Jurnalisme*, 3(1), 1–17.
- Febriani, I. S. (2010). *Analisis Deskriptif Manajemen Redaksi pada Republika Online*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hughes, W. (2011). *Citizen Journalism: Historical Roots and Contemporary Challenges*. Western Kentucky University.
- Kovach, B., & Rosenstiel, T. (2010). *Blur: How to Know What's True in the Age of Information Overload*. Bloomsbury.
- Kurniawan, M. N. (2007). Jurnalisme Warga di Indonesia, Prospek dan Tantangannya. *Makara, Sosial Humaniora*, 11(2), 71–78.
- Loka, E. D. (2013). *Citizen Journalist Bukan Wartawan: Resensi Buku "Citizen Journalism: Pandangan, Pemahaman, dan Pengalaman" Karya Pepih Nugraha*. Kompas.com. <https://sains.kompas.com/read/2013/04/07/05390424/citizen.journalist.bukan.wartawan?page=all>
- Nah, S., & Chung, D. S. (2020). *Understanding Citizen Journalism as Civic participation*. Routledge.
- Navarria, G. (2019). *The Networked Citizen: Power, Politics, and Resistance in the Internet Age*. Palgrave Macmillan.
- Priyanto, D. (2021). *Media Islam di Tengah Pandemi dan Gempuran Media Bermodal Besar*.
- Radsch, C. C. (2016). *Cyberactivism and Citizen Journalism in Egypt: Digital Dissidence and Political Change*. Palgrave Macmillan.
- Redaksi NU Online. (2020). *Pedoman Redaksi NU Online*. NU Online.
- Rosyid, M. (2013). Mengevaluasi Jurnalisme Online sebagai Media Dakwah. *At-Tabsyir*, 1(2), 121–138.
- Sarjoko. (2016). *Manajemen Redaksi pada Media NU Online Pengurus Besar Nahdlatul Ulama*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Steele, J. (2018). *Mediating Islam: Jurnalisme Kosmopolitan di Negara-Negara Muslim Asia Tenggara* (I. S. Putra (ed.)). Bentang.
- Terry, G. R. (2012). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Bumi Aksara.

- Usman, H. (2015). *Manajemen Redaksi Majalah Suara Pandanaran Pondok Pesantren Sunan Pandanaran Yogyakarta*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Winardi. (2010). *Asas-Asas Manajemen*. Mandar Maju.