

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, media sosial telah menjadi salah satu alat komunikasi utama yang digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Laporan We Are Social menunjukkan bahwa 139 juta penduduk Indonesia aktif di media sosial pada Januari 2024. Angka ini setara dengan 49,9% dari total populasi (Databoks, 2024). Media sosial, atau kerap disebut jejaring sosial, merupakan salah satu *platform* yang termasuk dalam kategori media baru. Media baru memungkinkan pengguna untuk terhubung, berkomunikasi, dan berbagi informasi dengan berbagai fitur. Media ini juga menawarkan cara baru dalam membuat dan menyampaikan pesan melalui teknologi digital, konvergensi media, interaktivitas, dan pengembangan jaringan. Hal ini memungkinkan penyebaran informasi yang lebih luas, cepat, dan interaktif, serta mendorong partisipasi aktif pengguna dalam proses komunikasi (Watie, 2016a). Dengan interaktivitas yang ditawarkan, pengguna media baru memiliki kendali atas informasi yang mereka konsumsi. Mereka dapat memilih informasi yang ingin mereka lihat, terlibat dalam pembuatan konten, dan menentukan bagaimana informasi tersebut ditampilkan. Interaksi dua arah antara pengguna dan media menjadi ciri esensial dalam memahami konsep media baru (Flew, 2007).

Istilah "media baru" menandakan pergeseran paradigma dalam cara kita memahami dan menggunakan media. Media baru menawarkan pengalaman yang lebih

interaktif, partisipatif, dan demokratis bagi penggunanya. Meskipun media lama masih memiliki peran penting, media baru terus berkembang dan menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat di era digital ini. *Platform* media sosial memungkinkan penggunanya untuk terhubung, berinteraksi, dan berbagi informasi dengan orang lain secara daring. Berdasarkan Boyd yang dikutip oleh Nasrullah (2015), media sosial bisa diartikan sebagai kumpulan perangkat lunak yang dirancang untuk memudahkan individu dan komunitas dalam berkumpul, berbagi informasi, berkomunikasi, serta dalam beberapa situasi, berkolaborasi atau bermain. Sehingga media sosial, lebih dari sekadar *platform online*, dapat dilihat sebagai fasilitator yang memperkuat hubungan antar pengguna dan membangun ikatan sosial.

Media sosial memiliki beberapa karakteristik utama, yaitu: jaringan yang menghubungkan perangkat, informasi sebagai entitas penting untuk identitas dan interaksi pengguna, arsip yang memungkinkan akses informasi kapan saja, interaktivitas yang membangun hubungan antar pengguna, simulasi sosial sebagai representasi masyarakat virtual, dan konten yang sepenuhnya dihasilkan oleh pengguna, memberikan mereka kesempatan untuk berpartisipasi aktif (Sari et al., 2018). Dengan karakteristik tersebut, media sosial mampu membentuk hubungan yang kuat antar pengguna, memungkinkan akses informasi yang mudah, serta mendorong partisipasi aktif dan interaksi dinamis dalam lingkungan virtual. Karakteristik media sosial yang terbuka dan cepat membuatnya menjadi wadah yang ideal untuk berbagai bentuk komunikasi, baik yang bersifat positif maupun negatif.

Bentuk komunikasi yang positif yang dilakukan melalui media sosial dapat berupa sebuah penyebaran informasi yang bermanfaat, diskusi yang sehat bahkan memberikan dukungan sosial. Interaksi yang dihasilkan dari berkomunikasi melalui media sosial dapat berupa dua jenis dukungan, yaitu dukungan emosi dan dukungan informasi (Suryani, 2017). Sehingga hal tersebut dapat menciptakan interaksi yang bermanfaat untuk pengguna media sosial, terutama dalam pemanfaatan memperoleh dukungan sosial.

Dukungan sosial yang diterima oleh tiap individu akan menciptakan lingkungan dengan interaksi sosial yang positif. Hal ini membuat dukungan sosial dibutuhkan untuk membantu interaksi sosial, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup (Srivastava & Barmola, 2020). Selain itu dukungan sosial mampu didapatkan secara *online*, yaitu ketika berkomunikasi dengan teman atau keluarga melalui media virtual, telepon dan email (Konijn et al., 2008). Hal tersebut dapat disimpulkan dukungan sosial *online* dapat terjadi dengan adanya interaksi yang terjadi melalui media sosial.

Media sosial dapat memberikan manfaat untuk penggunanya untuk mendapatkan dukungan sosial, terutama untuk individu yang tidak mampu memperoleh hal tersebut secara langsung dari lingkungannya (Laurita & Rusli, 2021). Cohen et al., dalam Wei & Gao (2016) mengemukakan dukungan sosial *online* merupakan salah satu aspek penting dalam hubungan sosial, dengan dukungan sosial yang didapatkan mampu menjadi tolak ukur seberapa kuat dan berkualitas suatu hubungan dan dapat berpengaruh terhadap kesejahteraan mental seseorang. Maka dari itu, dukungan sosial *online* tidak hanya

memperkuat hubungan sosial namun juga berperan penting dalam menjaga kesehatan mental.

Kemunculan media sosial telah melahirkan sebuah wadah diskusi *online* yang dikenal sebagai forum daring, sehingga memungkinkan individu untuk terhubung dan membentuk komunitas *online* (Hermawan, 2009). Mirip dengan diskusi di forum, sebuah forum daring memungkinkan anggotanya untuk berbagi ide, pendapat, dan informasi sehingga mereka dapat berkomunikasi dan bertukar pikiran. Forum *online* biasanya berfokus pada satu topik, tetapi bisa juga mencakup berbagai bidang lain. Di dunia maya, masyarakat bisa menjalin interaksi sosial antar anggotanya. Hubungan sosial ini terbentuk melalui jaringan internet, memungkinkan anggota masyarakat saling berinteraksi dengan bantuan internet atau perangkat sebagai media. Masyarakat di dunia maya juga dapat membentuk komunitas-komunitas yang dikenal sebagai komunitas virtual. Kehadiran internet membawa manfaat signifikan dalam mempermudah dan melancarkan konektivitas antar individu dalam masyarakat. Hal ini sejalan bahwa setiap orang dapat terhubung dalam komunitas virtual (*virtual community*) melalui internet dan media sosial (Dijk, 2006).

Komunitas virtual terbentuk karena komunikasi kelompok yang dimediasi oleh komputer, sehingga komunitas ini menjadi lebih aktif saat anggotanya berinteraksi. Dengan berbagai sarana yang ada, komunikasi menjadi lebih mudah dan cepat, bahkan bisa dilakukan secara *real-time*. Kehadiran komunitas virtual memungkinkan orang-orang menjadi lebih dekat meskipun belum pernah bertemu langsung. Dengan teknologi

komunikasi melalui media sosial memungkinkan orang untuk bertemu dan berinteraksi satu sama lain secara virtual, mendorong terjadinya interaksi sosial dalam dunia maya (Ansori & Sari, 2020). Hal tersebut didukung oleh *Cyberspace dan Computer Mediated Communication* (CMC) yang memiliki peran dalam memperbaiki kemampuan seseorang untuk membangun dan memelihara relasi, baik dalam konteks persahabatan maupun hubungan lainnya (Kirsh, 2009). Ruang siber adalah dunia maya yang menghubungkan manusia, data, dan interaksi melalui jaringan komputer. Batas ruang dan waktu menjadi tidak terlihat, sehingga individu dapat terhubung dan mengakses informasi dengan mudah dan cepat.

Media sosial X atau Twitter merupakan salah satu saluran yang digunakan masyarakat Indonesia, meskipun tidak sebanyak media sosial lainnya. Laporan We Are Social mencatat bahwa Indonesia memiliki 27,5 juta pengguna Twitter alias X per Oktober 2023. Angka ini menempatkan Indonesia di posisi keempat sebagai negara dengan pengguna Twitter terbanyak di dunia (Databoks, 2023). Twitter atau X, memiliki karakteristik yang memungkinkan pengguna untuk memposting pesan singkat secara *real-time*, selain itu merupakan *platform* jejaring sosial berbasis mikroblog yang membatasi penggunaannya untuk membuat unggahan sebanyak 280 karakter dan sudah termasuk tanda baca. Salah satu fitur Twitter atau X yang menjadi pembeda dari media sosial lainnya adalah topik trending yang dirancang untuk mengangkat masalah viral. Bagi sebagian besar pengguna media sosial Twitter, "*what are you doing?*"—istilah mikroblog yang populer yang berarti "apa yang sedang anda lakukan?"—adalah tempat

di mana pengguna dapat membagikan aktivitas dan bebas mengungkapkan apa pun, baik itu memberi tahu orang lain tentang apa yang sedang dilakukan, atau menunjukkan posisi mereka saat ini (Yunita, 2019).

Seiring dengan perkembangan media sosial, muncul fenomena di mana *platform* ini dapat digunakan sebagai tempat untuk menumpahkan emosi, termasuk kemarahan dan kekecewaan. Fenomena yang saat ini cukup ramai yaitu *platform* X atau Twitter memunculkan fitur baru yang dapat digunakan oleh penggunanya. Fitur *Community* atau Komunitas merupakan sebuah fitur baru yang diluncurkan X atau Twitter kira-kira Agustus 2022. Fitur komunitas X atau Twitter memiliki kemiripan cara kerja dengan fitur grup Facebook. Kehadiran fitur tersebut melahirkan banyak komunitas, salah satu yang populer yaitu komunitas marah-marah, didirikan pada 24 Agustus 2022, merupakan komunitas virtual di Twitter yang terhitung saat ini telah mencapai 441 ribu anggota. Komunitas ini cukup unik karena memungkinkan pengguna Twitter untuk secara terbuka mengekspresikan kemarahan, kekecewaan, dan perasaan negatif lainnya yang berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan mereka. Anggota bebas dapat berbicara di ruang diskusi komunitas ini tentang hal-hal yang membuat mereka tidak puas, marah, atau bahkan menyakiti hati mereka. Untuk bergabung sebagai anggota komunitas privat ini harus mendapatkan persetujuan pengelola komunitas (*admin*). Selain itu anggota di dalam komunitas ini tidak pernah bertemu secara langsung dan hanya berinteraksi melalui jaringan komputer. Kemudahan menggunakan internet membuat komunikasi virtual menjadi lebih mudah, tanpa batasan ruang dan waktu (T. J. Johnson & Kaye, 1998).

Kehadiran komunitas marah-marah ini mewadahi para anggota yang telah bergabung untuk dapat menumpahkan perasaan amarah dan kekesalan secara bebas. Bahkan mereka dengan nyaman mulai menceritakan berbagai macam peristiwa yang dialami dan dapat dikategorikan sebagai sebuah privasi. Berdasarkan penelitian, postingan komunitas marah-marah dikategorikan berdasarkan masalah ditemukan terdapat enam kategori masalah yaitu Studi, Percintaan, Keluarga, Karier/Pekerjaan, Person/Personal, dan Tidak Diketahui Masalahnya (Hani & Ratnasari, 2023). Hal ini secara tidak langsung mengungkapkan bahwa komunitas marah-marah media sosial Twitter menjadi tempat yang nyaman untuk para anggota untuk membagikan berbagai bentuk permasalahan ke dalam suatu ruang publik semi-anonim, dimana di dalamnya berisikan orang-orang yang tidak mengenal satu sama lain. Kenyamanan yang ditunjukkan anggota komunitas terlihat saat mencurahkan hati di dalam komunitas, mereka sering kali menghimbau agar curahan hati mereka tidak sampai keluar komunitas.

Kemunculan komunitas Marah-Marah di *platform* media sosial X menimbulkan berbagai reaksi dari pengguna, baik positif maupun negatif. Komunitas ini menyediakan ruang bagi anggotanya untuk mengekspresikan emosi negatif, seperti kemarahan dan kekecewaan. Dengan adanya komunitas ini, pengguna merasakan didengar dan dimengerti ketika menghadapi masalah, tanpa perlu khawatir mengganggu orang lain di kehidupan sehari-hari. Selain itu, komunitas ini juga menjadi tempat bagi mereka yang ragu untuk menyuarakan unek-unek di dunia nyata tanpa takut dihakimi, sehingga emosi dan kemarahan tidak terlalu terpendam. Namun, ada beberapa faktor yang menyebabkan

pandangan negatif terhadap komunitas Marah-Marah. Seiring dengan meningkatnya popularitasnya, komunitas ini berfungsi sebagai wadah untuk menyebarkan kebencian. Di samping itu, postingan dari komunitas yang memiliki banyak engagement sering muncul di timeline pengguna X yang bukan anggota, sehingga mereka merasa terganggu (Amelia et al., 2024).

Terlepas berbagai macam pro dan kontra yang ada di dalam komunitas yang merupakan wadah untuk setiap anggota agar dapat mengungkapkan kemarahan, tetap saja Komunitas Marah-Marah memiliki aturan yang harus dipatuhi oleh seluruh anggotanya. Aturan ini dibuat untuk menjaga keamanan, kenyamanan, dan kelancaran interaksi antar anggota. Apabila terdapat pelanggaran, maka anggota tersebut akan mendapatkan sanksi yang berlaku sesuai dengan rules komunitas tersebut. Beberapa aturan yang ditetapkan oleh komunitas ini salah satunya yaitu tidak memposting mengenai SARA dan harus tetap menjaga privasi.

Selain sebagai wadah untuk menumpahkan kemarahan, komunitas ini juga dimanfaatkan oleh anggota untuk mencari bantuan dukungan dan pemecahan masalah yang secara tidak langsung juga memberikan dukungan sosial secara *online* untuk setiap anggotanya melalui interaksi yang terjalin di dalam komunitas. Berdasarkan hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk meneliti Komunitas Marah-Marah di *platform X*.

1.2 Identifikasi Masalah

Komunitas Marah-Marah menciptakan lingkungan agar setiap anggota memiliki kesempatan untuk mengekspresikan secara terbuka perasaan marah, frustrasi dan emosi negatif lainnya yang terkait dengan berbagai aspek kehidupan mereka. Sehingga mereka bisa secara bebas membahas mengenai masalah mereka, hal ini mencakup situasi yang memicu kemarahan atau peristiwa yang memberikan dampak emosional yang signifikan, dan kegiatan tersebut dilakukan melalui ruang dialog yang telah disediakan. Berdasarkan hal tersebut, tidak sedikit dari anggotanya yang memutuskan untuk menggunakan umpatan kasar seperti *bego*, *anjing*, *asu*, dan kata kasar lainnya dalam penyampaian emosi di dalam komunitas. Sehingga ditemukan interaksi yang terjadi di dalam komunitas tergolong hampir selalu menggunakan kata-kata yang kasar dan bentuk pengekspresian emosi terhadap orang yang dekat seperti keluarga, teman, lalu bisa kepada diri sendiri bahkan terhadap orang asing.



Gambar 1. 1 Halaman Profil Komunitas Marah-Marah

Sumber: X (2024)

Meskipun banyak sekali ditemukan cuitan yang berisikan umpatan kasar dan interaksi dalam komunitas ini kerap menjadi pro dan kontra, terutama di mata non-anggota yang tidak tergabung, cuitan dari komunitas marah-marah ini sering kali tetap muncul di beranda pengguna *platform* X secara tidak sengaja, sehingga dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi non-anggota.

Namun, komunitas ini juga berfungsi sebagai ruang bagi anggota untuk mencurahkan keluh kesah atau permasalahan pribadi mereka, umumnya melalui ungkapan kemarahan. Menariknya, cuitan-cuitan tersebut kerap mendapatkan respons positif, menunjukkan bahwa komunitas marah-marah ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber dukungan sosial. Respon yang diberikan tidak hanya mengakui emosi anggota, tetapi juga dapat memberi dorongan atau perspektif yang membantu, sehingga komunitas ini berperan penting dalam memperkuat ikatan sosial antar anggotanya.



Gambar 1. 2 Contoh Cuitan di Komunitas Marah-Marah

Sumber: X (2024)

Salah satu yang ditemukan adalah seorang salah satu anggota mengeluh bahwa ia merupakan orang yang kurang mampu secara finansial sampai ia tidak memiliki cukup uang untuk membeli kemeja dan celana yang layak untuk berkuliah, dalam cuitannya ini juga sekaligus menceritakan permasalahan dan kehidupan yang dijalani oleh pengirim cuitan tersebut. Tanpa disangka, bermula dari keluh kesah tersebut respon dari anggota komunitas ditemukan banyak memberikan respon positif, seperti menawarkan bantuan untuk memberikan pakaian bekas, ada yang menawarkan alat tulis, beberapa yang lainnya menyarankan pengirim untuk mencoba mencari pekerjaan yang bisa dilakukan oleh mahasiswa sehingga dapat memberikan pemasukan secara finansial untuk pengirim dan

respon lainnya ikut membagikan pengalamannya sebagai salah satu bentuk penyemangat dan rasa agar pengirim tidak merasa sendiri.



Gambar 1. 3 Respon Anggota Terhadap Cuitan
Sumber: X (2024)

Melalui kasus tersebut ditemukan bahwa cuitan yang disampaikan ke dalam komunitas berbasis penyampaian emosi negatif seperti Komunitas Marah-Marah dapat menjadi sarana dukungan sosial bagi anggotanya, dan tidak sebatas hanya sebagai wadah untuk menumpahkan emosi negatif. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang berjudul Pola Interaksi *Online* Pengguna X terhadap Komunitas “Marah-Marah” di *Platform X* oleh Amelia et al. (2024), ditemukan bahwa hasil penelitian menunjukkan terdapat nilai negatif dan positif dari cuitan para anggota komunitas marah-marah, salah satu temuan menarik adalah adanya pola saling membantu dan mendukung antar anggota,

khususnya dalam konteks masalah pribadi. Fenomena ini terjadi karena anggota komunitas cenderung berbagi pengalaman pribadinya, seperti isu keluarga dan pekerjaan dengan harapan mencari empati dari sesama anggota. Pada akhirnya, banyak dari anggota maupun non-anggota yang memiliki pengalaman serupa akan memberikan dukungan, saran, berbagi pengalaman, dan strategi untuk mengatasi masalah tersebut.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan yaitu penelitian ini akan lebih mengulik mengenai nilai positif yang terdapat di dalam komunitas Marah-Marah, yaitu bantuan pemecahan masalah dan dukungan, secara spesifik yaitu bagaimana anggota komunitas 'Marah-Marah' di *Platform X* memanfaatkan komunitas ini untuk memperoleh dukungan sosial, sedangkan penelitian terdahulu membahas mengenai pola interaksi dan mengetahui faktor yang membuat komunitas Marah-Marah menjadi pro dan kontra.

Selanjutnya penelitian mengenai dukungan sosial dalam komunitas *online* juga sudah dilakukan oleh Husna et al. (2023) dengan judul “Dukungan Sosial Virtual dalam Komunitas *Online* Rahasia Gadis”. Penelitian ini mengidentifikasi dan menjelaskan berbagai macam dukungan sosial yang terjadi di dalam komunitas virtual Rahasia Gadis sebagai bentuk partisipasi komunitas, dengan hasil penelitian menemukan berbagai macam alasan dan motif yang dimiliki oleh anggota komunitas untuk bergabung dengan komunitas Rahasia Gadis baik alasan psikologi, hiburan dan sosial. Penelitian tersebut menggunakan metode netnografi untuk mampu mengamati aktivitas yang terjadi dalam komunitas secara virtual.

Lalu penelitian lain yang dilakukan oleh Bilqis (2023) memiliki judul “Mediatisasi Dukungan Sosial Pada Komunitas Virtual Wanita Hamil Di Facebook”. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui proses mediatisasi dukungan sosial dalam grup Facebook Kumpulan Ibu Hamil Indonesia (KIHI) dan melihat implikasi dari mediatisasi dukungan sosial. Selanjutnya penelitian tersebut menunjukkan bahwa mediatisasi melibatkan beberapa proses seperti ekstensi, substitusi, penggabungan, dan penyesuaian. Dampaknya terlihat dalam bentuk kemudahan memperoleh informasi, perlindungan identitas, penggunaan emoji untuk menyampaikan emosi, serta ekspansi aspek privat ke ruang publik.

Berdasarkan ketiga penelitian sebelumnya, belum ditemukan penelitian yang membahas secara spesifik bentuk dukungan sosial yang diperoleh anggota komunitas virtual di media sosial.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah disampaikan peneliti, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apa saja bentuk dukungan sosial yang diperoleh pengguna X dalam komunitas Marah-Marah di *platform X*?”

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk-bentuk dukungan sosial yang ditemukan atau dapat diperoleh pengguna X dalam komunitas Marah-Marah di *platform X*.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan Akademis:

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada ilmu komunikasi, terutama dalam memahami dinamika komunikasi di komunitas *online* dan peran media sosial dalam membangun jaringan dukungan sosial, serta memperkaya literatur tentang dukungan sosial dalam komunitas *online*.

Kegunaan Praktis:

Bagi anggota komunitas dan pengguna media sosial lainnya, penelitian ini dapat membantu mereka memahami manfaat yang dapat diperoleh dari komunitas *online*, terutama dalam hal dukungan sosial, serta cara terbaik untuk memanfaatkannya.

1.6 Sistematika Penelitian

BAB I: Pendahuluan

Pada bab satu, peneliti menjabarkan latar belakang dari penelitian yang akan dilakukan. Selain itu di dalam bab ini juga peneliti akan merumuskan masalah yang sesuai dengan masalah yang ingin diteliti. Lalu di dalam bab ini juga akan menjelaskan mengenai tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan juga sistematika penelitian dari kegiatan penelitian yang akan dilakukan.

BAB II: Tinjauan Pustaka

Pada bab dua, peneliti menjabarkan lebih dalam lagi mengenai apa yang akan diteliti. Melalui bab dua, peneliti akan memberikan penjelasan lebih lanjut tentang hal apa saja yang akan diteliti oleh peneliti.

BAB III: Metodologi Penelitian

Pada bab tiga, membahas metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. Untuk penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan studi netnografi. Hal ini karena pendekatan tersebut dianggap memenuhi semua kebutuhan yang dibutuhkan oleh peneliti.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab empat, peneliti melaksanakan penelitian di lapangan. Setelah memperoleh hasil yang diharapkan, peneliti akan membahas penelitian tersebut. Selanjutnya, peneliti juga akan memaparkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan dengan jelas.

BAB V: Kesimpulan dan Saran

Bab lima adalah bab terakhir dari penelitian ini, di mana peneliti menyajikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, peneliti juga akan memberikan saran yang dapat bermanfaat bagi pembaca penelitian ini.

