

## Dukungan Sosial Daring Pada Mahasiswa Yang Sedang Menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi

**Zafiera Syafa Putri Indira**

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya,  
Jakarta

[zafiera.syafa.putri.indira.19@mhs.ubharajaya.ac.id](mailto:zafiera.syafa.putri.indira.19@mhs.ubharajaya.ac.id)

**Dian Sukmawati**

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya,  
Jakarta

[dian.sukmawati@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:dian.sukmawati@dsn.ubharajaya.ac.id)

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk dukungan sosial daring yang didapat mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir skripsi di komentar akun autobase @collegemenfess. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode Netnografi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. 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

*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. This type of research is qualitative research using the Netnographic method. Data collection techniques are carried out by online observation, online interviews, and documentation. 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, appreciation 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.**

---

## **PENDAHULUAN**

Pertumbuhan pada jejaring sosial membawa tren baru, yakni sebagai ajang untuk melakukan aktivitas dalam meninggalkan komentar secara daring (*online*). Menurut (Sosiawan, 2011) media sosial dapat memunculkan interaksi dan komunikasi antara dua orang atau lebih yang saling terkoneksi. Komunikasi yang terjalin akan memberi dampak pada penggunanya, salah satunya adalah mendapatkan dukungan sosial daring (*online*). Hal ini diperkuat dengan pernyataan (Suryani, 2017), 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 (dukungan sosial daring).

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, termasuk bagi mahasiswa semester akhir. Mahasiswa semester akhir 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). Twitter menjadi salah satu media sosial yang dipakai sejumlah pihak untuk mencari dan memberikan dukungan sosial.

Fenomena yang terjadi pada media sosial Twitter adalah 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. Selain itu, Twitter juga memberikan fasilitas bagi penggunanya untuk berinteraksi pada fitur kolom komentar. Beragam *autobase* bermunculan – dari olah raga hingga hobi. Salah satunya *@collegemenfess*.

Akun *autobase @collegemenfess*, merupakan akun yang teridentifikasi sebagai *autobase* bersifat akademis. Berasal dari kata *college* (perkuliahan) dan *menfess* (*mention confession*). *Menfess* berarti sebuah pengungkapan yang dilakukan secara anonim yang nantinya pesan tersebut akan terunggah dalam laman akun *autobase* menjadi sebuah

unggahannya yang akan memberikan wadah bagi seluruh mahasiswa berkomunikasi, berdiskusi, berinteraksi dan berbagi informasi seputar dunia perkuliahan (Khaerunnisa Syafitri et al., 2020). Akun @collegemenfess tidak hanya menjadi wadah bagi para mahasiswa untuk melakukan diskusi, 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 di mana isi dari komentar tersebut terdapat dukungan sosial daring. 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.

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 di mana akan berdampak untuk mempermudah dalam melewati kehidupan (Lestaluhu, 2017). Kemudian dukungan jejaring sosial, dukungan ini membuat individu merasa bahwa ia berada di kelompok yang mempunyai masalah dan keluhan yang sama atas situasi yang dirasakan sehingga memiliki rasa kebersamaan dengan individu lain secara daring.

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.

Akun @collegemenfess menjadi wadah bagi para mahasiswa untuk berbagi pengalaman, cerita, dan keluhan terkait tugas akhir skripsi. Di sini pula kemudian akan muncul tanggapan dan balasan berupa dukungan sosial daring. 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)*".

## **METODOLOGI**

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah kualitatif. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk dukungan sosial daring yang ada pada kolom komentar unggahan keluhan mengenai tugas akhir skripsi dan tidak menggunakan angka sebagai hasil yang mutlak, melainkan sebuah fenomena yang terjadi pada akun autobase @collegemenfess dengan cara mengamati, melihat, menyelidiki, menemukan, serta menjelaskan.

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif menggunakan metode Netnografi dengan mengamati teks. Teks yang dimaksud pada penelitian ini berupa unggahan menfess keluhan mengenai tugas akhir skripsi pada akun autobase @collegemenfess serta tanggapan atau respons yang teridentifikasi sebagai dukungan sosial daring. Berdasarkan teks- teks tersebut, peneliti kemudian mengidentifikasi tanda-tanda (kata-kata ataupun kalimat) yang menunjukkan adanya tanggapan dan balasan pada kolom komentar, hal ini menjadi dasar kesimpulan adanya

dukungan sosial daring di dalam unggahan menfess keluhan tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Interaksi Daring**

Interaksi yang terjadi di media sosial atau bisa disebut sebagai interaksi daring terjadi ketika pengguna media sosial berkomunikasi satu sama lain melalui *platform* yang tersedia (Damayanti, 2014). Seperti contoh, pada media sosial Twitter. Hal ini dapat berupa berbagi informasi, mengomentari atau memberikan suka pada unggahan orang lain, membagikan ulang (retweet), dan dapat berkomunikasi secara langsung melalui fitur yang tersedia pada media sosial Twitter yaitu spaces.

Menurut (Ashur, 2016) interaksi yang dilakukan pada media selain terdapat berbagai macam media sosial dan berbagai macam fitur-fitur yang difasilitasi, memungkinkan khalayak untuk membangun hubungan sosial secara daring dari interaksi yang dibangun. Hal ini dilakukan sebagai bentuk menjaga hubungan baik dan bisa saling membantu orang lain agar bisa tetap bertahan hidup.

Dalam buku berjudul *Communication works* yang ditulis oleh (TeriKwal Gamble, 2013) disebutkan bahwa elemen-elemen yang membentuk interaksi secara daring pada media sosial di antaranya yaitu, *People* (orang), *Channels* (media penerimaan), *Feedback* (umpan balik), dan *Effect* atau efek.

### **Twitter**

Twitter merupakan media sosial yang menjadi wadah untuk berkomunikasi dan berinteraksi. Selain itu, Twitter diartikan sebagai *micro-blogging* karena pada situs ini pengguna Twitter dapat mengirim dan membaca pesan seperti blog pada umumnya di dalam ruang interaksi yang telah disediakan seperti kolom komentar, pesan, dan lain sebagainya. Hal ini menyebabkan terjadinya interaksi dari satu pengguna dengan pengguna yang lainnya. Interaksi itu dapat berupa pertanyaan, motivasi, pengungkapan diri, dan pemberian dukungan sosial.

Twitter kini menjadi jembatan dalam berkomunikasi dan berinteraksi karena dapat menjaga kelancaran antar pengguna maupun kelompok karena menjadi wadah bagi pengguna baik individu maupun kelompok yang ingin membagikan pengalaman,

pemikiran, bahkan hobi ataukegemaran yang sama. Terdapat fitur-fitur yang tersedia di dalam Twitter menurut (Saifulloh & Ernanda, 2018) yaitu:

1. *Tweet* merupakan fitur untuk mengunggah cuitan yang kicauanya terbatas, hanya sebanyak 280 karakter huruf. Fitur ini berguna untuk mengirim cuitan atau melihat unggahan seseorang. Dalam fitur ini digunakan untuk berbagi cerita pangalaman, keluhan, pertanyaan dan sebagainya. Pada fitur ini pengguna juga dapat membuat *thread* (tulisan beruntut yang berisikan sebuah cerita atau informasi).
2. *Following* merupakan fitur untuk mengikuti teman, jadi kita bisa saling berinteraksi satu sama lain.
3. *Followers* merupakan fitur untuk mengetahui siapa saja pengikut yang berada pada akun pengguna, fitur ini merupakan fitur penambah teman di mana kita juga bisa mempergunakannya untuk saling berkomunikasi dan berinteraksi.
4. *Direct Message* atau DM merupakan fitur komunikasi yang tidak bisa dilihat oleh siapapun karena bersifat rahasia. Dapat digunakan untuk mengirim pesan dari satu pengguna ke pengguna lain.
5. *Reply Section* atau kolom komentar merupakan fitur komunikasi yang bisa dilihat oleh siapapun karena bersifat tidak rahasia. Dapat digunakan untuk membalas suatu unggahan serta sebagai ruang untuk berinteraksi dalam memberikan informasi, motivasi, dorongan, dukungan dan lain sebagainya.
6. *Twitter Search* digunakan untuk mencari pengguna lain melalui *username* (nama pengguna).

Menurut (Fammy et al., 2020) dengan adanya fitur komentar, *like*, *retweet*, dan lain sebagainya menjadikan media sosial Twitter dinilai sebagai media sosial yang memiliki wadah untuk berinteraksi dan berkomunikasi dalam memenuhi kebutuhan hidup sebagai makhluk sosial. Twitter yang digunakan sebagai wadah untuk berinteraksi dan berkomunikasi kini dapat menunjukkan kemajuan sebagai komunikasi dua arah antara media dengan khalayak yang saling terhubung melalui jaringan internet. Oleh sebab itu pengguna Twitter kian hari bertambah karena dalam penyampaian informasi dan berinteraksi antar individu sangat mudah untuk digunakan.

### **Menfess Otomatis (*Autobase*)**

*Autobase* adalah wadah yang memfasilitasi pengguna atau kelompok untuk berinteraksi dan berkomunikasi di sosial media Twitter. *Autobase* merupakan *automatic* dan *fanbase* disebut *autobase* karena menggunakan *automenfess* untuk dapat mengirim keluhan dan pertanyaan secara anonim melalui *direct message* dengan bantuan bot (Khaerunnisa Syafitri et al., 2020). Maka, dengan adanya akun *autobase*, khalayak diberikan ruang yang lebih luas untuk dapat melakukan interaksi antara satu dengan lainnya. Kemudian keluhan dan pertanyaan dari cuitan tersebut akan mendapat respons dari pengguna satu dengan pengguna yang lainnya di mana respons tersebut berbentuk dukungan sehingga mereka dapat saling memberi dukung satu sama lain melalui kolom komentar.

### **Dukungan Sosial**

Menurut (Johnson, 2012) dukungan sosial ialah proses saling bertukarnya sumber satu dengan sumber lain yang memiliki tujuan untuk saling meningkatkan rasa kesejahteraan diri dengan beberapa cara di antaranya yaitu, memberikan pertolongan, dukungan, penghargaan, dan lain sebagainya yang membuat setiap individu merasa saling dihargai. Sedangkan menurut (Srivastava & Barmola, 2011) dukungan sosial terjadi ketika hubungan antar individu di dalamnya saling memberi kepercayaan, saling menghormati, saling memberi bantuan serta saling menghargai. Sementara (Sarason et al., 2017) mengatakan bahwa dukungan sosial terjadi karena di dalamnya terdapat sebuah simpati dan empati dari kalimat positif yang diberikan (kalimat yang menghargai, menghormati dan rasa kasih sayang), toleransi dan pandangan (persetujuan, kesepakatan, pengakuan, pernyataan atau sikap), serta faktor instrumental berupa tindakan yang diberikan kepada individu yang membutuhkan. Terdapat 5 (lima) jenis dukungan sosial (Sarafino, 2006), yaitu:

#### ***Emotional or esteem support* (dukungan emosional)**

Merupakan dukungan yang bersumber dari orang lain dalam bentuk empati, simpati, rasa kasih sayang, mendengarkan dan memberi kepercayaan ketika seseorang sedang mengalami masalah. Sehingga hal ini dapat membuat orang lain merasa nyaman, merasa diperhatikan, dan merasa dicintai agar ia dapat menghadapi masalah yang sedang

***Reward support (dukungan penghargaan)***

Dukungan penghargaan yaitu dukungan yang diterima oleh individu dalam bentuk memberikan sebuah apresiasi berupa pujian dan penilaian yang positif, tujuannya adalah agar individu tersebut merasa dihargai oleh individu lain.

***Instrumental support (dukungan instrumental)***

Dukungan yang diberikan dapat berupa bantuan seperti bantuan materi, bantuan dana, waktu, dan hal-hal yang akan sangat dibutuhkan oleh individu lain guna membantu individu lain.

***Informational support (dukungan informatif)***

Dukungan yang diterima oleh individu dalam bentuk pemberian informasi, nasihat, masukan, maupun saran dari hal-hal yang sangat dibutuhkan dan yang sebaiknya dilakukan oleh individu ketika sedang berdiskusi. Hal ini akan memiliki dampak yaitu untuk mempermudah dalam melewati kehidupan. Seperti memberikan suatu informasi dari suatu sumber yang jelas dan terpercaya.

***Social network support (dukungan jejaring sosial)***

Dukungan ini membuat individu merasa bahwa ia berada di kelompok yang memiliki masalah yang sama. Sehingga memiliki rasa kebersamaan dengan individu lain yang terhubung dalam jaringan.

**Dukungan Sosial Daring**

Menurut (Yasya et al., 2019) media sosial ialah bentuk dari teknologi komunikasi dan informasi baru yang dapat berkembang dengan sangat cepat dan memiliki manfaat dalam kehidupan sehari-hari sebagai makhluk sosial, dengan begitu melalui media sosial, dukungan sosial dapat diterima. Pernyataan tersebut diperkuat oleh (Steinfeld, C., Ellison, N. B., Lampe, C., & Vitak, 2012) yang berpendapat bahwa media sosial merupakan layanan jejaring sosial yang dapat digunakan oleh penggunanya untuk berkomunikasi dan berinteraksi serta mengirim dan membaca pesan berbentuk teks sehingga memungkinkan terjadinya dukungan sosial di dalamnya.

Dukungan sosial daring dapat terjadi ketika seorang individu membicarakan suatu masalah yang sedang dihadapi atau keluhan yang sedang dirasakan dan diungkapkan



melalui media dalam ruang dunia maya yang saling terkoneksi melalui jaringan internet, kemudian individu lain dapat memberikan bantuan (Rusmana, 2015). Dukungan sosial berbasis teknologi dan internet yang diberikan melalui jejaring sosial dapat berupa memberikan komentar positif, memberikan tanda *likes* atau suka pada unggahan tersebut, serta membagikan ulang (*retweet*) pada unggahan tersebut. Bentuk dukungan sosial daring ini merupakan hasil dari adanya interaksi yang terjadi pada media sosial. Menurut (Sanusi, 2015) media sosial dapat menghubungkan setiap penggunanya secara daring sehingga dapat membentuk kelompok komunitas baru dengan orang baru pula.

Menurut (Cohen, S., & Syme, 1985) faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan sosial yakni:

1. Pemasalahan yang dihadapi

Untuk mengetahui dukungan sosial yang baik maka yang perlu diperhatikan adalah dampak ataupun hasil di antara kesamaan jenis dukungan yang diberikan dengan masalah yang ada.

2. Pemberi dukungan sosial

Pemberi dukungan merupakan orang yang berperan penting dalam memberikan dorongan positif kepada orang lain sehingga mampu untuk bangkit dari keterpurukan atau hal-hal buruk yang sedang mereka alami.

3. Penerima dukungan sosial

Penerima dukungan sosial merupakan orang yang membutuhkan peran sosial dari orang lain untuk mendapatkan suatu jenis dukungan dan dorongan sebagai penentuan efektif atau tidaknya dukungan sosial dari yang ia dapat.

4. Jenis dukungan sosial

Jenis dukungan yang diterima akan sangat berarti bagi penerima dukungan serta bermanfaat sesuai dengan situasi dan kondisi yang terjadi.

### **Hasil Penelitian**

Pada bagian hasil penelitian, peneliti menguraikan data dan hasil penelitian tentang bentuk dukungan sosial daring pada kolom komentar unggahan keluhan mengenai tugas akhir skripsi, yang sebelumnya telah dirumuskan pada latar belakang. Peneliti kemudian ingin melihat bagaimana bentuk dukungan sosial daring yang ada pada kolom komentar

akun autobase @collegemenfess yang menjadi subjek pada penelitian ini. Untuk mengetahui bentuk-bentuk dukungan sosial tersebut, peneliti kemudian melihat faktor-faktor terjadinya dukungan sosial seperti yang dikemukakan oleh (Cohen, S., & Syme, 1985) sebagai acuan, yakni Pemasalahan yang dihadapi, Pemberi dukungan sosial (*Providers*) Penerima dukungan sosial (*Recipients*), Jenis dukungan sosial. Hasil penelitian ini diperoleh dengan melakukan observasi terlebih dahulu dengan mengamati kolom komentar unggahan menfess keluhan skripsi pada akun @collegemenfess untuk mendapatkan data mengenai bagaimana bentuk dukungan sosial daring yang ada pada kolom komentar. Kemudian peneliti melakukan wawancara pada tiga orang pengikut akun @collegemenfess untuk data pendukung dan mendapatkan informasi tambahan.

### **Interaksi Keluhan Skripsi di Akun @collegemenfess**

Setiap pengguna dapat mengirim pesan anonim pada akun autobase @collegemenfess dengan syarat pengguna mengikuti akun autobase dan telah diikuti balik oleh akun autobase @collegemenfess dan menggunakan format “cm” yang telah ditentukan sebagai syarat untuk mengirim pesan lalu pesan tersebut yang kemudian akan terunggah secara otomatis pada laman Tweets dan dapat ditanggapi oleh seluruh pengikut akun (Yolla, 2022). Isi unggahan menfess keluhan skripsi yang dikirimkan pada akun @collegemenfess, peneliti menemukan unggahan dengan tema pertanyaan mengenai skripsi, gambar lucu (meme) dan jokes yang menggambarkan situasi saat mengerjakan skripsi untuk mendapatkan perhatian dan bantuan, perasaan takut dan perasaan bangga. Di mana pada unggahan tersebut terdapat interaksi yang nantinya dari interaksi tersebut terdapat kalimat-kalimat positif yang diberikan oleh pengikut akun @collegemenfess seperti memberikan semangat: “yuk semangat nder” atau memberikan bantuan: “udah aku bantu isi yaa”, memberikan perhatian, kepercayaan serta kepedulian sama halnya dengan “aku yakin kamu bisa”, “bisa, kerjain dulu aja” dan “rajin garap aja pasti bisa”, memberikan simpati serta empati: “tetap tawakal ya sender, menurut aku kamu bisa asal dikerjain bukan dipikirin”, memberikan apresiasi, pujian serta penilaian positif: “selamat ya sender”, “keren banget akhirnya sidang”, dan “semoga lulus dengan nilai terbaik”, serta memberikan informasi: “pake mendeley” dan “coba download mendeley, deh tapi jangan lupa disambungkan ke word, ya”

**Jenis Keluhan Skripsi dan Tanggapan**

Pada saat melakukan observasi, peneliti menemukan lima keluhan tugas akhir skripsi yang berbeda. Peneliti lalu memetakan unggahan tersebut yang terkirim pada akun @collegemenfess. Berikut unggahan yang dikirimkan beserta tanggapan yang terdapat di dalamnya:

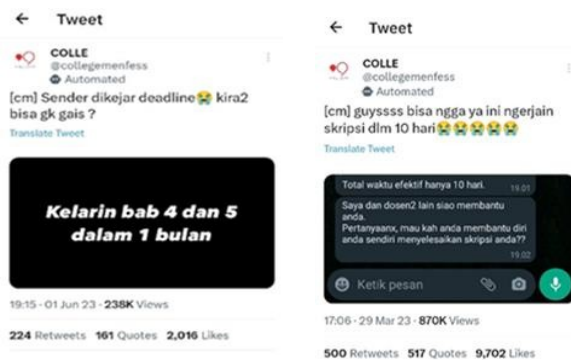
No.	Topik	Unggahan Keluhan	Tanggapan
1.	Pengerjaan skripsi untuk mengejar deadline sidang skripsi		Pengikut akun memberikan komentar “aku yakin kamu bisa”, “bisa, kerjain dulu aja”, “rajin garap aja pasti bisa” dan “tetap tawakal
2.	Perasaan bangga telah sidang skripsi		Pengikut memberikan komentar, “selamat ya sender”, “keren banget akhirnya sidang”, dan “semoga lulus dengan nilai terbaik
3.	Keluhan mengenai kekurangan responden pada kuisisioner penelitian		Pengikut akun memberikan bantuan seperti, “udah aku bantu isi yaa”

4.	Keluhan kesulitan dalam membuat daftar pustaka		Pengikut akun memberikan komentar, “pake mendeley” dan “coba download mendeley, deh tapi jangan lupa disambungkan ke word , ya”
5.	Keluhan mengenai dosen pembimbing yang sulit untuk bimbingan		Pengikut memberikan komentar, “SAMAAA dospemku juga gitu tapi sekalinya bimbingan baik banget”

### Dukungan Sosial Daring

Berdasarkan observasi peneliti pada pertengahan bulan Februari hingga April 2023, dari lima jenis keluhan mengenai skripsi yang peneliti temukan, peneliti menemukan adanya tanggapan dan balasan berupa dukungan sosial daring yang diberikan oleh pengikut akun autobase @collegemenfess. Berdasarkan jenis keluhan dari permasalahan yang dialami pada unggahanmenfess keluhan tersebut.

### Keluhan Pengerjaan Skripsi Untuk Mengejar Sidang Skripsi



Gambar 2. Keluhan Pengerjaan Skripsi Untuk Mengejar Sidang

Sumber: Olahan Peneliti

Pada hasil pengamatan peneliti pada unggahan tersebut, peneliti melihat adanya kecemasan dan rasa takut yang dirasakan oleh pengirim pesan dalam mengejar target sidang skripsi, hal-hal buruk dari pemikiran negatif diri sendiri apabila tidak dapat

mencapai tujuan untuk sidang skripsi, serta perasaan takut yang terlihat dari gambar *emoticon* nangis yang digunakan.

Pengikut akun @collegemenfess memberikan dukungan sosial daring dalam unggahan keluhan mengenai pengerjaan skripsi untuk mengejar sidang skripsi. Dukungan sosial daring yang diberikan melalui kolom komentar yaitu memberikan kepercayaan kepada pengirim pesan. komentar yang diberikan oleh pengikut akun @collegemenfess pada unggahan tersebut yaitu, *"Bisa. Pengalaman bab 4+5 kurang lebih 3 minggu (tapi tergantung kamu jurusan apa). Analisnya yang agak lama 2 minggu dgn tnc (ngebut, begadangan, ga keluar kamar, nolepin skripshit). Semangat nderrr kerjain sebaik dan semaksimal mungkin dulu, urusan lain serahin ke yg diatas" , "Bisa bgt! Gue dulu dua minggu nyusun bab 4&5 dua minggu revisi (jatah konsul seminggu 1-2x). Gue penelitian kuantitatif jg. Temen gue kualifikasi malah lbh cepet dua hari selesanya. Rajin garap aja pokoknya. Capek istirahat, bosan cari tempat baru yg menarik. Semangat!!!* Kemudian dilanjut komentar dibawahnya *"Istirahatnya bentar aja maksimal sejaman gitu jgn setahun jg yah gak selesai yg ada"*

Selain memberikan rasa kepercayaan kepada pengirim pesan, berdasarkan hasil observasi peneliti pengikut juga memberikan komentar dukungan sosial lain yaitu memberikan empati dan simpati dari unggahan keluhan yang dibagikan melalui kolom komentar *"Tetap tawakal dalam ngerjain skripsimu itu yaa nder, Kejar dulu yg penting, hilangin ovt mu karena itu cuma buang buang waktu yg ga perlu. Kl ternyata memang ga kelar itu urusan belakangan yang penting km act dulu, sebar kuisisioner secepatnya karena itu yg perlu bergantung sama org lain."*

Bentuk dukungan yang diberikan tersebut masuk ke dalam bentuk dukungan sosial emosional. Dukungan emosional adalah dukungan berupa pengungkapan rasa peduli kepada orang lain dalam bentuk kasih sayang sehingga individu tersebut merasa dicintai dan diperhatikan, simpati, empati, perhatian, kepedulian, serta kepercayaan saat individu tersebut mengalami masalah menurut Johnson (dalam Suryani, 2017). Sama halnya dengan Sarafino (dalam Oktafiana, 2016) yang mengatakan bahwa dukungan emosional ialah dukungan yang bertujuan untuk memberikan rasa kenyamanan dan perhatian agar

individu yang membutuhkan bantuan merasa nyaman dan merasa diperhatikan. Begitu pula dengan dukungan emosional yang ada pada kolom komentar unggahan keluhan di akun autobase @collegemenfesstersebut. Berdasarkan hasil pengamatan yang temukan yaitu pada akun autobase @collegemenfess terdapat dukungan emosional berupa simpati, empati, dorongan, perhatian dan memberikan kepercayaan dari komentar-komentar positif yang diberikan.

### Keluhan Perasaan Bangga Sidang Skripsi



Gambar 3. Perasaan Bangga Sidang Skripsi

Sumber: Olahan Peneliti

Pada hasil pengamatan peneliti pada unggahan tersebut, peneliti melihat adanya perasaan bangga terhadap diri sendiri karena sidang skripsi, perasaan haru dalam menghargai diri sendiri saat sedang berproses terlihat dari gambar atau foto dan emotikon yang digunakan, serta merasa puas karena telah menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan usaha diri sendiri.

Pengikut akun @collegemenfess memberikan dukungan sosial daring. Dalam unggahan tersebut menunjukkan bahwa pengirim pesan menyampaikan perasaan bangga terhadap dirinya atas apa yang telah ditempuh yaitu dapat menjalani sidang skripsi. Kemudian dukungan sosial yang diberikan oleh pengikut akun autobase melalui kolom komentar unggahan tersebut yaitu berupa pemberian apresiasi, pujian, dan penilaian positif sebagai bentuk penghargaan yang dibagikan dalam kolom komentar. Komentar yang diberikan oleh pengikut akun @collegemenfess pada unggahan tersebut yaitu, "Cihuyyy selamat nder! Semoga sukses dan lancar sampe akhir yaa" , "selamat nderrr akhirnya sidang semoga nanti mood dosen pengujinya pada lg happy semua!".

Komentar tersebut menunjukkan adanya penghargaan terhadap seseorang yang disampaikan melalui akun @collegemenfess. Kemudian komentar tersebut didukung oleh komentar lain yang sifatnya mendukung dari komentar di atasnya. Bahwa kegiatan yang dilakukan orang tersebut patut diberi pujian, yaitu, “Barakallah keren banget, lancar selalu yang nder semoga lulus dengan nilai terbaik, dan ilmunya bermanfaat dunia akherat aamiin”

Bentuk dukungan sosial tersebut masuk dalam bentuk dukungan sosial penghargaan. Menurut Sarafino (dalam Kurniya, 2007) dukungan penghargaan merupakan dukungan dalam bentuk sebuah penilaian-penilaian positif dan penghargaan berupa perbandingan positif individu dengan individu lain, sehingga individu tersebut merasa dihargai oleh individu lain. Kemudian pernyataan dari dukungan penghargaan tersebut didukung oleh Ko et al., 2013 (dalam Lestalu, 2017) yaitu dukungan yang melibatkan ekspresi, simbol, dan gaya penulisan bahasa, serta terdapat persetujuan maupun penilaian-penilaian positif yang diberikan oleh seseorang melalui pesan teks. Dukungan penghargaan dapat menyebabkan individu yang menerima dukungan dapat membangun rasa menghargai dirinya dan merasa bernilai merasa bernilai dan menjadi lebih percaya diri.

Berdasarkan hasil pengamatan yang ditemukan oleh peneliti pada akun autobase @collegemenfess, terdapat dukungan sosial penghargaan akan tetapi sangat sedikit unggahan yang di dalamnya terdapat apresiasi berupa pujian yang ditujukan untuk pengirim pesan. Melainkan lebih cenderung pada unggahan *menfess* keluhan skripsi yang sifatnya pengirim pesan yang membutuhkan suatu bantuan, dukungan dan dorongan. dukungan penghargaan ini lebih kepada situasi yang terjadi akan tetapi bukan pada tindakan – tindakan yang melibatkan materi fisik seperti uang, hadiah barang (buku, pakaian, makanan), dan lain sebagainya.

## Keluhan Pencarian Responden Penelitian

Gambar 4. Keluhan Mencari Responden Penelitian



Sumber: Olahan Peneliti

Pada hasil pengamatan peneliti pada unggahan tersebut, peneliti melihat adanya meme atau gambar lucu pada setiap unggahan pencarian responden yang tujuannya untuk mencari perhatian agar pengikut akun @collegemenfess dapat membantunya dalam mengisi kuesioner penelitian sesuai dengan kriteria-kriteria yang dibutuhkan oleh pengirim pesan serta peneliti melihat adanya emotikon yang digunakan.

Pengikut akun @collegemenfess memberikan dukungan sosial daring. Dari unggahan tersebut menunjukkan seorang individu menyampaikan masalah tugas akhir yang sedang dialaminya yaitu kesulitan dalam mencari responden kemudian mencari responden pada akun autobase @collegemenfess. Kemudian bantuan yang diberikan oleh pengikut akun autobase melalui kolom komentar unggahan tersebut yaitu, “Sini sini nder”, “Kirim sini linknya nder”, “Dm aja nder linknya”, “Sini aku bantu isi” dan “Bagi link nya di rep aja nder”.

Kesimpulan yang peneliti ambil dari hasil observasi komentar pada unggahan mengenai pencarian responden yaitu pengikut akun autobase memberikan bantuan berupa ketersediaan waktu serta tenaga yang diberikan komentar kepada pengirim pesan. Bentuk dukungan sosial daring pada komentar tersebut masuk ke dalam bentukdukungan sosial instrumental. Menurut Sarafino (dalam Oktafiana, 2016) dukungan sosial instrumental adalah dukungan yang diberikan oleh individu kepada individu lain yang membutuhkan bantuan seperti bantuan materi, bantuan dana, waktu dan hal-hal yang dibutuhkan oleh individu lain baik bantuan langsung maupun tidak langsung. Hal ini didukung oleh Johnson (dalam Suryani, 2017) yang mengatakan bahwa dukungan sosial instrumental adalah dukungan yang ditandai oleh individu yang bersedia untuk



meluangkan waktu, tenaga, uang, dan bantuan lainnya bagi individu lain yang membutuhkan.

Ketika pengikut akun @collegemenfess berkomentar untuk memberikan bantuan dukungan sosial daring berupa ketersediaan mereka untuk mengisi kuesioner, hal ini kemudian didapat pula oleh informan selaku penerima dukungan sosial sesuai dengan hasil wawancara dari DL dan ASW. “ummmm kalau bantuan berupa materi kayak uang ataupun buku fisik sih aku gak pernah yah.. bantuan yang pernah aku terima tuh lebih ke non materi maksudnya kan mereka isi kuisisionerku berarti berupa waktu? Menurut aku sih gitu karena kan ngisi kuisisioner itu kan perlu waktu untuk berfikir dan menjawab yah walaupun ngisinya seadanya juga perlu waktu 5-10 menit untuk mengisi itu..– (DL, informan) “Pernah waktu pengisian kuisisioner saya, banyak yang bersedia memberikan tenaga dan waktu mereka sekitar 10-15 menit untuk mengisi kuisisioner saya. Memang pertanyaannya nggak begitu banyak tapi mereka mau kasih waktu mereka untuk itu.” – (ASW, informan)

#### Keluhan dalam Membuat Daftar Pustaka



Gambar 5. Keluhan Membuat Daftar Pustaka

Sumber: Olahan Peneliti

Pada hasil pengamatan peneliti di unggahan tersebut yaitu peneliti melihat adanya pencarian informasi yang dibutuhkan oleh pengirim pesan mengenai cara membuat daftar pustaka. Unggahan tersebut kemudian dipilih oleh peneliti karena banyaknya dukungan di dalam komentar yang membantu pengirim pesan (*sender*) memberikan informasi dalam membuat daftar pustaka.

Terlihat bahwa dukungan dan bantuan yang diberikan melalui kolom komentar yaitu berupa pemberian saran dan nasihat yang bersifat informasi. Tujuannya yaitu memberikan informasi dan membantu dalam membuat daftar pustaka yang menjadi bagian dalam penulisan skripsi. Kemudian bantuan dalam memberikan informasi pada kolom komentar yang diberikan pada unggahan tersebut yaitu, “pake mendeley aja nder”,

“coba download mendeley deh tapi jangan lupa disambungkan ke word ya”.

Kemudian terdapat komentar pengikut lain. Berikut merupakan komentar dukungan berupa bantuan yang ditujukan melalui rujukan pakar yang diarahkan melalui sumber informasi berupa situs *website* secara *online*, yaitu, “yang penting habis install app terus disinkronin sama word nder aku biasanya *add file* gitu hehe kalau mau tutor dmaja atau liat di sini <https://tekom.pancabudi.ac.id/cara-download-mendeley-di-laptop/>” dan “aku dulu *download* sama makenya belajar disini, siapa tau membantu <http://akuntansi.uma.ac.id/cara-menggunakan-mendeley-di-word-untuk-pemula/>”

Kesimpulan yang peneliti ambil dari hasil observasi komentar pada unggahan mengenai keluhan cara menggunakan Mendeley untuk membuat daftar pustaka yaitu para pengikut akun *autobase* memberikan saran, nasihat dan rujukan pakar yang bersifat informasi dalam kolom komentar kepada pengirim pesan. Bentuk dukungan sosial daring pada komentar tersebut masuk ke dalam bentuk dukungan sosial informatif. Menurut Johnson (Suryani, 2017) dukungan informatif merupakan bantuan berupa saran atau masukan tentang hal-hal yang perlu dilakukan dalam mengatasi masalah atau situasi yang sedang dihadapi dan dukungan yang diterima tersebut dalam bentuk informasi, nasihat, maupun saran yang dapat mempermudah dalam menjalani kehidupan.

Begitu pula dengan bentuk dukungan informatif daring pada komentar di akun *@collegemenfess* yang peneliti temukan. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada akun *autobase @collegemenfess* yaitu terdapat dukungan sosial berupa pemberian nasihat, saran, informasi, serta petunjuk atau rujukan pakar yang diarahkan melalui *website online* dalam memberikan bantuan.

### **Keluhan Pembimbing Sulit Dihubungi**



Gambar 6. Keluhan Dosen Pembimbing Sulit Dihubungi

Sumber: Olahan Peneliti

Pada hasil pengamatan peneliti di unggahan tersebut yaitu peneliti melihat adanya tanda kecemasan dan perasaan takut karena mendapat dosen pembimbing yang sulit untuk dihubungi, tanda kecemasan lain terlihat dari gambar yang digunakan dalam unggahan yaitu pengirim pesal khawatir serta memikirkan hal-hal buruk dari pemikiran negatif.

Komentar yang diberikan oleh pengikut akun @collegemenfess pada unggahan tersebut yaitu, "SAMAAAA dospemku juga gitu deh slowresp banget Cuma sekalinya bimbingan baik banget di bombardir Cuma yah bersyukur dapat saran dan masukan dari beliau semangat yah sender 😊😊 peluk jauh" dan "dulu ak kek gini smt kmrn hampir tiap hari di kampus nunggu 6 jam lbh tp hasilnya nihil gbs ketemu dosen, alhasil nambah semester tp Puji Tuhan sejauh ini dilancarkan sm dosen baruku. Sabar yaa, yg smngat klo kamu udh melakukan semua yg km bisa, percaya nanti pasti ada jalan 😊"

Kesimpulan yang peneliti ambil dari hasil observasi, bentuk dukungan sosial daring pada unggahan keluhan terhadap dosen pembimbing yaitu para pengikut akun autobase memberikan pengalaman, saling memberikan *support*, dan saling memberikan semangat yang terlihat dari *emoticon* yang digunakan pada saat memberikan dukungan pada kolom komentar. Bentuk dukungan sosialdaring ini merupakan bentuk dukungan Jejaring Sosial. Menurut Sarafino (dalam Oktafiana, 2016) dukungan jejaring sosial merupakandukungan yang 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 berupa interaksi antar anggota kelompok untuk berbagi pengalaman yang berkaitan dengan kegiatan atau aktivitas sosial.

Hasil pengamatan peneliti terhadap komentar-komentar pengikut dari akun

@collegemenfess di kolom komentar unggahan menfess keluhan yang menunjukkan bahwa adanya interaksi antar kelompok mahasiswa akhir yang terhubung melalui koneksi internet dan terdapat dukungan jaringan yang ada di dalamnya. Dukungan jaringan tersebut salah satunya adalah mahasiswa saling berbagi pengalaman antarmahasiswa satu dengan lain mengenai permasalahan dan situasi yang sedang dialami atau pernah dialami saat mengerjakan skripsi saling dukung dan saling menyemangati, sehingga memiliki rasa kebersamaan.

## **SIMPULAN**

Kesimpulan pada penelitian ini yaitu terdapat lima bentuk dukungan sosial daring pada kolom komentar dalam konteks unggahan menfess tugas akhir skripsi yaitu dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dukungan informatif, dan dukungan pada jejaring sosial. Akan tetapi, dari lima bentuk dukungan sosial daring yang ada pada akun autobase @collegemenfess, hanya terdapat tiga bentuk dukungan sosial daring yang paling dominan di antara yang lainnya. Di antaranya yaitu, dukungan emosional, dukungan instrumental, dan dukungan informatif. Di mana dukungan emosional yang diberikan pada kolom komentar lebih memberikan kepercayaan, perhatian, dorongan maupun semangat yang diberikan kepada pengirim pesan (*sender*). Sedangkan pada dukungan sosial instrumental pengikut akun autobase @collegemenfess lebih meluangkan waktu dan tenaga. Sementara pada dukungan informatif menunjukkan bahwa dengan dukungan informasi ini maka mahasiswa akhir tersebut mendapatkan pengetahuan dan pemahaman baru serta manfaat akun autobase @collegemenfess.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ashur, M. (2016). Pengaruh Dukungan Sosial, Persepsi Risiko Dan Interaksi Sosial terhadap Kepercayaan Dan Niat Pembelian Konsumen Pada Media S- Commerce. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1). <https://doi.org/10.26905/JBM.V3I1.79>
- Astuti, T. P., & Hartati, S. (2019). Dukungan sosial pada mahasiswa yang sedang menyusun skripsi. *PSikologi*, 13, 69–81. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/psikologi/article/download/8339/6870>
- Cohen, S., & Syme, S. L. (Eds. . (1985). *Social support and health*. Academic Press.
- Damayanti, T. E. (2014). Pemanfaatan Twitter sebagai Media Information Sharing di Perpustakaan (Studi Kasus Tentang Pemanfaatan Media Sosial Twitter Sebagai Media Information Sharing di Perpustakaan Wilayah Kota Surabaya). *Journal of Airlangga University*, 3(2).<https://doi.org/10.30656/lontar.v6i1.646>
- Dwiwina, R. H., & Putri, K. Y. S. (2021). The Use of the Auto Base Accounts on Twitter as A Media for Sharing Opinions. *Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13(1), 123–144. <https://doi.org/10.31937/ultimacomm.v13i1.1603>
- Fammy, N. S., Bambang, A., & Hapsari, D. T. (2020). Fenomena Caption “Twitter, Please Do Your Magic!” Membangkitkan Netizen Untuk Menolong. *Journal of Digital Education, Communication, and Arts (Deca)*, 3(01), 30–39. <https://doi.org/10.30871/deca.v3i01.1961>
- Johnson, R. T. J. (2012). *An Educational Psychology Success Story: Social Interdependence Theory and Cooperative Learning*. <https://doi.org/https://doi.org/10.3102/0013189X09339057>
- Khaerunnisa Syafitri, N., Rullyana, G., & Ardiansah, A. (2020). autobase@collegemenfess, A Twitter Account Used as Information Retrieval Tool. *Khazanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 8(2), 161–172. <https://doi.org/10.24252/kah.v8i2a6>
- Lestaluhu, S. Y. (2017). Dukungan sosial melalui media sosial (Aanalisis Isi Kualitatif Pesan Dukungan Sosial Pada Halaman Facebook Rumah Zakat Official). *Ilmu Komunikasi*, 23. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/57177>
- Oktafiana, R. (2016). Dukungan Sosial Keluarga, Sekolah, Dan Masyarakat Bagi Kemandirian Ekonomi Difabel Grahita (Studi Kasus Difabel Grahita di Sekolah Luar Biasa Dharma Bhakti Piyungan). *Ilmu Kesejahteraan Sosial*.
- Rusmana, A. (2015). PENIPUAN DALAM INTERAKSI MELALUI MEDIA SOSIAL (Kasus Peristiwa Penipuan melalui Media Sosial dalam Masyarakat Berjejaring). *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 3(2), 187. <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i2.9994>
- Sanusi. (2015). *PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENJAGA LOYALITAS PELANGGAN ( Studi Kualitatif Twitter Penerbit DIVA Press , Yogyakarta )*. Sarafino, E. P. (2006). *Health psychology : biopsychosocial interactions / Edward P. Sarafino*. New

Jersey : John Wiley & Sons, 2006.

Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B., & Sarason, B. R. (2017). Assessing social support: The Social Support Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 127–139. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.44.1.127>

Sosiawan, E. A. (2011). Penggunaan Situs Jejaring Sosial sebagai Media Interaksi dan Komunikasi di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9, 60–75. Steinfield, C., Ellison, N. B., Lampe, C., & Vitak, J. (2012). *Online Social Network Sites and the Concept of Social Capital. Frontiers in New Media Research* (p. Frontiers in New Media Research (pp.115-131)). Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780203113417>

Suryani, C. (2017). Dukungan Sosial di Media Sosial. *Bunga Rampai Komunikasi Indonesia*, 251–261. <http://repository.uksw.edu/handle/123456789/13386>

Teri Kwal Gamble, M. G. (2013). *Communication works / by Teri Kwal Gamble*. Boston: McGraw-Hill, 2002.

Yasya, W., Muljono, P., Seminar, K. B., & Hardinsyah, H. (2019). Pengaruh Penggunaan Media Sosial Facebook Dan Dukungan Sosial Online Terhadap Perilaku Pemberian Air Susu Ibu. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 23(1), 71. <https://doi.org/10.31445/jskm.2019.1942>

Yolla, A. C. M. (2022). *Pola Komunikasi Pada Autobase Twitter @ Collegemenfess Sebagai Media Informasi*. 9(2), 1112–1121