

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

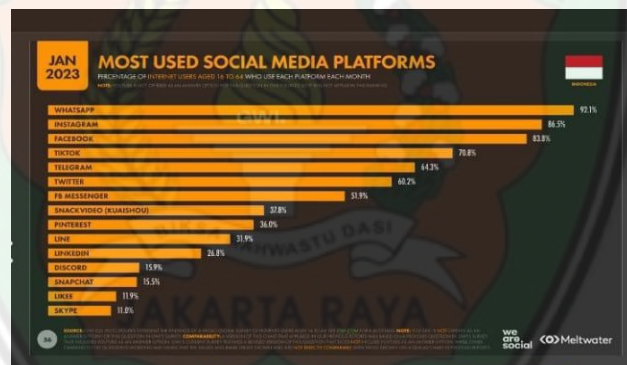
Setiap individu melakukan komunikasi dan interaksi. Komunikasi dan interaksi dilakukan karena pada dasarnya setiap individu merupakan makhluk sosial yang selalu membutuhkan orang lain dalam menjalankan hidupnya, termasuk pada anak remaja yang berkomunikasi dalam proses penyesuaian diri, seperti harus beradaptasi dengan lingkungan sekitar yang semakin luas (Choirudin, 2015). Baik komunikasi yang dilakukan secara langsung bertatap muka, maupun secara daring melalui perantara mediator dalam ruang media maya atau biasa disebut sebagai media sosial yang akan menghasilkan suatu interaksi (Asmuni, 2019).

Pesatnya perkembangan media sosial kini menjadi sarana komunikasi dan interaksi yang mudah untuk digunakan karena dapat diakses di mana saja dan kapan saja. Pertumbuhan pada jejaring sosial juga membawa tren baru bagi khalayak sebagai ajang untuk melakukan aktivitas dalam meninggalkan komentar secara daring atau biasa disebut dengan budaya berkomentar secara *online*. Ruang di mana kita berkomunikasi dan berinteraksi merupakan salah satu dari banyak faktor yang memengaruhi perilaku salah satunya adalah faktor terjadinya dukungan sosial daring.

Menurut (Sosiawan, 2011) media sosial dapat memunculkan adanya interaksi dan komunikasi antara dua orang atau lebih yang saling terkoneksi dan komunikasi yang terjalin akan memberi dampak yang akan diterima oleh penggunanya salah satunya adalah dukungan sosial daring (*online*). Hal ini diperkuat dengan pernyataan (Suryani, 2017) yang mengatakan bahwa selain bisa didapat dari kerabat, sanak saudara, keluarga serta tetangga yang berada di lingkungan rumah, dukungan sosial juga bisa didapatkan oleh orang yang tidak dikenal melalui media sosial atau biasa disebut sebagai dukungan sosial daring.

Media sosial memiliki peluang untuk melakukan komunikasi, interaksi, berbagi informasi, serta dapat melakukan kerja sama dengan pengguna lain untuk membangun hubungan dan ikatan sosial tanpa harus mengenal satu sama lain terlebih dahulu (Rusmana, 2015). Selain itu, media sosial juga telah membuka peluang baru bagi individu untuk terhubung dengan orang lain, berbagi pengalaman, informasi, serta menciptakan kelompok komunitas yang luas khususnya bagi mahasiswa semester akhir yang membutuhkan suatu wadah untuk menyampaikan segala keluhan dan permasalahan yang dihadapi selama mengerjakan tugas akhir skripsi dan membutuhkan orang lain dalam memberikan dukungan dan dorongan (Astuti & Hartati, 2019). Salah satu media sosial yang menjadi perhatian yaitu media sosial Twitter, karena mudah diakses oleh setiap pengguna seperti yang ada pada gambar di bawah ini:

Sumber: Data Reportal 2023, Indonesia.



Gambar 1.1 Persentase Pengguna Sosial Media 2023

Menurut (Boyd & Ellison, 2007) karena setiap pengguna Twitter dapat saling berkumpul secara *online* tanpa memikirkan jarak dan waktu, hal ini menimbulkan hubungan sosial dengan orang baru dan dapat memperkuat interaksi sosial yang dibangun sehingga dukungan sosial daring semakin berkembang pada situs jejaring sosial. Hal ini berkaitan dengan fenomena yang terjadi pada media sosial Twitter yaitu adanya beberapa akun *automatic* dan *fanbase* atau disebut dengan *autobase* yang menggunakan *automenfess* untuk mengirim curahan hati dan pertanyaan tanpa diketahui identitas pengirimnya atau anonim. Menurut (Dwiwina & Putri, 2021) dengan adanya akun *autobase*, Twitter memberikan fasilitas untuk

mengirim curahan hati, pertanyaan, dan pernyataan tersebut tanpa diketahui identitasnya oleh pengguna yang lainnya sesuai dengan jenis *autobase* tersebut. Kemudian Twitter juga memberikan fasilitas bagi penggunanya untuk berinteraksi pada fitur kolom komentar. Seperti pada *autobase* @animalmfs khusus untuk membahas topik seputar hewan, *autobase* @FOODFESS khusus dengan topik yang membahas tentang makanan dan minuman, *autobase* @sfeffnum dengan topik khusus menambah pertemanan, *autobase* @MUSIKMENFESS khusus membahas seputar musik dan *autobase* lain seperti @collegemenfess.

Akun *autobase* @collegemenfess, merupakan akun yang teridentifikasi sebagai *autobase* bersifat akademis. Berasal dari kata *college*, artinya perkuliahan dan *menfess* (*mention confession*) yaitu sebuah pengungkapan yang dilakukan secara anonim yang nantinya pesan tersebut akan terunggah dalam laman akun *autobase* menjadi sebuah unggahan yang akan memberikan wadah bagi seluruh mahasiswa berkomunikasi, berdiskusi, berinteraksi dan berbagi informasi seputar dunia perkuliahan melalui kolom komentar.

Peneliti melakukan pra-penelitian kepada admin pengelola akun @collegemenfess. Awal mula terbentuknya @collegemenfess yaitu dari keresahan admin karena melihat banyaknya mahasiswa yang masih ragu dan malu untuk bertanya di grup kelasnya. Sehingga, admin pengelola berinisiatif untuk membuat sebuah wadah bagi kelompok mahasiswa agar dapat bertanya dengan leluasa tanpa diketahui identitasnya (anonim) serta berbagi informasi, membagikan keluhan terkait masalah perkuliahannya, serta memberikan dukungan satu sama lain dari interaksi yang dibentuk terkait masalah perkuliahannya.

Berdasarkan observasi pra-riset, peneliti menemukan bahwa pada akun @collegemenfess tidak hanya menjadi wadah bagi mahasiswa untuk melakukan diskusi, berkomunikasi, berinteraksi serta berbagi informasi, melainkan menjadi wadah bagi para mahasiswa untuk membagikan keluhan dan pertanyaan terkait masalah dunia perkuliahan dan terdapat ruang interaksi di dalamnya yaitu pada kolom komentar. Keluhan-keluhan yang terdapat pada unggahan *menfess* di akun *autobase* @collegemenfess beragam. Sesuai dengan fokus penelitian yaitu keluhan

mengenai tugas akhir skripsi yang peneliti temukan berupa keluhan mengenai pengerjaan skripsi untuk mengejar sidang skripsi, keluhan mengenai kekurangan responden pada kuisioner penelitian, keluhan sulit dalam membuat daftar pustaka, dan keluhan mengenai dosen pembimbing yang sulit untuk melakukan bimbingan. Salah satu contoh isi unggahan kategori mengenai pengerjaan skripsi untuk mengejar *deadline* sidang skripsi seperti halnya, “bisa gak ya skripsi selesai dalam hitungan empat sampai lima minggu aja? Mau ngejar sidang akhir bulan depan..”. Adapun respons tanggapan dari para pengikut akun terhadap unggahan ini dalam bentuk komentar seperti halnya, “Bisa bgt! Gue dulu dua minggu nyusun bab 4&5 dua minggu revisi (jatah konsul seminggu 1-2x)..” , “Bisa nder kalo udah ada datanya dan tinggal nyusun”, dan “Bisa. Pengalaman bab 4+5 kurang lebih 3 minggu”. Berdasarkan interaksi pada unggahan dan respons pada akun *autobase collegemenfess* bentuk komentar positif yang diberikan memberikan kepercayaan pada pengirim pesan, mendorongnya dalam mengerjakan skripsi, dan memberikan simpati serta empatinya terhadap pengirim pesan sebagai bentuk kepedulian.

Selanjutnya pada kategori keluhan mengenai kekurangan responden pada kuisioner penelitian, salah satu contoh isi unggahan kategori mengenai pencarian responden seperti halnya, “halloo aku lagi butuh 200 responden nih untuk skripsi.. ayo bantu sender isi kuisioner sender mau lulus..”. Adapun respons tanggapan dari para pengikut akun terhadap unggahan ini dalam bentuk komentar seperti halnya, “kirim ke sini aja linknya”, “dm aja nder linknya” dan “sini aku bantu isi”. Berdasarkan interaksi pada unggahan dan respons pada akun *autobase @collegemenfess* bentuk komentar bantuan yang diberikan yaitu pengikut memberikan ketersediaan waktu dan tenaga dalam mengisi data kuisioner penelitian dan menjadi responden dari penelitian pengirim pesan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.

Kemudian pada kategori keluhan mengenai kesulitan dalam membuat daftar pustaka, salah satu contoh isi unggahan kategori ini seperti halnya, “ada yang tau cara buat daftar pustaka yang rapih gimana? Tolong bantuin sender..”. Adapun respons tanggapan dari para pengikut akun terhadap unggahan ini dalam bentuk

komentar seperti halnya, “pake mendeley” dan “coba *download* mendeley, deh tapi jangan lupa disambungkan ke word, ya”. Kemudian terdapat respons dan tanggapan lain yang di dalamnya memberikan informasi yang mengarah pada rujukan pakar atau *website online* melalui link yang diberikan, seperti halnya, “Aku dulu *download* sama maknanya belajar disini, siapa tau membantu <http://akuntansi.uma.ac.id/cara-menggunakan-mendeley-di-word-untuk-pemula/>”. Berdasarkan interaksi pada unggahan dan respons pada akun *autobase @collegemenfess* bentuk komentar yang diberikan yaitu pengikut menyarankan, memberikan nasihat serta memberikan arahan yang mengarah pada rujukan pakar untuk memudahkan pengirim pesan dalam memahami informasi.

Lalu pada kategori keluhan mengenai dosen pembimbing yang sulit dihubungi untuk melakukan bimbingan, salah satu contoh isi unggahan kategori ini seperti halnya, “ternyata bener ya, ngejar dospem tu susahnya minta ampun, udah satu bulan dianggurin dospem karena dia bilang sk nya belum keluar padahal mahasiswa lain udah bimbingan dan udah nyusun bab 5, aku sampai hari ini belum bimbingan sekalipun karena terus di undur.. mana jadwal sidang pertama tuh awal juni” Adapun respons tanggapan dari para pengikut akun terhadap unggahan ini dalam bentuk komentar seperti halnya, “SAMAAA dospemku juga gitu tapi sekiranya bimbingan baik banget di bombardir cuma yah bersyukur dapat saran dan masukan dari beliau semangat yah sender peluk jauh” dan “ikut sedih juga karena aku aku merasakan hal yang hampir mirip kaya gini.. semangat senderr, tapi gapapa nder it will pass kok..” Berdasarkan interaksi pada unggahan dan respons pada akun *autobase @collegemenfess* bentuk komentar yang diberikan yaitu pengikut memberikan pengalaman yang sedang atau pernah dirasakan sesuai dengan permasalahan yang dialami pengirim pesan dan memberikan *support* serta semangat kepada pengirim pesan.

Menurut (Sarafino, 2006) dukungan sosial terdiri dari lima jenis dan bentuk yaitu dukungan emosional yang merupakan dukungan berupa empati, simpati, rasa kasih sayang dari komentar positif yang diberikan, serta memberi kepercayaan ketika seseorang sedang mengalami masalah. Dukungan penghargaan yang

merupakan dukungan dalam bentuk pemberian apresiasi, pujian, serta penilaian-penilaian positif. Dukungan instrumental merupakan dukungan yang ditandai oleh individu yang bersedia untuk meluangkan waktu, tenaga, dan bantuan lainnya bagi individu lain yang membutuhkan. Dukungan informatif merupakan dukungan dalam bentuk pemberian informasi, nasihat, masukan maupun saran dari hal-hal yang sangat dibutuhkan oleh individu serta terdapat pemberian informasi yang mengarah pada rujukan pakar apabila dukungan informasi terjadi di sosial media dimana akan berdampak untuk mempermudah dalam melewati kehidupan (Lestaluhu, 2017). Kemudian dukungan jejaring sosial, dukungan ini membuat individu merasa bahwa ia berada dikelompok yang mempunyai masalah dan keluhan yang sama atas situasi yang dirasakan sehingga memiliki rasa kebersamaan dengan individu lain secara daring.

Ada kalanya dukungan sosial memang dibutuhkan ketika merasa bahwa lingkungan sekitarnya tidak ada yang bisa memberikan suatu dorongan untuk tetap berjuang dengan apa yang akan dicapai. Khususnya pada mahasiswa yang harus memahami sistem akademis selama mereka menjalani perkuliahan (Bemardon et al., 2011) Selain perlu menyesuaikan diri atau beradaptasi dengan lingkungan sekitar, masalah perkuliahan yang dialami membuat seseorang ingin membagikan keluh kesah yang tak lain adalah untuk mendapatkan dukungan sosial yang tidak didapatkan pada lingkungannya. Sehingga mereka menyalurkan ekspresi mereka agar mereka tidak merasa kesepian (Suharsono & Anwar, 2020). Menurut (Srivastava & Barmola, 2011) dukungan sosial memang diperlukan untuk membangun hubungan sosial demi kehidupan yang lebih baik. Dukungan sosial yang diterima akan menciptakan lingkungan dengan interaksi sosial yang baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Juditha, 2019) mengenai dukungan yang diberikan oleh warganet kepada pasangan calon presiden di media sosial Twitter memperoleh hasil bahwa pendukung pasangan calon Presiden terlibat dalam interaksi sosial dalam pemberian dukungan berupa dukungan sosial emosional. Pemberian dukungan sosial yang di dapat berupa kalimat negatif seperti penghinaan atau menjatuhkan pasangan calon Presiden, dan mendapat dukungan

sosial emosional positif seperti ide-ide dan performa pilihan pasangan calon Presiden yang mereka pilih.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Laurita & Rusli, 2021) menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode *random sampling* di mana subjek penelitian diambil berdasarkan kriteria yaitu, remaja dengan rentang usia 12-18 tahun, memiliki akun media sosial (Instagram / Facebook / Twitter) dan remaja yang berada di Kota Padang. Mendapatkan hasil bahwa dukungan pada media sosial bermanfaat kepada remaja karena pengguna media sosial dapat saling membantu dan mendukung satu sama lain. Media sosial memfasilitasi penggunaanya ruang untuk berinteraksi dan berkomunikasi. Sehingga terdapat dukungan sosial berupa kalimat positif yang diterima untuk merubah suasana hati menjadi lebih baik dan dapat mengurangi tingkat stres yang berlebih.

Dalam konteks dukungan sosial daring, media sosial memiliki peran penting di mana orang-orang mencari, memberikan, dan menerima dukungan dari orang lain. Seperti yang dikemukakan oleh (Cohen, S., & Syme, 1985) yaitu terdapat faktor-faktor terjadinya dukungan sosial yaitu terdapat permasalahan yang dihadapi, pemberi dukungan sosial, penerima dukungan sosial, dan jenis dukungan sosial yang diberikan. Dukungan sosial daring merujuk pada bantuan emosional, informatif, serta instrumental yang diberikan oleh individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan sosial seseorang dalam menghadapi berbagai tantangan dan rintangan dalam kehidupan. Pada penelitian ini, pemberi dukungan sosial yang dimaksud yaitu pengikut akun *autobase @collegemenfess* yang berinteraksi, merespons atau memberikan tanggapan berupa bantuan serta dukungan karena pemberi dukungan sosial merupakan individu yang memiliki pengetahuan ataupun pengalaman sehingga dapat membantu penerima dukungan sosial. Sedangkan pada penerima dukungan sosial yaitu unggahan keluhan yang dikirim oleh pengirim pesan dan menerima dukungan sosial dari unggahan yang terkirim. Seperti yang telah dijelaskan pada pra-riset di akun *@collegemenfess* peneliti melihat pada setiap unggahan keluhan yang terkirim mendapatkan respons ataupun tanggapan pada kolom komentar di mana komentar tersebut berbentuk dukungan sosial daring.

Akun @collegemenfess pada media sosial Twitter menjadi wadah bagi pemberi dukungan sosial dalam memberikan dukungan sosial daring saat penerima dukungan sosial daring mengirimkan keluhan dan permasalahan khususnya terkait dengan tugas akhir skripsi. Kemudian terjadi dan terdapat bentuk dukungan sosial daring dari tanggapan dan respons yang diberikan.

Akun @collegemenfess merupakan sebagai wadah atau tempat bagi kelompok mahasiswa daring yang memberikan ruang bagi para mahasiswa untuk berbagi pengalaman, cerita, dan keluhan terkait tugas akhir skripsi yang kemudian akan muncul tanggapan dan balasan berupa respons yang berbentuk dukungan sosial daring. Selain untuk berbagi pengalaman, cerita dan keluhan bagi kelompok mahasiswa daring, akun ini merupakan sebagai tempat interaksi secara daring (*online*). Dengan menggunakan akun @collegemenfess untuk berinteraksi, kelompok mahasiswa dapat memberikan manfaat untuk memberikan dukungan sosial daring dan diskusi. Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti menemukan fenomena mengenai dukungan sosial daring. Sehingga penelitian ini ingin mengetahui bagaimana bentuk dukungan sosial yang terjadi di media sosial. Sehingga peneliti mengambil judul penelitian yaitu "*Dukungan Sosial Daring Pada Mahasiswa Yang Sedang Menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi (Studi Netnografi Komentar Pada Menfess Keluhan di Akun Autobase @collegemenfess)*".

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan, maka fokus penelitian ini yaitu *Dukungan sosial daring pada mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir skripsi (Studi Netnografi Komentar Pada Menfess Keluhan di Akun Autobase @collegemenfess)*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang, maka dengan ini akan dilakukan penelitian pada pengguna media sosial Twitter khususnya pada akun @collegemenfess dengan pertanyaan penelitian yaitu sebagai berikut:

- Bagaimana bentuk dukungan sosial daring pada kolom komentar menfess keluhan di akun *autobase @collegemenfess*?

1.4 Batasan Masalah Penelitian

Agar fokus penelitian ini tidak meluas, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian ini yaitu kepada mahasiswa yang sedang menyelesaikan skripsi dan memanfaatkan akun *@collegemenfess* untuk mendapatkan dukungan sosial.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

- Untuk mengetahui bentuk dukungan sosial daring yang didapat pada mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir skripsi di komentar akun *autobase @collegemenfess*.

1.6 Manfaat penelitian

Fungsi dari penelitian ini dibuat adalah sebagaimana untuk masyarakat umum maupun peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoretis

- Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat menjadi sumber informasi serta menambah wawasan baru pada bidang komunikasi khususnya dukungan sosial yang terjadi di media sosial.

1.6.2 Manfaat Praktis

- Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi dalam kajian ilmu komunikasi mengenai fenomena sosial yang terjadi yaitu khalayak saling berkomentar diruang media siber untuk memberikan dukungan sosial di media sosial.