

**DUKUNGAN SOSIAL DARING PADA MAHASISWA  
YANG SEDANG MENYELESAIKAN TUGAS AKHIR  
SKRIPSI (STUDI NETNOGRAFI KOMENTAR PADA  
MENFESS KELUHAN DI AKUN AUTOBASE  
@COLLEGEMENFESS)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Zafiera Syafa Putri Indira**

**201910415276**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Dukungan Sosial Daring Pada Mahasiswa Yang Sedang Menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi (Studi Netnografi Komentar Pada Menfess Keluhan di Akun Autobase @collegemenfess).

Nama Mahasiswa : Zafiera Syafa Putri Indira

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415276

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2023

Jakarta, 28 Juli 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing



Dian Sukmawati, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0320038006

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Dukungan Sosial Daring Pada Mahasiswa Yang Sedang Menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi (Studi Netnografi Komentar Pada Menfess Keluhan Di Akun Autobase @collegemenfess)

Nama Mahasiswa : Zafiera Syafa Putri Indira

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415276

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2023

Jakarta, 28 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Aan Widodo, S.IKom., M.I.Kom ( ..... )  
NIDN. 322038901

Penguji : Dian Sukmawati, S.Sos., M.I.Kom ( ..... )  
NIDN. 0320038006

Sekretaris Penguji : Moh Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si ( ..... )  
NIDN. 0330089401

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

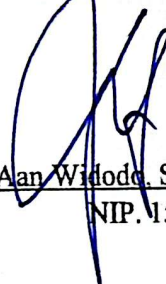
Ilmu Komunikasi



Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si  
NIP. 2109527

Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP. 1504222

iii

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **Dukungan Sosial Daring Pada Mahasiswa Yang Sedang Menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi (Studi Netnografi Komentar Pada Menfess Keluhan di Akun Autobase @collegemenfess)**. Skripsi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Zafiera Syafa Putri Indira

(201910415276)

## ABSTRAK

**Zafiera Syafa Putri Indira, 201910415276.** Dukungan Sosial Daring Pada Mahasiswa Yang Sedang Menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi (Studi Netnografi Komentar Pada Menfess Keluhan di Akun Autobase @collegemenfess).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk dukungan sosial daring yang didapat pada mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir skripsi di komentar akun *autobase @collegemenfess* dan periode penelitian ini dilakukan dari bulan Februari 2023 hingga bulan April 2023. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode Netnografi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi daring, wawancara daring, dan dokumentasi berupa tangkapan layar yang berkaitan dengan menfess keluhan mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi.

Hasil penelitian yang ditemukan dalam komentar akun *autobase @collegemenfess* pada unggahan keluhan tugas akhir skripsi yaitu terdapat lima bentuk dukungan sosial daring, antara lain: dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dukungan informasi dan dukungan jejaring sosial. Dari lima bentuk dukungan sosial tersebut hanya tiga bentuk dukungan sosial daring yang paling dominan yaitu dukungan emosional, dukungan instrumental, dan dukungan informatif.

**Kata kunci: dukungan sosial daring, @collegemenfess, Netnografi**

## **ABSTRACT**

**Zafiera Syafa Putri Indira, 201910415276. Online Social Support for Students Who Are Completing Thesis Final Project (Netnographic Study Comments on Menfess Complaints on Autobase @collegemenfess Account).**

*This study aims to determine the form of online social support obtained for students who are completing their final thesis project in the comments of the autobase account @collegemenfess and the period of this research is carried out from February 2023 to April 2023. This type of research is qualitative research using the Netnographic method. Data collection techniques are carried out by online observation, online interviews, and documentation in the form of screenshots related to the study of student complaints in completing the final thesis project.*

*The results of the research found in the comments of the autobase account @collegemenfess on the final thesis project complaint upload, namely there are five forms of online social support, including: emotional support, reward support, instrumental support, information support and social network support. Of the five forms of social support, only three forms of online social support are the most dominant, namely emotional support, instrumental support, and informative support.*

**Keywords: online social support, collegemenfess, Netnography,**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Bismillahirrahmanirrahim.* Segala puji bagi Allah SWT sang Khaliq yang Maha Tinggi dan Maha Besar karena telah memberikan beribu-ribu nikmat yang tidak terukur sehingga peneliti dapat menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam semoga tercurah dan terlimpahkan kepada Nabi Terakhir yaitu Nabi besar Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafa'atnya di akhirat suatu saat nanti. Adapun maksud dan tujuan disusunnya penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk dukungan sosial *online* yang didapat pada mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir skripsi di komentar akun autobase @collegemenfess. Sehingga tersusun penelitian yang berjudul ***“Dukungan Sosial Daring Pada Mahasiswa Yang Sedang Menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi (Studi Netnografi Komentar Pada Menfess Keluhan di Akun Autobase @collegemenfess)”*** Dalam hal ini peneliti ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada mama, papa, adik, dan semua pihak yang telah membantu, mendorong, mendukung dan menyemangati peneliti dalam proses pembuatan penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat selesai. Ucapan terimakasih ini peneliti tunjukkan kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku Ketua Penguji dan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si, selaku Sekertaris Penguji dan Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dian Sukmawati S.Sos., M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu untuk memberikan masukan, saran dan dukungan agar skripsi ini dapat selesai dengan sebaik-baiknya.

5. Caroline, Cesa, Hesti, Kamila, dan Nieta, selaku teman peneliti yang sering memberikan semangat dan mendukung satu sama lain saat pengajuan judul hingga sidang skripsi.
6. Seluruh member TREASURE yang telah memberikan semangat, menemani peneliti dan memotivasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini melalui karya-karyanya.
7. Untuk diri saya sendiri, terimakasih karena telah berjuang dan betahan sampai saat ini dan mampu berada di titik ini. *I am so proud of you.*
8. Serta seluruh pihak yang tidak dapat peneliti tulis atau sebutkan satu-persatu yang selalu mendukung dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti tentu menyadari bahwa penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan dalam penulisannya. Dengan begitu, peneliti tentunya mengharapkan masukan dan saran dalam penelitian ini, agar nantinya penelitian ini dapat menjadi penelitian yang jauh lebih baik lagi.

Demikian, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembacanya, akhir kata peneliti mengucapkan Terima kasih.

Jakarta, 28 Juli 2023

Penulis,



Zafiera Syafa Putri Indira

NPM 201910415276



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Batasan Masalah Penelitian .....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat penelitian .....	9
1.6.1 Manfaat Teoretis .....	9
1.6.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kerangka Konsep .....	13
2.2.1 Interaksi Daring.....	13
2.2.2 Twitter .....	14
2.2.3 Menfess Otomatis (Autobase).....	16
2.2.4 Dukungan Sosial .....	16
2.2.5 Dukungan Sosial Daring .....	18

2.3	Kerangka Pemikiran .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>21</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	21
3.2	Metode Penelitian .....	22
3.3	Subjek dan Objek Penelitian .....	24
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.5	Informan Penelitian .....	26
3.6	Teknik Analisis Data .....	28
3.7	Keabsahan Data .....	28
3.7.1	Triangulasi Data .....	29
3.8	Waktu dan Tempat Penelitian .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>31</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	31
4.1.1	Profil Akun Autbase @collegemenfess .....	31
4.1.2	Interaksi Keluhan Skripsi di Akun @collegemenfess .....	33
4.1.3	Jenis Keluhan Skripsi dan Tanggapan .....	34
4.1.4	Deskripsi Komentar .....	35
4.1.5	Dukungan Sosial Daring .....	36
4.2	Pembahasan .....	46
4.2.1	Bentuk Dukungan Sosial Daring.....	49
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>57</b>
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran.....	59

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4.1 Profil Informan.....	36
Tabel 4.2 Hasil Temuan Data Penelitian.....	58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Persentase Pengguna Sosial Media 2023.....	2
Gambar 4.1. Profil Akun autobase @collegemenfess.....	35
Gambar 4.2. Keluhan Pengerjaan Skripsi.....	36
Gambar 4.3. Komentar Pada Keluhan Pengerjaan Skripsi.....	37
Gambar 4.4. Komentar Lain Pada Keluhan Pengerjaan Skripsi.....	38
Gambar 4.5. Unggahan Perasaan Bangga Sidang Skripsi.....	39
Gambar 4.6. Komentar Pada Unggahan Perasaan Bangga.....	39
Gambar 4.7. Keluhan Kekurangan Responden.....	40
Gambar 4.8. Komentar Pada Keluhan Kekurangan Responden.....	41
Gambar 4.9. Keluhan Cara Menggunakan Mendeley.....	42
Gambar 4.10. Komentar Pada Keluhan Menggunakan Mendeley.....	43
Gambar 4.11. Keluhan Terhadap Dosen Pembimbing.....	44
Gambar 4.12. Komentar Terhadap Keluhan Dosen Pembimbing.....	45

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran.....	22
------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Biodata Mahasiswa

Lampiran 2: Peta Unggahan Keluhan dan Interaksi Dukungan Sosial Daring

Lampiran 3: Pedoman Wawancara dan Transkrip Wawancara

Lampiran 4: Reduksi Hasil Data Informan

Lampiran 5: Dokumentasi Wawancara Daring

Lampiran 6: Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 7: Form Perbaikan Skripsi

