

# GERAKAN SOSIAL BARU INDONESIA: STUDI GERAKAN GEJAYAN MEMANGGIL 2019

**Sanny Nofrima dan Zuly Qodir**  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Email: sannynofrima21@gmail.com

## Abstract

*The Gejayan Calling Movement 2019 becomes an interesting phenomenon of the development of new student social movements in Indonesia. Using social media platforms (#tranding topics) as a means of mass mobilization, this action succeeded in managed around 15,000 protesters. This article aims to elaborate the 2019 Gejayan Menanggil Movement in more detail, covering the background of the action, the means of mass mobilization, the consolidation process, and the issues raised. The research method uses a qualitative approach with data collection techniques through virtual observations on social media, data searches on the Drone Emprit website, and in-depth interviews with members of HMI DIPO, HMI MPO, IMM, GMNI, and ARB (Aliansi Rakyat Bergerak). The collected data were analyzed using NVivo Plus software. The results show that the Gejayan Calling Movement has become the starting point for changes in social movements in Indonesia, where the foundations built are no longer based on material resistance, but are more based on issues of humanity, injustice, politics, the environment and women. Therefore, the ideology of the movements has also changed from a class resistance to an identity resistance.*

**Keywords:** *New Social Movements; Civil Society; Ideology, Identity*

## Abstrak

*Gerakan Gejayan Memanggil 2019 menjadi salah satu fenomena menarik dari perkembangan gerakan sosial baru mahasiswa di Indonesia. Melalui platform media sosial (tranding topic) sebagai alat mobilisasi massa, aksi ini telah melibatkan 15.000 (lima belas ribu) demonstran. Artikel ini bermaksud untuk mengelaborasi Gerakan Gejayan Menanggil 2019 secara lebih mendalam, meliputi latar belakang aksi, sarana mobilisasi massa, proses konsolidasi, dan isu yang diangkat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi virtual di sosial media, penelusuran data di situs internet Drone Emprit, dan wawancara mendalam terhadap anggota HMI DIPO, HMI MPO, IMM, GMNI, dan ARB (Aliansi Rakyat Bergerak). Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan software NVivo Plus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Gerakan Gejayan Memanggil ini telah menjadi titik tolak perubahan gerakan sosial di Indonesia, dimana pondasi yang dibangun tidak lagi berbasis pada perlawanan yang bersifat material, tetapi lebih berbasiskan pada isu-isu kemanusiaan, ketidakadilan, politik, lingkungan dan perempuan. Oleh sebab itu, ideologi yang berkembang berubah dari hal yang bersifat perlawanan kelas menjadi perlawanan identitas.*

**Kata Kunci:** *Gerakan Gejayan Memanggil; Masyarakat Sipil; Ideologi; Identitas.*

## **A. PENDAHULUAN**

Gerakan sosial baru telah dilihat sebagai suatu pilihan aktivisme dalam konteks perubahan ekonomi politik yang secara ketat didominasi oleh ideologi dan praktik neoliberalisme (Suharko, 2006). Selain itu, gerakan sosial baru juga menekankan kebebasan dalam gerakan itu sendiri, misalnya tidak memiliki struktur organisasi yang tidak terbirokratisasi namun mempunyai kepentingan atau isu perjuangan yang sama (Purboningsih, 2015). Perbedaan gerakan sosial baru terletak pada terminologi yang berbeda tentang tindakan kolektif yang digunakan dalam gerakan sosial lama (Sari & Siahainenia, 2015).

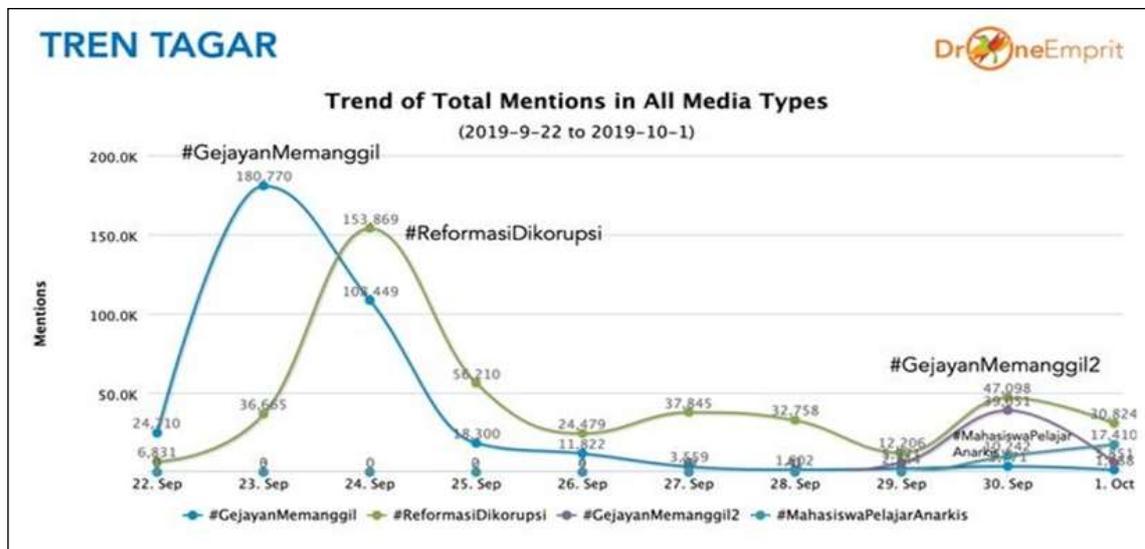
Dalam konteks ini, gerakan sosial tidak lagi diasumsikan sebagai suatu tindakan kolektif, namun gerakan ini memiliki tujuan bersama dan dilakukan melalui berbagai pertimbangan yang dikonsolidasikan. Termasuk dalam hal ini adalah Gerakan Gejayan Memanggil 2019, di mana aksi ini muncul bukan karena kolektivisme spontan saja, tapi aktor yang ada di dalamnya yakni mahasiswa diasumsikan sebagai agen yang mengagregasikan kepentingan masyarakat kepada pemerintah. Orientasi pada nilai-nilai ideal dan kebenaran membuat mahasiswa peka dan peduli terhadap persoalan-persoalan di lingkungannya, terutama yang menyangkut bentuk-bentuk pelanggaran dan penyelewengan. Pada umumnya, gerakan mahasiswa muncul dari adanya proses dialektika antara kondisi subyektif mahasiswa dan kondisi obyektif yang ada (Mustafidah, 2016). Sehingga hal ini semakin menegaskan eksistensi gerakan mahasiswa sebagai gerakan sosial yang paling penting untuk mewujudkan perubahan sosial (Akbar, 2016).

Gerakan sosial termasuk koalisi atau kolaborasi adalah sebuah gerakan di mana organisasi yang berbeda berkumpul dengan sumber daya masing-masing untuk mencapai tujuan bersama, koalisi organisasi adalah bagian dari jejaring individu dan organisasi yang membentuk gerakan sosial (Dyke & Amos, 2017). Koalisi dari hasil gerakan sosial secara umum mencakup koalisi sampai batas dan koalisi mengejar tujuan yang sama dengan gerakan sosial sehingga keterlibatan koalisi mengubah hasil gerakan,

dan partisipasi dalam koalisi dapat mengubah organisasi. Pesatnya kemunculan teknologi digital tentang gerakan sosial yang telah berkembang pesat mengalami pergeseran paradigma terutama yang berkaitan dengan gerakan masyarakat dalam keterlibatan mengevaluasi efektivitas gerakan (Rong, 2016). Berdasarkan dinamika tercermin dalam definisi sosial dalam gerakan yang tercakup dalam jaringan interaksi informal antara pluralitas dari individu, kelompok dan organisasi terlibat dalam konflik politik, budaya dari sebuah identitas kolektif bersama (Diani, 1992). Kepercayaan mahasiswa terhadap informasi dari media massa dalam proses penyebaran informasi masih melalui proses peliputan dalam mengumpulkan data dan fakta peristiwa (Azman, 2018).

Demonstrasi 23 dan 30 September 2019 menjadi puncak dari tersumbatnya saluran partisipasi publik terhadap Pemerintah dan DPR RI, terutama terkait persoalan legislasi. Setidaknya ada dua pendapat berseberangan, RUU KPK menjadi UU KPK dianggap tidak bermasalah dari sudut pandang pembuat kebijakan, namun ternyata menjadi masalah bagi publik. Keputusan mengesahkan dianggap kurang menempuh sosialisasi yang luas. Kurangnya sosialisasi memberi persepsi bahwa negara kurang terbuka terhadap publik. Selain itu demonstrasi berturut-turut juga menyiratkan bahwa terdapat masalah koneksi antara publik dengan DPR RI dan pemerintah sejak jauh hari sebelum demonstrasi terjadi. Masalah koneksi ini dapat diukur dari intensitas komunikasi, kualitas keterbukaan informasi dan penyampaian pendapat, ataupun kapasitas partisipasi dalam bentuk lainnya.

Gambar 1.  
Tren Tagar #Gejayanmemanggil dari 22 September-01 Oktober 2019



Sumber: Analisis Drone Emprit 2020

Rencana aksi demonstrasi viral di media sosial melalui tagar #GejayanMemanggil. Aksi mahasiswa di Yogyakarta yang terdiri dari berbagai kampus tersebut memilih titik lokasi yang berpusat di Jalan Gejayan, Sleman (pertigaan Jalan Gejayan dan Jalan Colombo). Lokasi ini dipilih untuk memperingati aksi mahasiswa menuntut reformasi pada 1998 yang terjadi di lokasi yang sama. Aksi tersebut bertujuan untuk menolak RKUHP, RUU Pertambangan Minerba, RUU Pertanahan, RUU Pemasarakatan, RUU Ketenagakerjaan, mendesak pembatalan RUU KPK, UU Sumber Daya Air, mendesak disahkannya RUU Penghapusan Kekerasan Seksual (RUU PKS) dan HAM. Aksi #GejayanMemanggil dihadiri oleh ribuan mahasiswa Yogyakarta. Pada akhirnya tuntutan dari berbagai daerah menghasilkan keputusan bahwa DPR dan pemerintah menunda pengesahan revisi undang-undang karena massa semakin membesar dan tak terkendali.

Berdasarkan argumen dan kasus yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini mengkaji gerakan sosial baru dalam Gerakan Gejayan Memanggil 2019 di Daerah Istimewa Yogyakarta. Artikel ini hendak menjawab pertanyaan mengapa Gerakan Gejayan Memanggil 2019 muncul

sebagai fenomena gerakan sosial baru yang berdasarkan kegelisahan, ketidakadilan, kekecewaan masyarakat sipil terhadap regulasi pemerintahan sehingga membawa ribuan massa ikut dalam aksi demonstrasi pada tanggal 23 dan 30 September 2019 di Gejayan, Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain itu, mengetahui aktor-aktor dalam aksi tersebut serta menganalisis isu-isu Gerakan Gejayan Memanggil 2019 juga menjadi fokus utama dalam artikel ini.

## **B. METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara terhadap anggota dari berbagai gerakan sosial mahasiswa seperti Himpunan Mahasiswa Islam Majelis Penyelamat Organisasi (HMI MPO), Himpunan Mahasiswa Islam Diponegoro (HMI DIPO), Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI), Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) dan Aliansi Rakyat Bergerak (ARB). Selain itu, data juga didukung dengan melakukan penelusuran di internet dan berita *online* di sosial media terkait dengan aksi demonstrasi di Gejayan tahun 2019. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan melakukan *coding* melalui program NVivo 12 Plus. Setelah itu hasil analisis disajikan secara deskriptif dalam bentuk narasi maupun *chart*.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***1. Sejarah Gejayan Memanggil***

Gejayan Memanggil bermula pada Era Reformasi 1998 saat Jalan Gejayan menjadi sejarah keberanian mahasiswa Yogyakarta melakukan perlawanan terhadap rezim Soeharto. Peristiwa demonstrasi di Jalan Gejayan pada Jumat 8 Mei 1998 tersebut menuntut reformasi dan turunnya Presiden Soeharto. Demontran menyampaikan pernyataan keprihatinan mahasiswa atas kondisi perekonomian saat itu yang dilanda krisis moneter, penolakan Presiden Soeharto sebagai presiden kembali, memprotes atas kenaikan

harga, dan mendesak untuk dilaksanakannya reformasi. Demonstrasi tersebut memunculkan peristiwa bentrokan berdarah hingga seorang mahasiswa bernama Moses Gatotkaca, meninggal dunia (Tribunnews.com, 2019). Aksi tersebut dilakukan tidak hanya oleh mahasiswa, tetapi juga masyarakat melawan aparat.

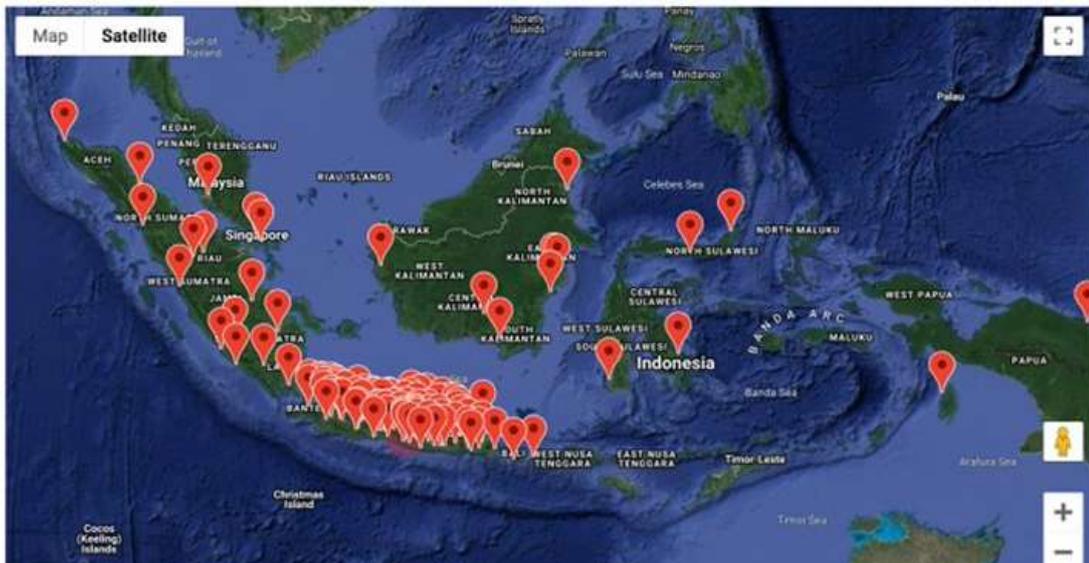
Aksi demonstrasi Gejayan tahun 2004 yang dilakukan oleh beberapa organisasi mahasiswa seperti HMI Cabang Yogyakarta dan Front Pejuang Rakyat Miskin (FPRM) dilakukan untuk mengkritisi peringatan Hari Kebangkitan Nasional yang hanya menjadi seremonial belaka. Mereka mengkritik para elit politik yang menjadi calon presiden (capres) terkait kelompok *status quo*, mereka juga meminta rakyat selektif dalam memilih pimpinan agar kekuasaan pada Orde Lama tidak terulang kembali (Detik.news.com, 2019).

Pada tahun 2005 terjadi kembali aksi demonstrasi di Gejayan untuk menentang rencana pemerintah Republik Indonesia menentang kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) yang dilakukan per 1 Oktober 2005 dan perombakan tim ekonomi di dalam kabinet pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono. HMI MPO Yogyakarta dan Badan Eksekutif Mahasiswa Keluarga Mahasiswa Universitas Gadjah Mada (BEM-KM UGM) melakukan demonstrasi menentang rencana pemerintah Republik Indonesia terkait kenaikan harga BBM. Aksi yang berlangsung di Kantor Pertamina Cabang Yogyakarta diwarnai dengan saling dorong antara massa mahasiswa dengan petugas kepolisian. Meski demikian, demonstrasi berlangsung dengan tertib dan aman.

Aksi Gejayan Memanggil 2019 yang dilaksanakan pada tanggal 23 dan 30 September berada pada tiga titik kumpul, yaitu gerbang utama Kampus Sanata Dharma, pertigaan revolusi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dan Bundaran Universitas Gadjah Mada. Fenomena gerakan ini berhasil menggalang massa hingga 15 ribu demonstran.

Gambar 2.

Peta Kota Sebaran #Gejayanmemanggil dari 22 September-01 Oktober 2019



Sumber: Analisis Drone Emprit 2020 diakses pada 20 Januari 2021

Gejayan Memanggil 2019 merupakan bentuk aksi yang diinisiasi oleh mahasiswa-mahasiswa di Yogyakarta dengan mengedepankan seruan damai untuk kesejahteraan dan kebebasan yang dianggap sudah berada di ruang yang sempit, terbatas, dan tidak lagi merdeka. Gerakan ini diawali dari media sosial yang kemudian menjadi trending topic. Melalui platform media sosial rencana aksi tersebut menuai respon yang positif dari berbagai kalangan yang mewakili elemen mahasiswa hingga masyarakat sipil. Aksi Gejayan Memanggil muncul kembali ketika masyarakat tidak puas terhadap institusi-institusi sosial dan politik di tengah transformasi dari masyarakat industrial ke pasca industrial yang membuat batas-batas kelas semakin berjenjang. Perspektif ini menempatkan konstruksi dan politisasi identitas sebagai perekat para partisipan di dalam keterlibatannya pada Gerakan Gejayan Memanggil.

## 2. Terjadinya Ruang Gerakan

Alberto Melucci melihat bentuk gerakan sosial baru sebagai 'tersegmen struktur jejaring dengan banyak kepala'. Aliansi Rakyat Bergerak

merupakan ruang mahasiswa maupun masyarakat sipil yang terdiri dari beberapa organisasi kampus dan non kampus. Aliansi ini berawal dari mahasiswa Universitas Gajah Mada yang kemudian diikuti kampus lain dan masyarakat sipil sebagaimana kutipan wawancara dengan salah satu penggerak ARB di bawah ini:

*"Tidak ada pembatas antara kampus dan masyarakat sipil maupun non kampus sampai saat ini bisa bekerjasama dengan baik". (Jurri, Wawancara,, 2021)*

Ketiadaan aktor utama, pimpinan pusat ataupun penokohan dalam menggerakkan Gejayan Memanggil dari 2019 memunculkan konsekuensi di mana semua bentuk pengambilan keputusan disepakati dalam konsolidasi dan bersifat terbuka untuk publik. Konsolidasi tersebut akan menentukan tema besar tuntutan yang sama, kebutuhan yang sama, dan kepentingan bersama. Sehingga dalam konsolidasi akan membentuk perangkat aksi dalam aliansi dimulai dari teknisi, koordinasi lapangan, keamanan, kesehatan, dan perlengkapan yang saling bersinergi bahu membahu.

Terbentuknya solidaritas dalam Gerakan Gejayan Memanggil 2019 menyadarkan individu atau kelompok yang sudah lama tidak terlibat dalam aktivisme. Hal ini memicu munculnya kesadaran bahwa ternyata dibutuhkan satu ruang yang mewadahi atau menghubungkan isu-isu-kekerasan, Hak Asasi Manusia (HAM), agraria dan isu lainnya dalam satu aliansi. Gejayan Memanggil 2019 bisa membuka ruang untuk terhubungnya isu yang berbeda, berbagai organisasi mahasiswa, dan kelompok yang berbeda. Solidaritas akhirnya terbentuk dikarenakan saling membutuhkan satu sama lain, dan bersama-sama menjadi bagian dari perjuangan untuk melawan berbagai macam aktor represif seperti oligarki dan korporasi yang menyalahgunakan kekuasaan.

Ekspektasi ketika menciptakan solidaritas dalam gerakan itu sendiri terus menerus mendapatkan tantangan, baik dari pengawasan atau rezim keamanan yang diciptakan negara untuk membatasi ruang gerak masyarakat. Melalui Gerakan Gejayan Memanggil 2019 ini mahasiswa memiliki wadah

bersama untuk menguatkan satu sama lain hingga membangun hubungan untuk menciptakan sebuah solidaritas yang lebih kuat. Sebab kondisi sering kali dapat menciptakan konflik horizontal dengan kelompok masyarakat.

Aliansi Rakyat Bergerak (ARB) menjadi ruang terbuka untuk diskusi kritis yang membangun wadah bagi aspirasi publik dan menjadi ruang dialog yang reflektif bagi perjuangan melawan elit politik. Menurut Lusi (2021) salah satu penggerak Aliansi Rakyat Bergerak (ARB):

*“Aliansi Rakyat Bergerak tidak melihat adanya hubungan dengan gerakan 1998, karena tidak ada berhubungan dengan aktivis sebelumnya untuk meminta dukungan material. Kekuatan dari Gerakan Gejayan Memanggil 2019 ini berbeda dengan aktivisme sebelumnya, dengan adanya budaya yang baru, prinsip-prinsip kerja yang hierarki. Tanpa adanya pemimpin justru menarik orang-orang yang baru terhadap aktivisme dapat memberikan seumbangsiah tenaga yang bisa mereka berikan” (Lusi, Wawancara, 2021)*

Perjuangan golongan terpelajar untuk melakukan perubahan secara berkesinambungan memerlukan kekuatan dalam bentuk penguasaan ilmu pengetahuan, idealisme, kematangan proses berpikir, dan tanggung jawab di masyarakat. Sejarah bukanlah sesuatu yang terjadi, tetapi juga memiliki arti. Maka dalam sejarah, gerakan mahasiswa telah menggoreskan tinta emasnya sebagai *avant garde* dalam setiap perubahan yang terjadi dalam tubuh bangsa ini.

### **3. Gerakan Sosial Baru dalam Gerakan Gejayan Memanggil 2019**

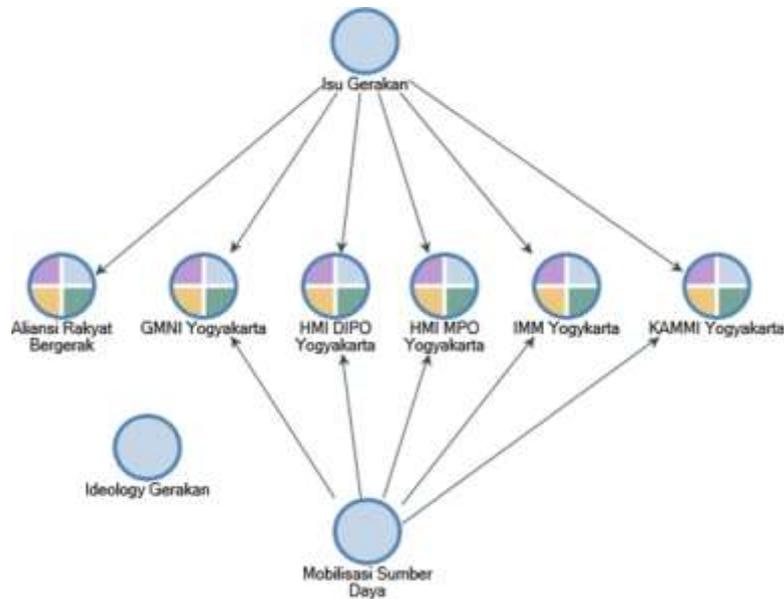
Gerakan sosial baru menekankan kebebasan pada gerakan mereka sendiri. Secara umum, gerakan sosial baru dapat dicirikan dengan tidak memiliki struktur organisasi, tidak terbirokratisasi, namun membentuk sebuah identitas tersendiri karena memiliki kepentingan atau isu perjuangan yang sama. Gerakan sosial baru adalah gerakan transnasional, gerakan yang menyuarakan, berjuang dalam isu kemanusiaan dan isu yang terhubung dengan kondisi mendasar keberadaan manusia di masa depan (Rajendra Singh, 2010). Isu gerakan sosial baru mulai dari: Gerakan Feminisme,

Gerakan Lingkungan, Gerakan Kebebasan Sipil, dan Gerakan Perdamaian. Gerakan sosial baru menerima pluralisme ide serta cenderung mengembangkan pandangan pragmatis dalam upaya menciptakan partisipasi politik seluas-luasnya dalam proses pengambilan keputusan. Gerakan ini dapat dikategorikan sebagai perkumpulan yang inklusif dengan aktor yang memiliki pergerakan yang sadar untuk memobilisasi diri dalam rangka memperjuangkan demonstrasi (Pohan & Sugandi, 2019).

Gerakan sosial baru dapat meninggalkan jejak pada gerakan sosial di masa yang mendatang, khususnya dalam konsep identitas kolektif (Melucci, 1996). Hal ini dapat dinilai melalui identitas kolektif sebagai “variable” dan peluang, mobilisasi dan pemingkakan dalam banyak penelitian arus utama. Konsep ini akan menonjol dalam diskusi terkait perjuangan pengakuan dan gerakan identitarian di mana penciptaan, pertahanan, atau pengakuan perbedaan khusus atau identitas kolektif telah menjadi fokus mobilisasi utama atau dimensi utama perjuangan kolektif sejarah dan budaya (Steven, 2013).

Berdasarkan teori gerakan sosial baru dari Rajendra Singh (2010) penelitian ini memakai mobilisasi sumber daya sebagai pelengkap untuk menggerakkan suatu gerakan sosial. Dalam sumber daya tersebut terdapat beberapa indikator yaitu: pengetahuan, uang, media, tenaga kerja, solidaritas, dan aktor. Kemudian isu gerakan yang dibawa adalah gerakan lingkungan, gerakan feminisme, gerakan hak asasi manusia, dan gerakan perdamaian. Penelitian ini juga menolak asumsi ideologi sebagai ‘ruh’ gerakan sosial seperti isu perjuangan dan pengelompokan kelas dan hal-hal lain yang bersifat non materialistik.

Gambar 3.  
Gerakan Sosial Baru dalam Gejayan Memanggil 2019



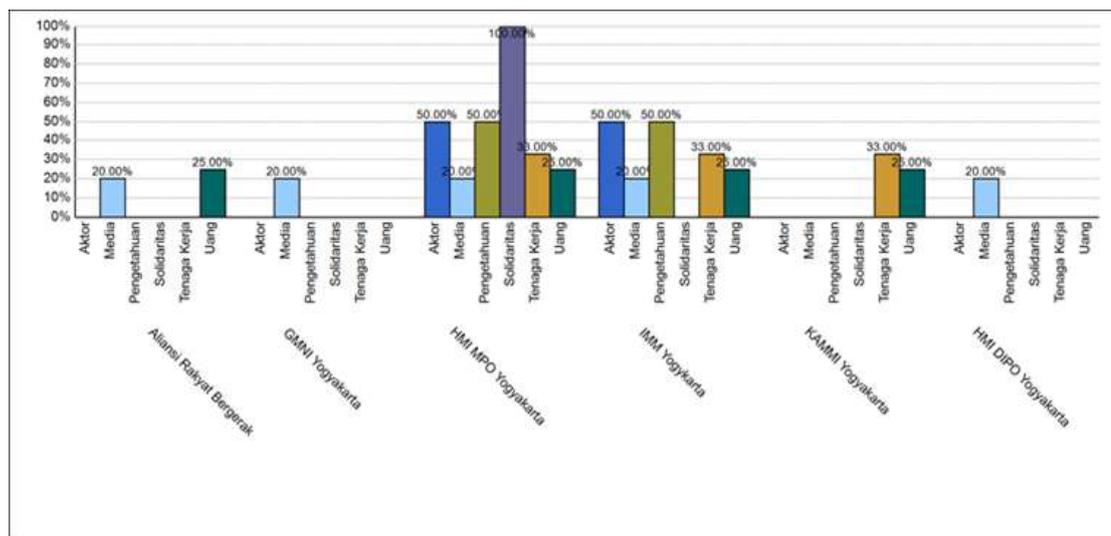
Sumber: diolah oleh penulis, 2021

Bagan di atas memperlihatkan bagaimana gerakan sosial baru mendominasi Gerakan Gejayan Memanggil 2019. Data diambil melalui wawancara dengan beberapa informan dari organisasi mahasiswa yang ikut terlibat gerakan Gejayan Memanggil tahun 2019. Beberapa organisasi mahasiswa yang terlibat sebagai informan berasal dari Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Yogyakarta, Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI) Yogyakarta, Himpunan Mahasiswa Islam (HMI MPO) Yogyakarta, Himpunan Mahasiswa Islam (HMI DIPO) Yogyakarta, Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) Yogyakarta, dan Aliansi Rakyat Bergerak (ARB). Seluruh organisasi mahasiswa Yogyakarta yang tergabung dalam ARB merupakan aliansi gabungan dari organisasi mahasiswa Yogyakarta. Tidak hanya mahasiswa, dalam aliansi tersebut masyarakat sipil juga ikut terlibat karena memiliki keresahan yang sama. Mereka ikut berpartisipasi dalam Gerakan Gejayan Memanggil 2019 dengan menekankan peran kelompok-kelompok solidaritas untuk memperjuangkan kepentingan-kepentingan kolektif dalam aksi-aksi kolektif (Singh, 2010). Gerakan Gejayan Memanggil 2019 memiliki tujuh tuntutan yaitu: Revisi Undang-Undang Komisi

Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia (RUU KPK), Revisi Undang-Undang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (RUU KUHP), Menolak Revisi Undang-Undang Ketenagakerja, Minerba, Pertanahan dan Keamanan dan Ketahanan Siber, Revisi Undang-Undang Penghapusan Kekerasan Seksual (RUU PKS).

Mobilisasi sumber daya dapat berpengaruh dalam gerakan sosial baru, hal ini dapat dibuktikan dalam aksi Gerakan Gejayan Memanggil 2019. Misalnya terlihat dari perubahan cara membangun basis dan mengedarkan wacana di tengah masyarakat, serta cara menerjemah permasalahan yang terjadi dalam demokrasi.

Gambar 4.  
Mobilisasi Sumber Daya dalam Gerakan Mahasiswa



Sumber: diolah oleh penulis, 2021

Bagan di atas memperlihatkan mobilisasi sumber daya dalam gerakan yang terdiri dari beberapa indikator yaitu: pengetahuan, uang, media, tenaga kerja, solidaritas, dan aktor. Beberapa indikator tersebut memiliki peran yang penting dalam suatu aksi demonstrasi. Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Yogyakarta misalnya, memobilisasi sumber daya Gerakan Gejayan Memanggil dengan menggerakkan massa untuk melakukan konsolidasi. Seperti gambar di atas, GMNI menggunakan media 25% menjadi sumber informasi massa dalam media Instagram dan Whatsapp. Hendri sebagai anggota GMNI Yogyakarta mengatakan bahwa:

*“Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Yogyakarta memiliki media bulletin progresif untuk menyebarkan informasi terutama dalam berbagai gerakan untuk menggerakkan kampus”. (Hendri, wawancara, 2021)*

Media sosial menjadi sarana penggerak dalam menyebarkan informasi dan memiliki peran untuk menggerakkan massa agar ikut demonstrasi. Selain GMNI, Himpunan Mahasiswa Islam (HMI DIPO) juga menggunakan strategi yang sama dalam menggerakkan massa:

*“Akumulasi yang berpuncak pada Gerakan Memanggil 2019 organisasi, komunitas atau non organisasi terlibat dalam demonstrasi, melalui konsolidasi, tagar, poster dan ditemukan karena adanya pertimbangan sejarah untuk turun aksi. Gerakan yang murni merasa terpanggil dalam gerakan tanpa memikirkan hal lain sehingga tidak terkesan memaksa”. (Fahmi, Wawancara, 2021)*

HMI DIPO menggerakkan massa dengan prosentase keterlibatan 20% dalam menyatukan suara dari beberapa lapisan. Peran mobilisasi sumber daya dengan logistik sangat mudah didapatkan, karena sifatnya sukarela, ada juga yang berkomunikasi melalui alumni dan antara senior yang satu organisasi untuk menyediakan kebutuhan logistik.

IMM menggunakan mobilisasi sumber daya dengan adanya aktor 50%, media 20%, pengetahuan 50%, tenaga kerja 33% dan uang 25%.

*“Mobilisasi sumber daya, sebelum demonstrasi ada pra konsolidasi ini melalui media mengajak kawan-kawan bersolidaritas antara mahasiswa, organisasi, lembaga, kelompok dan elemen masyarakat melalui perangkat media propaganda melalui pamflet, video dan beberapa simpul dari beberapa kampus atau kelompok organisasi dikumpulkan kemudian, konsolidasi menentukan tema besar tuntutan yang sama, kebutuhan yang sama, kepentingan yang bersama” (Danny, anggota IMM, wawancara dengan, 18 Januari 2021)*

Donasi terbuka langsung dibuka pada demonstrasi dengan menggunakan kardus. Tidak sedikit masyarakat umum dan pedagang sekitar di Jalan Gejayan yang ikut menyumbangkan minuman, dan makanan.

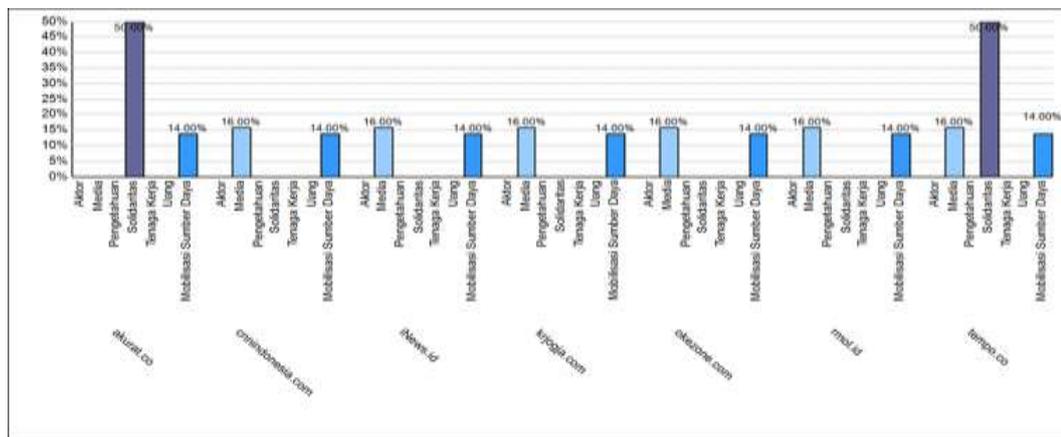
Sedangkan KAMMI Yogyakarta dalam menggerakkan mobilisasi sumber daya dengan tenaga kerja 33% dan uang 25%. Himpunan Mahasiswa Islam (HMI MPO) cabang Yogyakarta dalam menggerakkan Gejayan Memanggil 2019 menurut Rahmad sebagai anggota HMI MPO Cabang Yogyakarta,

*“Catatan yang harus digaris bawahi dalam Gerakan Gejayan Memanggil yaitu dengan teknikal aksi yang baru seperti tidak adanya atribut organisasi, sehingga yang terlihat dalam aksi mahasiswa berasal dari universitas masing-masing” (Rahmad, wawancara, 2021)*

Gerakan Gejayan Memanggil 2019 yang besar hingga kader yang ikut turun dalam aksi mencapai 500 kader turun tanpa membawa bendera HMI. Keterlibatan Pengurus Besar Himpunan Mahasiswa Islam (PBHMI) dalam aksi penolakan RUU KPK sangat signifikan dengan persentase keterlibatan aktor 50%, media 20 %, pengetahuan 50%, solidaritas 100%, tenaga kerja 33% dan uang 25%. Meskipun faktor yang menggerakkan aksi berangkat dari sejarah—padahal kenyataannya berangkat dari kesadaran—terjadinya aksi pada tahun 2019 cukup sukses karena, pertama; adanya media kedua; faktor kondisi yang sudah lama tidak ada demonstrasi, ketiga; momentum ketika nuansa politis kampus cukup mendukung.

Masing-masing organisasi mahasiswa memiliki strategi tersendiri dalam memaksimalkan sumber daya untuk menggerakkan massa demonstran. Adapun media sosial menjadi platform dalam mengangkat dan memviralkan isu aksi, khususnya dalam memberitakan aksi berbagai gerakan mahasiswa di beberapa daerah di Indonesia.

Gambar 5.  
Faktor yang mempengaruhi Mobalisasi Sumber Daya



Sumber: diolah oleh penulis, 2021

Berdasarkan pemaparan data di atas, masing-masing faktor mempunyai pengaruh satu sama lain, media dan solidaritas memiliki persentase yang tinggi dalam berita lokal dan nasional. Media sebagai wadah untuk membangkitkan solidaritas gerakan, mulai dari akses informasi, memberikan pilihan kepada publik untuk memberi tanggapan, dan berinteraksi terhadap berita-berita tertentu. Upaya ini mampu membangun solidaritas dalam mahasiswa atau masyarakat sipil yang ikut dalam aksi lapangan. Melalui media sosial ini pula dapat terbentuk narasi yang sama untuk membangun suatu gerakan sosial. Terlebih di daerah kota, akses untuk mendapatkan peluang informasi yang lebih luas lebih besar dan didukung pula dengan karakter masyarakatnya yang lebih mudah dalam menerima nilai-nilai baru. Kota menjadi agen modernisasi dengan infrastruktur yang menaunginya seperti dalam instansi pemerintahan, lembaga pendidikan dan penelitian, media massa seperti koran dan radio, disusul dengan terbukanya jasa komunikasi. Oleh karena itu, tidak heran jika kota terlebih dahulu menerima sosialisasi modernisasi karena letak perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan secara spasial umumnya berada di kota. Hal itu dapat dimaklumi karena perguruan tinggi akan mencetak tenaga kerja terdidik dan

terampil yang pasti dibutuhkan pada masa industrialisasi di Indonesia. Adanya proses sosial yang memungkinkan muncul dan berhasilnya suatu gerakan, dengan berasumsi bahwa faktor penting kelompok untuk melakukan mobilisasi yang memiliki jaringan komunikasi dapat mempengaruhi kemapanan kepemimpinan dengan adanya partisipasi tradisional (Febriani, 2017).

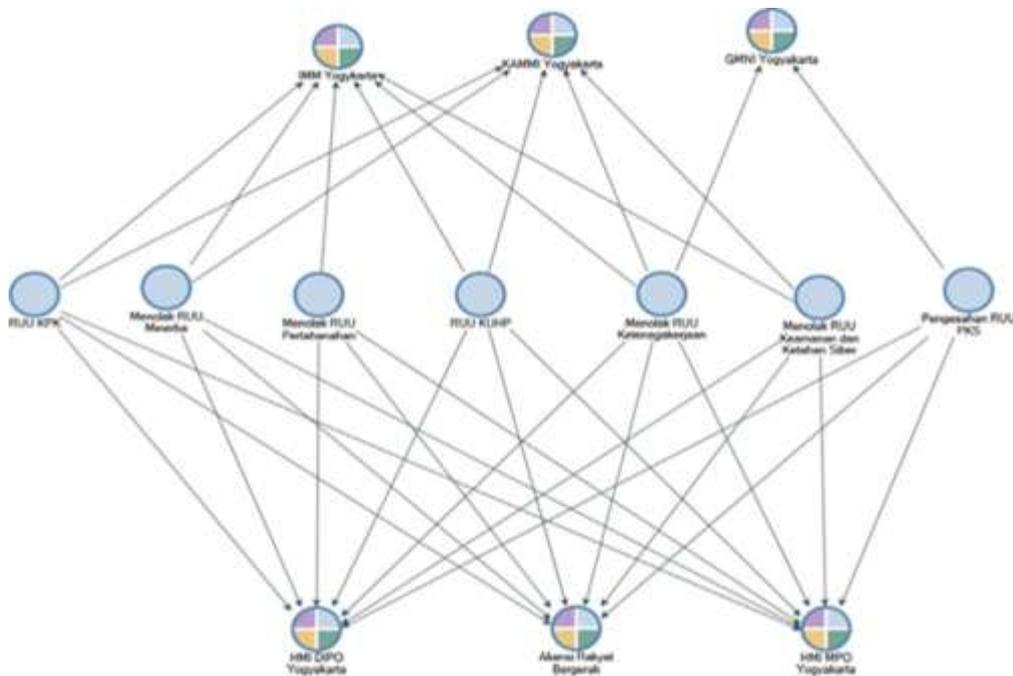
Media sosial menjadi platform yang tempat propaganda Gerakan Gejayan Memanggil 2019 sehingga memberikan pengaruh yang signifikan melalui poster di media sosial dengan memunculkan kata-kata propaganda yang menarik. Peran media sosial dalam membentuk sebuah opini masyarakat merupakan dampak dari perkembangan teknologi yang tidak dapat dihindari (Muflihah et al., 2019). Media sosial dalam pengembangan terbaru dari platform komunikasi yang difasilitasi internet yang berpotensi dalam meningkatkan komunikasi interaktif ke tingkat yang lebih tinggi (Zhang & Lin, 2015). Permainan peran mediasi dengan menjangkau media sosial yang terhubung erat maupun yang kurang terhubung (Isa & Himelboim, 2018). Kontribusi dari media sosial telah membuat gerakan sosial menjangkau gerakan lain yang ada, misalnya di twitter atau facebook. Hal ini memberikan gambaran bahwa gerakan sosial *online* dapat menciptakan efek yang mempengaruhi aktivis gerakan lain, dalam konteks ini media sosial telah mentransformasikan kapasitas komunikasi di dalam gerakan sosial.

Konstruksi dalam jejaring media sosial menjadi sesuatu yang baru, guna dibentuk untuk menjangkau publik yang lebih luas dan tanpa ada hambatan ruang dan waktu. Media sosial memiliki karakter yang kuat dalam meletakkan produksi konten. Konten yang di maksud dalam penelitian ini adalah konten yang dibentuk intensif atau inovatif oleh para aktivis dalam menggunakan media sosial. Penyajian konten guna mempropaganda publik dibuat menarik untuk dibaca dan mengupayakan konten sampai ke pembaca dengan tujuan untuk mendapatkan timbal balik dalam pergerakan untuk mendapatkan dukungan.

#### **4. Isu Gerakan Mahasiswa dalam Gejayan Memanggil 2019**

Isu- isu yang tersebar dengan cepat dan menjangkau penerima yang luas tanpa dibatasi ruang dan waktu (Sari & Siahainenia, 2015). September 2019 menjadi bulan yang dihebohkan dengan keputusan DPR (Dewan Perwakilan Rakyat) mengesahkan Revisi UU KPK (Undang-Undang Komisi Pemberantasan Korupsi) yang dinilai tergesa-gesa dan sejumlah RUU kontroversial seperti RKUHP, RUU Pertanahan, RUU Perasyarakatan dan RUU Mineral dan Batu Bara (Minerba). Terdapat sembilan persoalan di draft RUU KPK, persoalan independensi KPK, aturan penyadapan, pembentukan Dewan Pengawas yang dipilih oleh DPR, pembatasan sumber penyidik dan penyidik, penuntutan perkara korupsi harus koordinasi dengan Kejaksaan Agung, perkara yang mendapat perhatian masyarakat tidak lagi menjadi kriteria, pemangkasan kewenangan pengambilalihan perkara di tahap penuntutan, penghilangan kewenangan-kewenangan strategis pada proses penuntutan, dan pemangkasan kewenangan KPK untuk mengelola pelaporan dan pemeriksaan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN). RUU KPK dan pembahasan RUU KUHP oleh DPR dapat mencabut sifat khusus dari Tindak Pidana Korupsi. Gambar di bawah menjelaskan bahwa yang menjadi isu utama dalam gerakan mahasiswa dalam gerakan Gejayan Memanggil 2019 yaitu:

Gambar 6.  
Isu-isu Gejayan Memanggil 2019 dalam Organisasi Mahasiswa



Sumber: Diolah oleh Penulis, 2021

Isu utama yang menjadi fokus dalam Gejayan Memanggil 2019, Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Yogyakarta, mendesak Revisi Undang-Undang Penghapusan Kekerasan Seksual (RUU PKS) dan menolak Revisi Undang-Undang Ketenagakerjaan. Selain itu, Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI) Yogyakarta dalam menggerakkan isu agraria dalam demonstrasi di Gejayan Memanggil 2019.

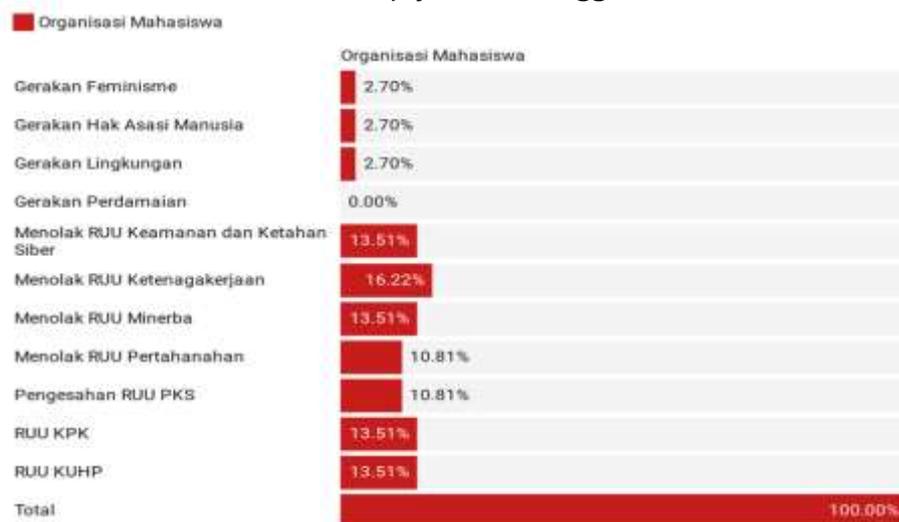
*“Isu yang tidak disetujui adalah isu agraria, persoalan pertanahan sultan ground yang salah satu tidak kita sepakati, karna sebagai pendatang menghindari hal yang sudah tidak dapat kita ganggu gugat” (Hisyam, anggota KAMMI Yogyakarta, wawancara, 19 Januari 2021)*

Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) Yogyakarta ikut dalam menggerakkan Gerakan Gejayan Memanggil 2019, Danny mengatakan bahwa:

*“Isu yang di angkat oleh Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) 2019 dalam aksi yang bertindak kepada RUU KPK, RUU KUHP dan sebelum demonstrasi berlangsung, mengajak kawan-kawan bersolidaritas antara mahasiswa, organisasi, lembaga, kelompok dan elemen masyarakat melalui media sosial” (Danny, wawancara Januari 2021)*

Keterlibatan organisasi mahasiswa mempunyai suara untuk manifestasi beberapa kebijakan yang diambil oleh wakil negara yang tidak berpihak kepada masyarakat sipil, secara realitas hukumnya tidak tertata dalam buku hukum yang berbuat adil.

Gambar 7.  
Trend Isu Gejayan Memanggil 2019



Sumber: diolah oleh penulis, 2021

Berdasarkan data di atas yang menjelaskan peran isu Gerakan Gejayan Memanggil 2019, organisasi mahasiswa memiliki isu khusus yang menjadi tekanan selama massa aksi berlangsung, namun organisasi tidak lepas dari tujuh tuntutan bersama yang telah diambil kesimpulan pada konsolidasi sebelum demonstrasi berlangsung. Gerakan sosial baru berpusat pada kajian isu yang simbolik dan kebudayaan dengan identitas, menerima pluralisme ide serta cenderung mengembangkan pandangan pragmatis dalam upaya menciptakan sistem partisipasi politik seluas-luasnya dalam proses pengambilan keputusan. Sehingga dari gerakan sosial baru menerima pluralisme ide serta cenderung mengembangkan pandangan pragmatis

untuk menciptakan sistem partisipasi politik yang luas dalam proses pengambilan keputusan.

Dengan adanya polemik-polemik lainnya di lingkup internal negara, seperti pelanggaran HAM, kemiskinan dan krisis ekonomi, pengangguran, kenaikan harga bahan pangan, korupsi, terkekangnya kebebasan politik dan menyuarakan pendapat. Dengan adanya polemik seperti ini, penguasa dalam hal ini sebagai pihak yang harusnya bertanggungjawab, dinilai sudah tidak mampu melakukan perubahan dan menjalankan roda pemerintahan yang efektif untuk mengatasi permasalahan yang ada.

#### ***4. Ideologi Gejayan Memanggil***

Ideologi menciptakan pemikiran terutama bagi kaum intelektual dalam suatu masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa ideologi dirumuskan alam pikiran yang terdapat di berbagai subjek ataupun kelompok masyarakat yang ada sehingga dijadikan dasar untuk direalisasikan (Argenti, 2016). Ideologi politik yang dimiliki oleh entitas menjadi terabaikan ketika berada di ruang virtual (online). Wacana yang dibangun juga berdasarkan diskusi kritis dan debat yang ilmiah demi kepentingan publik dengan kata lain ruang virtual bisa mempengaruhi entitas untuk bertukar pikiran tentang kepentingan publik.

Gerakan mahasiswa dituntut untuk tetap konsisten dalam menjalankan idealisme utama yakni mendudukkan kepentingan masyarakat terutama dalam menghadapi kebijakan negara yang cenderung tidak berpihak (Akbar, 2016). Hal ini diperlukan agar gerakan dapat berjuang untuk menegakkan prinsip-prinsip atau pun nilai dalam demokratisasi yang berlangsung. Gerakan mahasiswa ternyata tidak bisa dilihat secara parsial dari sisi internal, namun dapat dilihat dari hubungannya dengan setting perpolitikan di luar, sehingga peran ideologi politik menjadi sangat penting dalam gerakan mahasiswa (Wisnu, Prasetya, 2014).

Aliansi Rakyat Bergerak (ARB) memiliki peran dalam Gerakan Gejayan Memanggil 2019 yang terdiri dari organisasi, kelompok dan

masyarakat sipil. Faktor Gejayan Memanggil dengan bermacam-macam isu nasional beberapa daerah sebelum aksi Yogyakarta yang terdahulu meledak di Jakarta, Bandung, Kalimantan, dan Sumatera. Yogyakarta bisa dikatakan terlambat mungkin itu salah satu pantikan jika ditarik secara geneologis intelektual. Organisasi politik dan aliansi yang seharusnya bisa membedakannya, jika dikatakan dalam organisasi tentu mempunyai landasan ideologi, filosofi. Aliansi Rakyat bergerak (ARB) dari tahun 2019 sampai sekarang tidak memiliki ideologi menurut Jurri sebagai anggota penggerak mengatakan bahwa:

*“Aliansi Rakyat Bergerak (ARB), jika ditanyakan apa ideologi tidak ada karena merupakan aliansi yang bercorak dengan beragam karena di dalam aliansi terdiri dari bermacam kelompok sehingga tidak bisa diklasifikasikan sebagai ideologi kiri atau kanan, jika ideologi yang dipertemukan bakal sulit menjalin aliansi secara taktis” (Jurri, wawancara, 2021)*

Nuansa yang terbangun dari iklim hari ini berangkat dari kesadaran untuk turun dalam aksi dan ada pula yang terpengaruh dari orang tua sekalipun penunjang eksistensi. Selain itu Rahmad juga mengatakan bahwa:

*“Gerakan Gejayan Memanggil 2019 secara aspek demokrasi yang telah di bangun, salah satunya manifesto demokrasi di Indonesia yaitu Gejayan Memanggil” (Rahmad HMI MPO, wawancara, 21 Januari 2021)*

Isu yang diangkat adalah isu yang fundamental, di antaranya isu agraria, politik, ekonomi dan lainnya. Isu-isu tersebut sebenarnya kurang tepat jika itu berada di Yogyakarta, namun Yogyakarta membawa efek bagi daerah lain, nuansa aksi yang berpengaruh hingga iklim daerah, dan Yogyakarta sebagai pusat kota pendidikan sehingga daerah lain ikut membesarkan aksi itu dalam daerahnya masing-masing. Ideologi gerakan dalam Gejayan Memanggil 2019 tidak ada yang terbangun, hal ini dilihat dengan adanya penurunan massa aksi selanjutnya. Jika aksi Gejayan Memanggil 2019 berangkat dari kesadaran ideologi sendiri seharusnya kondisi massa akan meningkat, namun yang terjadi malah sebaliknya

manurun trasis tidak sebanyak yang pertama. Kesenjangan massa tidak menyatu lagi di aksi berikutnya, karena tidak berangkat dari ideologi. Jika berangkat dari ideologi salah satu cirinya pasti akan menyatu, kolektif dan konsisten. Peran partai isu yang normatif dalam dunia gerakan tidak disorot. Adanya aktor partai yang terlibat dalam aksi tersebut—kita tidak sembarangan melihat—namun tidak secara langsung ada di permukaan. Sedangkan ideologi yang dibawa oleh KAMMI Yogyakarta dalam gerakan Gejayan Memanggil 2019 tidak ada, karena gerakan gejayan merupakan gerakan gabungan dari organisasi mahasiswa Yogyakarta.

Setiap organisasi mahasiswa ikut terlibat dalam Gerakan Gejayan Memanggil 2019, namun yang menjadi prioritas bukan hanya identitas tapi mengutarakan yang sama dan mengesampingkan identitas. Mahasiswa Yogyakarta berani dalam menyampaikan aspirasi melalui aksi di tengah kondisi negara sedang tidak baik-baik saja, di mana keterlibatan oligarki semakin terlihat jelas di permukaan. Yogyakarta menjadi benteng terakhir pergerakan dan pusat pergerakan, ideologi dan kota pendidikan, sebagai intelektual yang mempertanggungjawabkan permasalahan bersama.

Munculnya ciri gerakan sosial baru dalam Gerakan Gejayan Memanggil 2019 muncul seperti bentuk gerakan menekankan perubahan dalam mendorong perubahan-perubahan ekonomi, sebagaimana tercermin dari gerakan lingkungan, feminisme, hak asasi manusia dan sebagainya yang dirujuk sebagai bagian dari Gerakan sosial baru. Dalam gerakan Gejayan Memanggil terdiri dari partisipan atau aktor yang berasal dari berbagai basis sosial yang melintas kategori gender, pendidikan dan kelas mereka para aktor gerakan sosial baru (GSB) berjuang dalam kepentingan kemanusiaan. Berdasarkan data penelitian yang ditemukan, gerakan sosial baru dalam Gerakan Gejayan Memanggil 2019 dengan tujuh tuntutan memiliki beraneka ragam isu gerakan dengan tidak ada definisi tunggal dalam Gerakan Gejayan Memanggil 2019 tersebut, namun memiliki upaya kolektif untuk mengejar suatu kepentingan bersama dalam mencapai tujuan bersama melalui tindakan aksi demonstrasi. Gerakan yang memiliki partisipan yang mencapai 15 ribu orang, perlawanan yang muncul ketika kesempatan dalam hambatan

politik tengah berubah dan menciptakan dorongan bagi aktor sosial yang memiliki sumber daya dalam kelompok, organisasi bahkan dirinya sendiri. Ketika perlawanan didukung oleh jaringan sosial (media sosial) yang kuat, maka akan menimbulkan kultural yang berbeda dari gerakan sosial sebelumnya.

Pada umumnya Gerakan Gejayan Memanggil 2019 terlibat dalam sektor yang sangat bergantung pada belanja negara seperti kaum akademisi, seniman, lembaga swadaya masyarakat (LSM) dan merupakan kaum intelektual. Dengan ciri tersebut maka gerakan sosial baru menampilkan wajah dalam gerakan sosial yang plural, pluralitas yang terlihat dengan jelas dari bentuk aksi Gejayan Memanggil 2019 yang menyatukan beragam tujuan dan menyuarakan aneka kepentingan.

#### **D. KESIMPULAN**

Pemanfaatan teknologi dan media sosial dalam Gerakan Gejayan Memanggil 2019 merupakan suatu fenomena yang baru dan memiliki pembaruan yang signifikan dibandingkan nuansa gerakan sosial sebelumnya. Perkembangan media sosial menjadi perubahan mendasar dalam berkomunikasi satu sama lain antar aktor politik organisasi, yang mengubah cara aktivisme masyarakat sipil di Indonesia, dan juga mempengaruhi keterlibatan sosial politik.

Gerakan sosial baru berbeda dengan gerakan sosial lama yang memfokuskan pada kaitan isu simbolik dan kebudayaan dengan identitas. Gerakan sosial lama menyadarkan pada ideologi politik tertentu, sedangkan sosial baru menerima pluralisme ide serta cenderung mengembangkan pandangan pragmatis dengan upaya menciptakan partisipasi seluasnya untuk pengambilan keputusan. Gerakan Gejayan Memanggil 2019 ini telah ditopang oleh adanya struktur mobilisasi yang biasanya berakar dalam jaringan-jaringan sosial yang sudah terbangun sebelumnya. Melalui jaringan mobilisasi massa itulah aktor-aktor gerakan sosial meringkai aksi dengan mengadakan konsolidasi massa. Di sinilah arti penting *framing* untuk

mengkomunikasi pesan untuk menggerakkan massa sehingga bisa membangun dukungan partisipasi. Sedangkan ideologi tidak lagi menjadi 'ruh' utama, namun ditempatkan sebagai sistem kepercayaan, ide, dan nilai untuk mendukung efektivitas *framing* gerakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, I. (2016). Demokrasi Dan Gerakan Sosial (Bagaimana Gerakan Mahasiswa Terhadap Dinamika Perubahan Sosial). *Jurnal Wacana Politik*, 1(2). <https://doi.org/10.24198/jwp.v1i2.11052>
- Argenti, G. (2016). Gerakan Sosial Di Indonesia : Studi Kasus Gerakan Mahasiswa Tahun 1974. *Jurnal Politikom Indonesiana*, Vol. 1, No(January 1999), 1–19.
- Asif, A., & Yousufi, M. (2014). Social Media, Arab Spring and its Implications for Pakistan. *European Journal of Scientific Research*, 123(4), 396–403.
- Azman. (2018). Penggunaan Media Massa dan Media Sosial di Kalangan Mahasiswa Komunikasi. *Jurnal Peurawi*, Vo,1 No,1.
- Diani, M. (1992). The concept of social movement. *The Sociological*, 1–25.
- Dyke, N. Van, & Amos, B. (2017). *Social movement coalitions : Formation , longevity , and success. March*, 1–17. <https://doi.org/10.1111/soc4.12489>
- Febriani, L. (2017). Mobilisasi Sumberdaya dalam Gerakan Literasi: (Studi Pada Gerakan Vespa Pustaka). *Society*, 5(1), 59–67. <https://doi.org/10.33019/society.v5i1.20>
- Isa, D., & Himelboim, I. (2018). A Social Networks Approach to Online Social Movement: Social Mediators and Mediated Content in #FreeAJStaff Twitter Network. *Social Media and Society*, 4(1). <https://doi.org/10.1177/2056305118760807>
- Muflihah, N., Alfariasi, M. R., Kamil, A. F., & Safitri, D. (2019). Efektivitas Line Grup Dalam Mendorong Gerakan Mahasiswa. *11(2)*, 132–142.
- Mustafidah, Z. (2016). Gerakan Mahasiswa Dan Kebijakan Nkk/Bkk Tahun 1978 – 1983. *Avatara*, 4(1), 99–106.
- Pohan, B., & Sugandi, Y. S. (2019). Bike To Campus: Suatu Gerakan Sosial Baru Berbasis Komunitas Sepeda. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(2),

134. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v2i2.22564>

Purboningsih, S. D. (2015). Gerakan Sosial Baru Perspektif Kritis: Relawan Politik dalam Pilpres 2014 di Surabaya. *Jurnal Review Politik*, 05(01), 100–125.

Rajendra Singh. (2010). *Gerakan Sosial Baru*. Resist Book.

Rong, W. W. liu S. G. (2016). *Hashtag and Information Virality in Networked Social Movement: Examining Hashtag Co-Occurrence Patterns*.

Sari, D. K., & Siahainenia, R. R. (2015). Gerakan Sosial Baru di Ruang Publik Virtual pada Kasus Satinah. *Jurnal ILMU KOMUNIKASI*, 12(1), 105–118. <https://doi.org/10.24002/jik.v12i1.446>

Steven, M. B. (2013). *New Social Movement Theory--revision*.

Suharko, -. (2006). Gerakan Sosial Baru di Indonesia: Repertoar Gerakan Petani. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(1), 1–34. <https://doi.org/10.22146/JSP.11020>

Wisnu, Prasetya, U. (2014). *Gerakan Mahasiswa sebagai Kelompok Penekan*. Polgov.

Zhang, C. B., & Lin, Y. H. (2015). Exploring interactive communication using social media. *Service Industries Journal*, 35(11–12), 670–693. <https://doi.org/10.1080/02642069.2015.1064396>

