

Penggunaan Situs Jejaring Sosial sebagai Media Interaksi dan Komunikasi di Kalangan Mahasiswa

Edwi Arief Sosiawan

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

Jl. Babarsari No.2 Yogyakarta 55281 Telp. 0274-485268 Fax. 0274-487147

edwias@yahoo.com

Abstract

The potential to make a harmonious communication and interaction media through social networking sites was the basic for this study. One of the groups who need social support are students university as person who on the level of adolescence. This situation can be experienced as a teenager as students migrate to other places or regions. This study used a qualitative descriptive method that exposure of the facts to answer there search problem formulation. This study intends to provide an overview and identification of the process of interaction and communication insocial networking sites along with the psychological aspect. Social support provided by the subject users include aspects of a sense of appreciation received by the informant users of their friends links. In the aspect of getting support information, all informants said that the need for management of information obtained through their participation insocial networking sites. Social networking sites are also able to provide emotion al support to the account owner. Furthermore self-esteem is also recognized gained through social networking sites. In general, subjects did the users feel part of the group as the need for security and still make existens it self is at a high level and protected.

Abstrak

Komunikasi menggunakan situs jejaring sosial memiliki keutamaan yaitu memfasilitasi komunikasi dan interaksi secara virtual tanpa batas ruang dan waktu serta potensi untuk menjadikan komunikasi dan interaksi yang harmonis. Salah satu kelompok yang memerlukan dukungan social adalah mahasiswa yang masih berada pada tataran masa remaja. Mahasiswa membutuhkan dukungan yang semakin meningkat terutama ketika menghadapi situasi-situasi baru dan tantangan. Situasi ini dapat dialami ketika seorang remaja sebagai mahasiswa merantau ketempat atau daerah lain. Rumusan masalah yang diambil adalah :”Bagaimana Penggunaan situs jejaring social sebagai media interaksi dan komunikasi dalam memenuhi kebutuhan dukungan sosial di kalangan pengguna mahasiswa yang berada di lokasi Kelurahan Condong Catur dan Catur Tunggal Kabupaten Sleman? “Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bermaksud memberikan gambaran dan identifikasi tentang proses interaksi dan komunikasi dalam situs jejaring sosial beserta aspek psikologisnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial yang diperoleh oleh subjek pengguna meliputi aspek rasa penghargaan yang diterima oleh informan pengguna dari *links friends* mereka. Banyaknya jumlah list friends merupakan bentuk dari perupaan jaringan komunikasi yang dibentuk oleh pemilik akun. Dalam konteks penelitian ini maka terbukti bahwa informan mendapat dukungan social dari sisi keterlibatannya dalam kelompok baik dalam konteks interaksi maupun dalam konteks komunikasi.

Kata kunci : dukungan sosial, situs jejaring sosial

Pendahuluan

Salah satu fasilitas teknologi yang dijadikan sebagai “darah daging” masyarakat adalah situs jejaring sosial. Dalam praktik sehari-hari, layanan jejaring sosial semacam itu rutin diakses oleh ratusan ribu atau bahkan jutaan masyarakat pengguna internet dari seluruh dunia. Fakta menunjukkan ternyata jumlah pengguna situs jejaring sosial dan blog tidak hanya bertambah tiap tahunnya. Kesempatan untuk menghabiskan waktu di situs itu juga dua kali lebih lama untuk tahun 2009. Dengan semakin besarnya penetrasi koneksi internet pemanfaatan layanan jejaring sosial tersebut tidak dapat dipungkiri turut memberi andil terhadap perubahan atau evolusi terhadap bagaimana cara manusia berinteraksi satu sama lain yang menimbulkan ‘ketergantungan sosial’ terhadap layanan tersebut. Perbedaan media komunikasi juga akan mempengaruhi karakteristik komunikasi dan audiens yang terlibat di dalamnya. Komunikasi menggunakan situs jejaring sosial juga memiliki karakteristik dalam proses komunikasi maupun *audiencenya*. Karakteristik utama yang muncul adalah situs jejaring sosial memfasilitasi komunikasi dan interaksi secara virtual tanpa batas ruang dan waktu. Teman-teman lama yang tak diketahui keberadaannya dapat ditemukan melalui *Facebook*. Tidak hanya teman sejawat, bahkan bisa juga digunakan untuk berkawan dengan sosok yang terasa jauh di alam nyata, seperti artis, politisi, dan sejumlah orang terkenal lainnya

Poin ke dua situs jejaring sosial menjalin komunikasi secara lebih efisien dari segi waktu, tenaga, dan biaya. Bahkan mampu menciptakan dekonstruksi hubungan manusia yang membuat nuansa lebih egaliter sehingga menghilangkan feodalisme dalam hubungan sosial tanpa perlu ada stratifikasi sosial. Situs jejaring sosial juga mengandung unsur penghilang stress dan memenuhi kebutuhan akan interaksi sosial bagi mereka yang *mobile* dan sulit berinteraksi secara nyata.

Poin ke tiga melalui situs jejaring sosial dapat digunakan untuk bertukar pikiran dengan sangat mudah. Selain itu dapat juga dimanfaatkan untuk mengkampanyekan suatu ide seperti “*Say No to Drug*” atau ide-ide lainnya yang mampu membangun komunitas melalui *Group* atau *Pages*. Hal yang sama adalah situs jejaring sosial dapat

digunakan untuk bermain bersama layaknya sebuah permainan dalam dunia nyata.

Poin keempat yang sangat penting adalah karena bersifat virtual atau maya dalam berkomunikasi, maka situs jejaring sosial menisbikan konflik diantara para peserta interaksi dan komunikasi di dalamnya dan fenomena yang muncul adalah justru berupa dukungan dan penghargaan akan eksistensi dari para peserta interaksi dan komunikasi. Komunikasi dan interaksi lebih bersifat menuju kearah keseimbangan dan harmonisasi. Dukungan dan penghargaan tidak saja diberikan secara personal dan individual namun juga dapat dilakukan secara bersama dan berkelompok

Potensi untuk menjadikan komunikasi dan interaksi yang harmonis melalui media situs jejaring sosial inilah yang menjadi dasar dalam penelitian ini. Kelebihan dan keistimewaan yang terdapat di dalamnya dapat dimanfaatkan untuk memodifikasi komunikasi dan interaksi di dalam masyarakat. Salah satu hal penting yang dapat dimodifikasi adalah pemberian dukungan sosial di antara masing-masing pengguna situs jejaring sosial. Dukungan sosial yang diterima dapat memberikan kenyamanan fisik dan psikologis kepada individu dapat dilihat dari bagaimana dukungan sosial mempengaruhi kejadian dan efek dari stress. Kejadian tersebut memacu, interaksi dengan orang lain untuk mengubah persepsi individu dan mengurangi potensi munculnya ketidaknyamanan secara kejiwaan.

Salah satu kelompok yang memerlukan dukungan sosial adalah mahasiswa yang masih berada pada tataran masa remaja. Mahasiswa membutuhkan dukungan yang semakin meningkat terutama ketika menghadapi situasi-situasi baru dan tantangan. Situasi ini dapat dialami ketika seorang remaja sebagai mahasiswa merantau ke tempat atau daerah lain seperti Yogyakarta untuk melanjutkan studinya. Di mana dalam perantauannya ini mereka sebagai remaja, berada jauh dari orangtua, sanak saudara dan teman sehingga dituntut untuk lebih mandiri. Salah satu masalah yang dihadapi mahasiswa perantau adalah perubahan situasi dan kondisi dari tempat tinggal sebelumnya ke lingkungan dan tempat belajar yang baru mempengaruhi kondisi fisik maupun psikologis mahasiswa perantau. Perubahan tersebut menuntut mereka untuk menyesuaikan diri sehingga akhirnya mempengaruhi proses belajar termasuk di da-

lamnya motivasi berprestasi. Masalah yang dihadapi mahasiswa perantau sering kali sulit untuk mereka atasi sendiri. Bimbingan dan dukungan sosial sangat dibutuhkan untuk menumbuhkan motivasi berprestasi yang diinginkan.

Penelitian ini akan mengambil subjek pada mahasiswa yang berada di lokasi kampus seputar wilayah kelurahan Condong Catur dan Catur Tunggal Kabupaten Sleman. Alasan pertimbangan yang digunakan adalah bahwa para mahasiswa yang berada di lokasi tersebut terdiri dari mahasiswa perantau yang bersifat heterogen sehingga dapat menjadi representasi dari tujuan penelitian. Selain itu pertimbangan biaya dan waktu menjadi faktor tambahan terhadap pemilihan subjek tersebut. Rumusan masalah yang diambil adalah : “Bagaimana Penggunaan situs jejaring sosial sebagai media interaksi dan komunikasi dalam memenuhi kebutuhan dukungan sosial di kalangan pengguna mahasiswa yang berada di lokasi Kelurahan Condong Catur dan Catur Tunggal Kabupaten Sleman?” Kontribusi yang didapatkan dari penelitian ini adalah menambah pengembangan teoritis terhadap kajian komunikasi virtual atau *computer mediated communications*. Pada sisi lain hasil penelitian dapat memberikan gambaran tentang dampak secara psikologis penggunaan situs jejaring sosial bagi kehidupan penggunanya dalam memenuhi kebutuhan sosial. Secara metodologis hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pijakan dasar untuk penelitian selanjutnya dalam kajian komunikasi virtual yang masih relatif sedikit dalam praktiknya.

Computer-Mediated Communication

Computer-Mediated Communication (CMC) adalah berbagai jenis program aplikasi yang digunakan untuk melakukan komunikasi antar dua orang atau lebih yang dapat saling berinteraksi melalui komputer yang berbeda. Yang dimaksud di sini bukanlah bagaimana dua mesin atau lebih dapat saling berinteraksi, namun bagaimana dua orang atau lebih dapat berkomunikasi satu dengan lainnya dengan menggunakan alat bantu komputer melalui program aplikasi yang ada pada komputer tersebut. Pixy Ferris secara general mendefinisikan komunikasi bermedia internet sebagai “interaksi

secara interpersonal yang dihubungkan oleh komputer, yang meliputi komunikasi *asynchronous* dan *synchronous* melalui fasilitas dalam internet” (www.december.com/cmc/mag/jan/ferris/html). Sedangkan Jhon December mendefinisikan sebagai “telekomunikasi dengan menggunakan komputer dalam bentuk massa”. Sedangkan terminologis aplikatifnya, komunikasi bermedia internet adalah “penggunaan komputer beserta fasilitas dan kemampuannya untuk didayagunakan sebagai alat penyampai pesan baik bersifat massa ataupun pribadi”.

Secara rinci komunikasi bermedia internet dalam proses penggunaannya dapat diuraikan ; (1) Aktivitas dan proses Komunikasi bermedia internet meliputi (a) Menciptakan pengertian dengan menulis “surat” melalui *e-mail*, menuliskan kata-kata pada waktu yang sama dalam komunitas *chatting*, serta menciptakan *web sites* melalui penciptaan *file* multimedia; (b) Menyebarkan pengertian melalui komunikasi *point to point* (*e-mail*), dan komunikasi *point to multi point* (*IRc*, *web site*); (c) Merasakan arti dalam teks dan multimedia pada *web sites*, *e-mail* dan *IRC*; (d) Berpartisipasi dalam forum untuk berkomunikasi yang merupakan awal penjelajahan karakteristik komunitas seperti tujuan bersama, norma-norma dan tradisi. (Sumber www.december.com/cmc/mag/jan/decpro.html); (2) Level dan konteks komunikasi bermedia internet; Meskipun dalam aktivitas dan proses komunikasi bermedia internet adalah pertukaran data melalui komputer namun tetap melibatkan manusia sebagai pemberi konteks atau situasi pada aktivitas dan process komunikasi tersebut, yang meliputi konteks individual, *group*, organisasi, massa dan sosial. Pada *level* individual, pengguna menggunakan *internet tools* untuk mencari dan menerima informasi dan berkomunikasi dengan pengguna lain. *Electronic mail* adalah fasilitas yang paling banyak digunakan pada *level* ini. Pada tingkatan di atasnya yaitu *level group communications*, *Electronic mail* masih tetap digunakan dalam bentuk *listserv* atau *mailing list* serta penggunaan *IRC*. Tingkatan komunikasi massa adalah fasilitas *broadcast on line* yaitu *Web sites* identik dengan komunikasi di *level* ini; (3) Prespektif lintas budaya; Karena karakteristik yang mampu melintas jarak

dan batas benua, maka dimungkinkan komunikasi bermedia internet akan memiliki fenomena terjadinya pertukaran antar budaya. Dalam penggunaannya *user* internet akan menjadi semakin bertambah partisipasinya dalam pertukaran budaya dan penghubung pertukaran budaya itu sendiri.

Beberapa literatur membedakan dua jenis komunikasi yaitu, *asynchronous* dan *synchronous communication* serta *on line broadcast communications*. *Asynchronous communication* adalah komunikasi melalui media internet dengan pengirim dan penyampai pesan dalam berinteraksi tidak berada pada kedudukan tempat dan waktu yang sama, namun pesan tetap sampai pada tujuan atau sasaran (penerima). Jenis komunikasi ini diwakili oleh fasilitas *electronic mail*. Dalam melakukan komunikasi melalui *e-mail* antara pengirim pesan dengan penerima pesan kemungkinan besar tidak berada pada tempat dan waktu yang bersamaan. Pesan yang dikirim harus melalui suatu rute transmisi sebelum sampai pada alamat penerima. Dengan demikian, pesan tidak langsung sampai tapi mengalami jeda waktu yang relatif singkat dengan ukuran maksimal dalam ukuran jam.

Sedangkan *synchronous communication* adalah komunikasi melalui internet dengan interaksi yang bersamaan waktunya. Jenis komunikasi bermedia internet ini diwakili oleh fasilitas *Internet Relay Chat*. Komunikasi ini menggunakan kata-kata sebagai pesan yang disampaikan dan diterima seketika seolah-olah sebagai percakapan dan sama dengan komunikasi interpersonal.

On line broadcast communication merupakan istilah komunikasi yang dilakukan melalui fasilitas *web*. Meskipun bentuknya berbeda dengan materi dan fisik media *broadcast* klasik lainnya, namun *web* memiliki syarat untuk menjadi media massa yaitu memiliki unsur universalitas dan periodisasi (Thurlow, 2008:4).

Perbedaan komunikasi bermedia internet dengan tipe komunikasi lainnya adalah komunikasi *on line* bersifat tidak tetap dan sesaat serta fleksibel artinya secara mudah dapat berinteraksi dengan *user* lain pada waktu tertentu, kemudian pada lain waktu tidak pernah berhubungan lagi. Sedangkan tipe komunikasi selain *on line* adalah memerlukan pertemuan dan kehadiran secara fisik, yang memungkinkan terjadinya perjumpaan secara kontinyu atau berkelanjutan.

Dukungan Sosial

Manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat hidup sendirian tanpa bantuan orang lain. Kebutuhan fisik (sandang, pangan, papan), kebutuhan sosial (pergaulan, pengakuan, sekolah, pekerjaan) dan kebutuhan psikis termasuk rasa ingin tahu, rasa aman, perasaan religiusitas, tidak mungkin terpenuhi tanpa bantuan orang lain. Apalagi jika orang tersebut sedang menghadapi masalah, baik ringan maupun berat. Pada saat-saat seperti itu seseorang akan mencari dukungan sosial dari orang-orang di sekitarnya, sehingga dirinya merasa dihargai, diperhatikan dan dicintai. Contoh nyata yang paling sering kita lihat dan alami adalah bila ada seseorang yang sakit dan terpaksa dirawat di rumah sakit, maka sanak saudara ataupun teman-teman biasanya datang berkunjung. Dengan kunjungan tersebut maka orang yang sakit tentu merasa mendapat dukungan sosial.

Terdapat banyak definisi tentang dukungan sosial yang dikemukakan oleh para ahli. Sheri dan Radmacher menekankan pengertian dukungan sosial sebagai sumber daya yang disediakan lewat interaksi dengan orang lain. "*Social support is the resources provided to us through our interaction with other people*". (Sheridan dan Radmacher, 1992). Dukungan sosial (*social support*) didefinisikan oleh Gottlieb (1983) sebagai informasi verbal atau non-verbal, saran, bantuan yang nyata atau tingkahlaku yang diberikan oleh orang-orang yang akrab dengan subjek di dalam lingkungan sosialnya atau yang berupa kehadiran dan hal-hal yang dapat memberikan keuntungan emosional atau berpengaruh pada tingkahlaku penerimanya. Dalam hal ini orang yang merasa memperoleh dukungan sosial, secara emosional merasa lega karena diperhatikan, mendapat saran atau kesan yang menyenangkan pada dirinya. (Hardie, 2007:34-37)

Pendapat senada dikemukakan juga oleh Sarason (1983:67) yang mengatakan bahwa dukungan sosial adalah keberadaan, kesediaan, kepedulian dari orang-orang yang dapat diandalkan, menghargai dan menyayangi kita. Pandangan yang sama juga dikemukakan oleh Cobb yang mendefinisikan dukungan sosial sebagai adanya kenyamanan, perhatian, penghargaan atau menolong orang dengan sikap menerima kondisinya, du-

kungan sosial tersebut diperoleh dari individu maupun kelompok.

Pendapat lain dikemukakan oleh Siegel yang menyatakan bahwa dukungan sosial adalah informasi dari orang lain bahwa ia dicintai dan diperhatikan, memiliki harga diri dan dihargai, serta merupakan bagian dari jaringan komunikasi dan kewajiban bersama. “*Social support is information from others that one is loved and cared for, esteemed and valued, and part of a network of communication and mutual obligation*” (Siegel dalam Taylor, 1999).

Sarason (1983) berpendapat bahwa dukungan sosial itu selalu mencakup dua hal yaitu; (a) *Jumlah sumber dukungan sosial yang tersedia*; merupakan persepsi individu terhadap sejumlah orang yang dapat diandalkan saat individu membutuhkan bantuan (pendekatan berdasarkan kuantitas); (b) *Tingkatan kepuasan akan dukungan sosial yang diterima*; berkaitan dengan persepsi individu bahwa kebutuhannya akan terpenuhi (pendekatan berdasarkan kualitas); (c) Hal di atas penting dipahami oleh individu yang ingin memberikan dukungan sosial, karena menyangkut persepsi tentang keberadaan (*availability*) dan ketepatan (*adequacy*) dukungan sosial bagi seseorang. Dukungan sosial bukan sekedar memberikan bantuan, tetapi yang penting adalah bagaimana persepsi si penerima terhadap makna dari bantuan itu. Hal itu erat hubungannya dengan ketepatan dukungan sosial yang diberikan, dalam arti bahwa orang yang menerima sangat merasakan manfaat bantuan bagi dirinya, karena sesuatu yang aktual dan memberikan kepuasan. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial merupakan bantuan atau dukungan yang diterima individu dari orang-orang tertentu dalam kehidupannya dan berada dalam lingkungan sosial tertentu yang membuat si penerima merasa diperhatikan, dihargai dan dicintai. Orang yang menerima dukungan sosial memahami makna dukungan sosial yang diberikan oleh orang lain.

Dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dukungan sosial merupakan ketersediaan sumber daya yang memberikan kenyamanan fisik dan psikologis yang didapat lewat pengetahuan bahwa individu tersebut dicintai, diperhatikan, dihargai oleh orang lain dan ia juga me-

rupakan anggota dalam suatu kelompok yang berdasarkan kepentingan bersama.

Sumber-sumber dukungan sosial banyak diperoleh individu dari lingkungan sekitarnya. Namun perlu diketahui seberapa banyak sumber dukungan sosial ini efektif bagi individu yang memerlukan. Sumber dukungan sosial merupakan aspek paling penting untuk diketahui dan dipahami. Dengan pengetahuan dan pemahaman tersebut, seseorang akan tahu kepada siapa ia akan mendapatkan dukungan sosial sesuai dengan situasi dan keinginannya yang spesifik, sehingga dukungan sosial memiliki makna yang berarti bagi kedua belah pihak.

Menurut Rook dan Dooley (1985) ada dua sumber dukungan sosial yaitu sumber *artifisial* dan sumber *natural*. Dukungan sosial yang natural diterima seseorang melalui interaksi sosial dalam kehidupannya secara spontan dengan orang-orang yang berada di sekitarnya, misalnya anggota keluarga (anak, istri, suami dan kerabat), teman dekat atau relasi. Dukungan sosial ini bersifat non-formal. Sementara itu yang dimaksud dengan dukungan sosial artifisial adalah dukungan sosial yang dirancang ke dalam kebutuhan primer seseorang, misalnya dukungan sosial akibat bencana alam melalui berbagai sumbangan sosial.

Sumber dukungan sosial yang bersifat natural berbeda dengan sumber dukungan sosial yang bersifat artifisial dalam sejumlah hal. Perbedaan tersebut terletak dalam hal sebagai berikut; (a) Keberadaan sumber dukungan sosial natural bersifat apa adanya tanpa dibuat-buat sehingga lebih mudah diperoleh dan bersifat spontan; (b) Sumber dukungan sosial yang natural memiliki kesesuaian dengan norma yang berlaku tentang kapan sesuatu harus diberikan; (c) Sumber dukungan sosial yang natural berakar dari hubungan yang telah berakar lama; (d) Sumber dukungan sosial yang natural memiliki keragaman dalam penyampaian dukungan sosial, mulai dari pemberian barang-barang nyata hingga sekedar menemui seseorang dengan menyampaikan salam; (e) Sumber dukungan sosial yang natural terbebas dari beban dan label psikologis (Marsha White, Steve M. Dorman, 2007).

Dari uraian di atas dapat dilihat dengan jelas bahwa sumber dari dukungan sosial ini adalah

orang lain yang akan berinteraksi dengan individu sehingga individu tersebut dapat merasakan kenyamanan secara fisik dan psikologis. Orang lain ini terdiri dari pasangan hidup, orang tua, saudara, anak, kerabat, teman, rekan kerja, staf medis serta anggota dalam kelompok kemasyarakatan.

Para ahli berpendapat bahwa dukungan sosial dapat dibagi ke dalam berbagai komponen yang berbeda-beda. Misalnya Weiss (Cutrona dkk, 1994 : 371), mengemukakan adanya 6 (enam) komponen dukungan sosial yang disebut sebagai “*The Social Provision Scale*”, dimana masing-masing komponen dapat berdiri sendiri-sendiri, namun satu sama lain saling berhubungan. Adapun komponen-komponen tersebut adalah; (1) Kerekatan Emosional (*Emotional Attachment*): Jenis dukungan sosial semacam ini memungkinkan seseorang memperoleh kerekatan (kedekatan) emosional sehingga menimbulkan rasa aman bagi yang menerima. Orang yang menerima dukungan sosial semacam ini merasa tenteram, aman dan damai yang ditunjukkan dengan sikap tenang dan bahagia. Sumber dukungan sosial semacam ini yang paling sering dan umum adalah diperoleh dari pasangan hidup, atau anggota keluarga atau teman dekat atau sanak keluarga yang akrab dan memiliki hubungan yang harmonis. Bagi manusia adanya orang kedua yang cocok, terutama yang tidak memiliki pasangan hidup, menjadi sangat penting untuk dapat memberi dukungan sosial atau dukungan moral (*moral support*); (2) Integrasi sosial (*Social Integration*); Jenis dukungan sosial semacam ini memungkinkan untuk memperoleh perasaan memiliki suatu kelompok yang memungkinkannya untuk membagi minat, perhatian serta melakukan kegiatan yang sifatnya rekreatif secara bersama-sama. Sumber dukungan semacam ini memungkinkan mendapatkan rasa aman, nyaman serta merasa memiliki dan dimiliki dalam kelompok. Mereka merasa bahagia, ceria dan dapat mencurahkan segala ganjalan yang ada pada dirinya untuk berceritera, atau mendengarkan ceramah ringan yang sesuai dengan kebutuhan. Hal itu semua merupakan dukungan sosial yang sangat bermanfaat; (3) Adanya Pengakuan (*Reassurance of Worth*); Pada dukungan sosial jenis ini manusia mendapat pengakuan atas kemampuan dan keahliannya serta mendapat penghargaan dari

orang lain atau lembaga. Sumber dukungan sosial semacam ini dapat berasal dari keluarga atau lembaga atau instansi atau perusahaan atau organisasi; (4) Ketergantungan yang dapat diandalkan (*Reliable Reliance*); Dalam dukungan sosial jenis ini, dukungan sosial berupa jaminan bahwa ada orang yang dapat diandalkan bantuannya ketika membutuhkan bantuan tersebut. Jenis dukungan sosial jenis ini pada umum berasal dari keluarga; (5) Bimbingan (*Guidance*); Dukungan sosial jenis ini adalah berupa adanya hubungan kerja atau pun hubungan sosial yang memungkinkan mendapatkan informasi, saran, atau nasehat yang diperlukan dalam memenuhi kebutuhan dan mengatasi permasalahan yang dihadapi. Jenis dukungan sosial jenis ini bersumber dari guru, alim ulama, pamong dalam masyarakat, figur yang dituakan dan juga orang tua; (6) Kesempatan untuk mengasuh (*Opportunity for Nurture*); Suatu aspek penting dalam hubungan interpersonal akan perasaan dibutuhkan oleh orang lain. Jenis dukungan sosial ini memungkinkan untuk memperoleh perasaan bahwa orang lain tergantung padanya untuk memperoleh kesejahteraan.

Dengan memahami pentingnya dukungan sosial semua diharapkan mampu untuk memberikan partisipasi dalam pemberian dukungan sosial sesuai dengan kebutuhan. Dengan pemberian dukungan yang bermakna maka akan dapat menikmati hari tua mereka dengan tentram dan damai yang pada akhirnya tentu akan memberikan banyak manfaat bagi semua anggota keluarga yang lain.

Sheridan dan Radmacher (1992), sarafino (1998) serta Taylor (1999) membagi dukungan sosial kedalam lima bentuk. Yaitu; (a) Dukungan instrumental (*tangible assistance*); Bentuk dukungan ini merupakan penyediaan materi yang dapat memberikan pertolongan langsung seperti pinjaman uang, pemberian barang, makanan serta pelayanan. Bentuk dukungan ini dapat mengurangi stres karena individu dapat langsung memecahkan masalahnya yang berhubungan dengan materi. Dukungan instrumental sangat diperlukan terutama dalam mengatasi masalah dengan lebih mudah; (b) Dukungan informasional; Bentuk dukungan ini melibatkan pemberian informasi, saran atau umpan balik tentang situasi dan kondisi individu, Jenis

informasi seperti ini dapat menolong individu untuk mengenali dan mengatasi masalah dengan lebih mudah; (c) Dukungan emosional; Bentuk dukungan ini membuat individu memiliki perasaan nyaman, yakin, diperdulikan dan dicintai oleh sumber dukungan sosial sehingga individu dapat menghadapi masalah dengan lebih baik. Dukungan ini sangat penting dalam menghadapi keadaan yang dianggap tidak dapat dikontrol; (d) Dukungan pada harga diri; Bentuk dukungan ini berupa penghargaan positif pada individu, pemberian semangat, persetujuan pada pendapat individu, perbandingan yang positif dengan individu lain. Bentuk dukungan ini membantu individu dalam membangun harga diri dan kompetensi; (e) Dukungan dari kelompok sosial. Bentuk dukungan ini akan membuat individu merasa anggota dari suatu kelompok yang memiliki kesamaan minat dan aktifitas sosial dengannya. Dengan begitu individu akan merasa memiliki teman senasib.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bersifat *descriptive analysis* dan tidak melakukan uji hipotesis. Penelitian ini bermaksud memberikan gambaran dan identifikasi tentang proses interaksi dan komunikasi dalam situs jejaring sosial beserta aspek psikologisnya. Pemilihan pada metode ini dimaksudkan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu secara faktual dan cermat. Data penelitian ini mencakup data primer dan sekunder. Data primer akan mencakup hasil wawancara mendalam dengan informan pengguna serta observasi isi dan content dalam penggunaan situs jejaring sosial. Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen terkait, jurnal dan internet.

Dalam menganalisis penelitian terlebih dahulu melakukan klasifikasi, diverifikasi dan diinterpretasikan. Analisis data dilakukan secara bertahap dari awal hingga memperoleh kesimpulan mengenai fenomena – fenomena serta gejala-gejala yang telah diamati. Analisis ini pada prinsipnya bertujuan untuk menyederhanakan sekaligus menjelaskan bagian-bagian dari keseluruhan data, melalui langkah-langkah klasifikasi dan kategorisasi sehingga dapat tersusun rangkaian deskripsi yang sistematis. Analisis ini terdiri dari tiga alur kegiatan

yang terjadi secara bersamaan, yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus menerus. Masalah reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul-menyusul.

Pengujian validitas data dilakukan dengan teknik triangulasi, yaitu pengujian dengan jalan meminta sumber lain sebagai pembanding hasil penelitian dan untuk lebih meyakinkan pernyataan yang ada. Pengujian ini dilakukan melalui diskusi dengan para ahli komunikasi sosial dan ahli psikologi.

Sebagai *guide* atau patokan yang akan diteliti dijelaskan dalam tabel di bawah ini :

Agar terdapat batasan yang tegas dan jelas dalam kaitannya dengan bidang ilmu komunikasi maka dalam penelitian ini tidak semua fasilitas dalam *facebook* dianalisis, melainkan fasilitas-fasilitas yang memiliki fungsi mengirim dan menerima pesan bagi penggunanya saja, yang diteliti dan dieksplorasi.

Menyangkut besarnya sampel responden, karena penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif dan terfokus pada proses komunikasi bermedia *facebook* yang erat kaitannya dengan kebutuhan dukungan sosial, maka sampel tidak ditentukan berdasar pada rumus statistik melainkan didasarkan pada pertimbangan informasional untuk menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber, dan apabila informasi sudah cukup banyak serta terjadi pengulangan informasi, maka sampelnya telah mencukupi (Lexy J Moleong, 2000:166). Dengan demikian penentuan sampel responden dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan sampel *purposive* (bertujuan) berkembang “*snowball*” sampai informasi telah mencukupi.

Teknik pengumpulan data kualitatif primer diambil secara langsung melalui observasi melalui *indeep interview* terhadap pengguna internet serta pengamatan atau observasi terhadap penggunaan *facebook*. Sementara data sekunder adalah data pendukung yang terdapat dalam kepustakaan sebagai bahan referensi yang diambil dengan pendekatan studi kepustakaan ataupun pengamatan yang dilakukan terhadap konteks mekanis proses

komunikasi internet sebagai alat atau *tools hardware*. Untuk data kuantitatif diperoleh dengan menggunakan angket disusun dengan menggunakan teknik *open-ended question dan closed structure question* dan disebarluaskan kepada pengguna *facebook*.

Analisis data kualitatif menggunakan cara deskriptif induktif dengan pendekatan *systemic analisis*. Data yang dianalisis secara langsung melalui pendekatan – pendekatan dalam teknik pengambilan data kualitatif seperti reduksi data, display data dan verifikasi data selama penelitian berlangsung (Nasution, 1992:129). Hasil analisis dikomparasikan dengan konsep, model dan teori dalam ilmu komunikasi yang sudah ada. Selanjutnya diperoleh suatu simpulan yang digunakan sebagai dasar dalam penyusunan konsep dalam proses komunikasi media internet. Sedangkan data kuantitatif dianalisis melalui teknik statistik deskriptif sebagai cara pencarian prosentase kecenderungan dari unit-unit yang dianalisis.

Hasil Penelitian dan Pembahasan Gambaran Umum Situs Jejaring Sosial

Situs jejaring sosial (*social network sites*) merupakan sebuah *web* berbasis pelayanan yang memungkinkan penggunaannya untuk membuat profil, melihat list pengguna yang tersedia, serta mengundang atau menerima teman untuk bergabung dalam situs tersebut. Tampilan dasar situs jejaring sosial ini menampilkan halaman profil pengguna, yang di dalamnya terdiri dari identitas diri dan foto pengguna.

Situs jejaring sosial adalah struktur sosial yang terdiri dari elemen-elemen individual atau organisasi jejaring ini menunjukkan jalan dimana mereka berhubungan karena kesamaan sosialitas, mulai dari mereka yang dikenal sehari-hari sampai dengan keluarga. Istilah ini diperkenalkan oleh Profesor J.a. Banes pada 1954. Situs jejaring sosial adalah suatu struktur sosial yang dibentuk dari simpul-simpul (yang umumnya adalah individu atau organisasi) yang diikat dengan satu atau lebih tipe relasi seperti nilai, visi, ide, teman, keturunan, dan lain sebagainya.

Situs jejaring sosial pertama, yaitu *Sixdegrees.com* mulai muncul pada tahun 1997. Situs

ini memiliki aplikasi untuk membuat profil, menambah teman, dan mengirim pesan. Tahun 1999 dan 2000, muncul situs sosial *lunarstorm, live journal, Cyword* yang berfungsi memperluas informasi secara searah. Tahun 2001, muncul *Ryze.com* yang berperan untuk memperbesar jejaring bisnis. Tahun 2002, muncul *friendster* sebagai situs anak muda pertama yang semula disediakan untuk tempat pencarian jodoh. Dalam keanjutannya, *friendster* ini lebih diminati anak muda untuk saling berkenalan dengan pengguna lain. Tahun 2003, muncul situs sosial interaktif lain menyusul kemunculan *friendster, Flickr R, You Tube, Myspace*. Hingga akhir tahun 2005, *friendster* dan *Myspace* merupakan situs jejaring sosial yang paling diminati.

Memasuki tahun 2006, penggunaan *friendster* dan *Myspace* mulai tergeser dengan adanya *facebook*. *Facebook* dengan tampilan yang lebih modern memungkinkan orang untuk berkenalan dan mengakses informasi seluas-luasnya. Tahun 2009, kemunculan *Twitter* ternyata menambah jumlah situs sosial bagi anak muda. *Twitter* menggunakan sistem mengikuti - tidak mengikuti (*follow-unfollow*), dimana kita dapat melihat status terbaru dari orang yang kita ikuti (*follow*).

Situs jejaring sosial telah menemukan puncaknya di pertengahan tahun 2008. Awal *friendster* yang menggurita sejak tahun 2004 dan mencapai puncaknya di tahun 2007. Tahun 2008 dan 2009 adalah masa emas dari situs jejaring sosial *Facebook.com* yang telah mendapatkan anggota sebanyak 350 juta di seluruh dunia. Saat ini terdapat banyak situs jejaring sosial dan mencoba untuk menarik *member* untuk berduyunduyun menjadi anggotanya. Banyak fasilitas yang ditawarkan agar orang betah berlama-lama di situs tersebut mulai dari *games* hingga dengan membagi-bagikan sebagian keuntungan untuk para *member*-nya, namun alasan utama orang bergabung di suatu situs jejaring adalah menemukan kawan-kawan lama mereka dan berinteraksi dengan teman-teman mereka sekarang.

Kelebihan dan kehebatan dari situs jejaring sosial ini adalah Keberadaannya memudahkan orang untuk berinteraksi dengan mudah dengan orang-orang dari seluruh belahan dunia dengan biaya yang lebih murah dibandingkan menggunakan telepon. Selain itu, dengan adanya situs

jejaring sosial, penyebaran informasi dapat berlangsung secara cepat. Sedangkan kelemahannya adalah menyebabkan interaksi interpersonal secara tatap muka (*face-to-face*) cenderung menurun. Orang lebih memilih untuk menggunakan situs jejaring sosial karena lebih praktis. Di lain pihak, kemunculan situs jejaring sosial ini membuat anak muda tidak mau lagi mengakses fasilitas internet lain seperti *web browser* dan sebagainya. Pada kadar yang berlebihan, situs jejaring sosial ini secara tidak langsung membawa dampak negatif, seperti kecanduan (*addiksi*) yang berlebihan dan terganggunya *privasi* seseorang.

Saat ini *website* jejaring sosial merupakan *website* yang paling banyak mendapatkan kunjungan setelah *website search engine*, bahkan dalam beberapa kondisi tertentu *website* jejaring sosial merupakan *website* yang memiliki tingkat kunjungan tertinggi. Berikut ini daftar 10 *website* jejaring sosial terpopuler di dunia :

Situs Jejaring Sosial dan Penggunaannya dalam Pemenuhan Dukungan Sosial

Jenis kelamin dari informan dalam penelitian mayoritas adalah wanita. Fenomena ini dapat dijelaskan bahwa akses internet dengan berbagai fasilitasnya mudah dilakukan dengan berbagai alternatif pilihan alat yang digunakan seperti akses wifi, telepon seluler atau menggunakan *blackberry*. Umumnya teknologi pop tersebut digunakan oleh para kaum perempuan sehingga jumlah informan yang terpilih lebih banyak pada kaum perempuan. Hal ini bila dikaitkan dengan data statistik demografi pengguna *facebook* bahwa dari sisi jenis kelamin, tercatat bahwa 55,7 persen pengguna adalah wanita. Adapun pengguna pria sebanyak 42,2 persen dan 2,2 persennya tidak diketahui jenis kelaminnya (<http://mdin.staff.uad.ac.id> tanggal 9 Juli 2010).

Mayoritas usia informan dalam penelitian ini adalah berada pada kisaran usia 18 - 20 tahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa pengguna situs jejaring sosial umumnya berada di antara semester tiga hingga semester lima atau secara psikologis berada pada masa tahapan dewasa awal. Masa dewasa awal secara psikologis ditandai adanya kecenderungan *intimacy – isolation*. Kalau pada masa sebelumnya, individu

memiliki ikatan yang kuat dengan kelompok sebaya, namun pada masa ini ikatan kelompok sudah mulai longgar. Mereka sudah mulai selektif, dia membina hubungan yang intim hanya dengan orang-orang tertentu yang sepeham. Jadi pada tahap ini timbul dorongan untuk membentuk hubungan yang intim dengan orang-orang tertentu, dan kurang akrab atau renggang dengan yang lainnya.

Pengambilan informan adalah mahasiswa yang bukan asli dan tinggal di Yogyakarta. Informan yang ditunjuk memiliki karakter sebagai mahasiswa yang tinggal kost di Yogyakarta dan bukan asli warga Yogyakarta. Secara spesifik maka 23.64 persen informan pengguna situs jejaring sosial mahasiswa berasal dari Kalimantan, 20 persen berasal dari Sumatera. Data ini merupakan jumlah terbanyak. Sisanya secara urut pengguna mahasiswa berasal dari Jawa Barat, Sulawesi, Jawa Timur dan sebagian kecil lainnya berasal dari Bali dan Papua. Pengambilan informan yang lebih banyak dari luar Jawa juga memiliki kaitan dengan tujuan penelitian ini yaitu dukungan sosial yang tentunya lebih dibutuhkan bagi mereka yang berada jauh dari lingkungan aslinya.

Secara umum pengguna situs jejaring sosial tentunya adalah pengguna fasilitas internet, pada penelitian ini informan umumnya memanfaatkan internet untuk keperluan utama mencari informasi (33,36 persen). Sedangkan alasan kuat lainnya adalah untuk berkomunikasi. Dari fenomena ini, maka dapat diasumsikan bahwa informan yang menggunakan internet tujuan utamanya adalah mencari informasi dan berkomunikasi. Kebutuhan akan informasi dan berkomunikasi saat ini memang tinggi, selain karena tuntutan gaya hidup juga ka-

Tabel 1. Daftar Situs Jejaring Sosial

| No | Nama |
|----|--------------|
| 1 | Facebook.com |
| 2 | Twitter.com |
| 3 | MySpace |
| 4 | Bebo |
| 5 | Friendster |
| 6 | hi5 |
| 7 | Orkut |
| 8 | PerfSpot |
| 9 | Yahoo! 360 |
| 10 | Zorpia |

Tabel.2. Alasan Memanfaatkan Internet

| Alasan | Jumlah |
|----------------------|-----------|
| Mencari Informasi | 20 |
| Berkomunikasi | 14 |
| Mencari hiburan | 14 |
| Lain-lain (download) | 7 |
| Jumlah | 55 |

Sumber : data primer

rena kemudahan akses yang ditawarkan. Pada diri informan yang berstatus sebagai mahasiswa hal ini juga dialami yang orientasi kebutuhannya berkaitan dengan kehidupan akademik maupun sosialnya.

Ragam dan jenis situs jejaring sosial adalah banyak disediakan, namun popularitas dan karakteristiknya yang menjadikan situs-situs tersebut menjadi situs unggulan ataukah hanya situs yang dikenal saja. 61.81 persen adalah angka terbanyak yang menunjukkan bahwa informan pengguna umumnya lebih banyak menggunakan akses situs jejaring sosial *facebook* dibandingkan dengan situs jejaring sosial lainnya.

Mayoritas informan dalam penelitian ini telah lama kenal dan menggunakan situs jejaring sosial antara 1 - 2 tahun (43.64 persen). Jika dikaitkan dengan kompetensinya maka umumnya para informan adalah generasi yang "kenal" komputer dan internet sejak awal. Popularitas situs ini memang mulai *booming* sekitar tahun 2008 tahun lalu oleh karenanya maka dapat dimengerti mengapa informan berada pada kisaran penggunaan satu hingga tiga tahun.

Dana yang dikeluarkan oleh responden untuk mengakses internet dalam sebulan umumnya antara Rp. 50.000 hingga 100.000,- sebulan. Bahkan ada yang lebih dari Rp. 100.000,- artinya bila rata-rata tarif sewa warnet di Jogjakarta berkisar antara Rp. 2500,- per jamnya maka dana tersebut digunakan untuk mengakses selama 40 jam rata-rata dalam sebulan. Secara rinci dana yang dikeluarkan dalam sebulan adalah sebagai berikut:

Frekuensi informan mengakses situs jejaring sosial dalam waktu satu minggu. Dari tabel tersebut diketahui responden mengakses internet dalam satu minggu umumnya lebih dari tujuh kali (32.71 persen). Data tersebut menunjukkan selain beberapa responden dalam satu hari mengakses

Tabel.3. Situs Jejaring Sosial Yang Paling Sering Digunakan

| Fasilitas Internet | Jumlah |
|--|-----------|
| Facebook | 34 |
| twitter | 9 |
| friendster | 6 |
| Lain-lain (Yahoo Messenger , blog dsb) | 7 |
| Jumlah | 55 |

Sumber : data primer

situs jejaring sosial lebih dari satu kali dalam satu hari juga menjelaskan bahwa informan menggantungkan komunikasi sosialnya pada situs jejaring sosial. Bila dilihat bagaimana mereka mengakses situs jejaring sosial tersebut maka hal tersebut saat ini mudah dilakukan selain karena adanya fasilitas *wifi* di kampus maupun di tempat-tempat publik atau bahkan di rumah-rumah kost dan asrama, juga karena situs jejaring sosial mudah dapat diakses melalui telepon seluler.

Durasi waktu responden setiap mengakses *web* terbanyak adalah satu hingga dua jam (47.27 persen). Dapat dipahami bahwa keterbatasan kemampuan manusia dalam mengakses media *online* adalah dua jam selebihnya akan mengalami *fatigue* bagi mereka yang memiliki motivasi biasa. Namun bila dihubungkan dengan *point c* di atas rata-rata pengguna dalam menggunakan situs jejaring sosial selama satu minggu 34 Jam per minggu. Data ini menunjukkan bahwa para informan ini adalah termasuk kategori *heavy user* atau pengguna berat.

Informan menggunakan situs jejaring sosial adalah untuk berkomunikasi. Fenomena ini merujuk kepada pola komunikasi yang saat ini dibutuhkan bukan hanya sebagai gaya hidup tetapi kebutuhan utama yaitu berkomunikasi secara *online* dan memiliki eksistensi diri secara *online*. Bisa dipahami tingginya penggunaan untuk berkomunikasi karena informan pengguna masih dalam status remaja awal yang membutuhkan keterkaitan dengan orang yang berada di lingkungannya secara khusus dan sesuai dengan jiwa mereka.

Informan pengguna rata-rata menggunakan situs jejaring sosial dalam pemenuhan kebutuhan sosial mereka adalah manakala mengalami hambatan emosional. Ini terbukti dari fakta penelitian yang ada pada tabel 5 bahwa mereka menggunakan situs jejaring sosial manakala sedih,

mengalami kesulitan dan peristiwa afektif lainnya. Secara faktual ini menunjukkan bahwa situs jejaring sosial mampu digunakan oleh penggunanya untuk mencari dukungan sosial. Disaat hambatan emosional terjadi maka para pengguna situs jejaring sosial akan menyampaikan segala curahan hati dan pikirannya dalam mencari dukungan sosial yang meliputi aspek dukungan harga diri, *involved* dalam satu kelompok dan diakui keberadaannya, dukungan informasi serta dicintai dan disayangi.

Fasilitas yang paling sering digunakan adalah *wall* dan *status*. *Wall* adalah penulisan pesan kepada teman melalui halaman orang lain, sedangkan *status* digunakan sebagai curahan hati dan pikiran pemilik akun situs jejaring sosial. Mengapa fasilitas ini paling sering digunakan karena pesan yang disampaikan akan berbalas mulai dari memberikan pendapat atau komentar bahkan tidak jarang fasilitas ini digunakan untuk saling bercanda mengenai topik yang dituliskan walaupun hanya sesuatu yang bersifat remeh. Kekuatan fasilitas inilah yang memang menjadikan popularitas situs jejaring sosial meningkat dibanding situs lainnya *Links friendlist* adalah jumlah teman yang berkaitan dalam satu akun situs jejaring sosial. Pemilik akun dapat berkomunikasi dengan mereka yang berada pada *linknya*, dan tidak mampu berkomunikasi menggunakan semua fasilitas situs tanpa masuk ke dalam jaringan *friendlist*. Semakin banyak *list friends* yang dimiliki maka akan semakin besar peluang berkomunikasi secara sosial melalui situs jejaring sosial. Dengan demikian, maka kemungkinan mendapatkan dukungan sosialpun juga semakin besar. Pada akun situs jejaring sosial informan dapat diketahui bila mereka rata-rata memiliki jumlah *list* teman yang banyak, sehingga mengarahkan pada fakta bahwa komunikasi sosial intens dilakukan oleh informan

pengguna. Pada konteks frekuensi informan memperbaiki *status* mereka berkisar antara tiga hingga minggu kali seminggu. Frekuensi ini tidak berbeda jauh dengan data dalam mengakses situs jejaring sosial. Konklusi dari data ini merujuk pada tingginya keaktifan informan dalam mencurahkan pikiran dan perasaan mereka melalui fasilitas *status*. Semakin tinggi tentunya semakin terbuka saluran berkomunikasi secara sosial melalui situs jejaring sosial.

Sedangkan frekuensi menyampaikan pesan melalui fasilitas *wall* dalam seminggu berkisar antara tiga hingga lebih dari tujuh kali seminggu. Meskipun mayoritas adalah lebih dari tujuh kali seminggu namun frekuensi ini tidak berbeda jauh dengan yang mengakses situs jejaring sosial antara tiga hingga tujuh kali seminggu. Secara umum konklusi data ini menunjukkan bahwa semua informan memanfaatkan situs jejaring sosial sebagai media komunikasi sosial. Dalam konteks ini perilaku informan yang masih dalam taraf dewasa awal secara psikologis cenderung untuk berkomunikasi secara *intens* dengan kelompoknya sehingga penggunaan *message* melalui *wall* adalah sangat dibutuhkan dan diinginkan selain untuk berkomunikasi secara *interpersonal* namun juga untuk berkomunikasi secara kelompok.

Rata-rata frekuensi informan dalam menyampaikan *message* yaitu fasilitas yang tidak berbeda jauh dengan *wall* adalah satu hingga tiga kali, hal ini dapat dipahami karena *message* umumnya digunakan untuk menyampaikan pesan khusus yang bersifat bukan konsumsi publik, sementara *wall* adalah fasilitas yang juga bisa diakses oleh publik. Namun diantara informan ada juga yang menggunakannya lebih dari tujuh kali dan cenderung tinggi, artinya secara umum fasilitas dalam situs jejaring sosial ini benar-benar dimanfaatkan

Tabel. 4. Frekuensi Akses Jejaring Sosial dalam Seminggu

| Frekuensi | Jumlah |
|----------------------------|-----------|
| 1 – 3 kali seminggu | 10 |
| 3 – 5 kali seminggu | 10 |
| 5 – 7 kali seminggu | 17 |
| Lebih dari 7 kali seminggu | 18 |
| Jumlah | 55 |

Sumber : data primer

Tabel. 5. Membutuhkan Dukungan Sosial Melalui Jejaring Sosial

| Frekuensi | Jumlah |
|----------------------------|-----------|
| Ketika bersedih | 19 |
| Ketika mengalami kesulitan | 20 |
| Bosan, suntuk, setiap saat | 16 |
| Jumlah | 55 |

Sumber : data primer

untuk keperluan berkomunikasi sosial secara optimal.

Tujuan informan dalam memiliki *account* situs jejaring sosial dapat dikategorikan ke dalam tujuan spesifik yaitu ingin mendapatkan dukungan sosial atau tidak. Fakta yang muncul ternyata bahwa informan lebih berorientasi untuk mendapatkan dukungan sosial. Secara psikologis dukungan sosial dibutuhkan mengingat manusia selalu membutuhkan bantuan yang nyata yang diberikan oleh orang-orang yang akrab dengan subjek atau berupa kehadiran dan hal-hal yang dapat memberikan keuntungan emosional atau berpengaruh pada tingkah laku. Manusia sebagai makhluk sosial tentunya membutuhkan bantuan atau pertolongan dari orang lain dalam segala hal. Kebutuhan akan pertolongan orang lain ini, tidak hanya dalam bentuk materi saja akan tetapi dapat juga berbentuk inmaterial, misalnya dukungan (*support*) dalam melakukan sesuatu sesuai dengan pendapat Johnson dan Johnson (1991). Dengan adanya dukungan sosial ini diharapkan dapat memperkuat atau menaikkan perasaan harga diri seseorang, membantu menghadapi dan menyelesaikan masalah, Jadi fungsi dukungan sosial adalah : memberikan bantuan dalam bentuk penyelesaian masalah sehingga akan memperkuat perasaan harga diri seseorang yang kemudian dapat dengan yakin mengambil kesimpulan terhadap suatu permasalahan.

Menggunakan situs jejaring sosial adalah berarti melakukan komunikasi virtual yang secara kontekstual ruang dan jarak bersifat virtual, namun ekstasi dalam pemanfaatannya tidak berbeda jauh dengan komunikasi nyata. Dalam faktanya hampir semua informan menyatakan bila dirinya mendapatkan perhatian dari teman-teman mereka secara *online*. Dapat dipahami penulisan status maupun *message* dalam *wall* akan mendapatkan *comment* dari *list friends* yang ada dalam links situs jejaring sosial. Hal inilah yang disebut sebagai “perhatian” sehingga informan selalu merasa di-

perhatikan oleh teman mereka secara virtual baik oleh teman aktual maupun teman-teman yang datang dari masa lalu mereka.

Tidak berbeda jauh fakta yang menunjukkan bahwa informan pengguna situs jejaring sosial merasakan eksistensi dirinya yang disayang dan dicintai oleh teman-teman mereka dalam komunikasi sosial *online*. Fakta yang sama bahwa teman yang dimaksud adalah teman aktual dan teman dari masa lalu. Hal ini bisa dijelaskan dengan membandingkan penggunaan situs jejaring sosial untuk pengiriman pesan *message* dan *status* serta fasilitas *wall*, ada keterkaitan melalui intensitas komunikasi sosial secara *online* diperoleh umpan balik afektif yang memberikan dukungan secara emosional kepada informan pengguna.

Rasa penghargaan juga diterima oleh informan pengguna dari *links friends* mereka. Artinya bahwa situs jejaring sosial ini memperjelas pemenuhan akan aktualisasi diri para pengguna. Kebutuhan akan aktualisasi diri secara *hirarkhi* kebutuhan adalah pada level tertinggi dan ini diperoleh oleh mereka melalui situs jejaring sosial. Rasa penghargaan juga menunjukkan bahwa mayoritas informan pengguna berada pada tataran konsep diri yang positif. Situs jejaring sosial merupakan situs yang menjembatani interaksi sosial dalam bentuk jejaring yang pada ujungnya mampu menghasilkan komunikasi kelompok. Banyaknya jumlah *list friends* merupakan bentuk dari rupa-jaringan komunikasi yang dibentuk oleh pemilik akun. Dalam konteks penelitian ini maka terbukti bahwa informan mendapat dukungan sosial dari sisi keterlibatannya dalam kelompok baik dalam konteks interaksi maupun dalam konteks komunikasi.

Pada aspek mendapatkan dukungan informasi, semua informan menyatakan bahwa kebutuhan akan informasi diperoleh penuh dari keikutsertaan mereka dalam situs jejaring sosial. Fakta ini menunjukkan bahwa situs jejaring sosial

Tabel 6. Memiliki Jejaring Sosial Bertujuan untuk Mendapatkan Dukungan Sosial

| Frekuensi | Jumlah |
|---|-----------|
| Untuk mendapatkan dukungan sosial | 33 |
| Tidak untuk mendapatkan dukungan sosial | 22 |
| Jumlah | 55 |

Sumber : data primer

benar-benar dapat diandalkan dalam memberikan dukungan informasi bagi mereka yang membutuhkan dukungan sosial. Situs jejaring sosial merupakan salah satu situs yang mampu melakukan penyebaran informasi secara massal dengan hanya satu pesan saja dan mampu melintasi batas ruang dan waktu. Informasi yang disebarkan secara analogis semacam pesan berantai selama berada dalam jejaring akun tertentu.

Selain mendapat dukungan informasi informan pengguna juga mendapatkan dukungan sosial dalam keterlibatannya di situs jejaring sosial. Fenomena ini juga menunjukkan bahwa situs jejaring sosial mampu memberikan dukungan emosional pada pemilik akun. Penjelasan dapat dilihat dari penggunaan fasilitas status yang sering digunakan sebagai tempat curahan pikiran dan emosi oleh pengguna. Umpan balik yang diberikan *links friends* umumnya memberikan *comment* yang bersifat mendukung dari pernyataan yang dituliskan dalam status. Beberapa informan menyatakan tidak mendapatkan dukungan emosional, dapat dipahami karena terkadang beberapa *links friends* memberikan *comment* yang bukan mendukung namun mengejek atau bercanda.

Lebih jauh lagi Harga diri diakui didapat melalui situs jejaring sosial oleh informan pengguna. Dengan demikian, nyatalah dalam penelitian ini bahwa situs jejaring sosial memberikan afeksi harga diri pada diri informan pengguna dan tentunya juga didapat oleh para pengguna lainnya. Selain menjadi bagian dari kelompok informan pengguna juga memberikan pengakuan bahwa mereka mendapat dukungan kelompok. Makna dari fakta ini bahwa informan pengguna dalam memanfaatkan penggunaan fasilitas status dan lainnya mengakibatkan umpan balik yang besar dari kelompok jejaring yang diciptakan melalui akun mereka.

Secara general dapat disampaikan bahwa umumnya pengguna situs jejaring sosial khususnya subjek yang diteliti memang menggunakan situs jejaring sosial sebagai alat atau media utama dalam pencarian dukungan sosial dan selebihnya untuk berkomunikasi. Bila kemudian dikaitkan dengan keperluan penggunaan internet secara umum dan kekhususan dalam penggunaan situs jejaring sosial maka dapat diketahui upaya memperoleh dukungan sosial nampak sekali dalam penggunaan

situs jejaring sosial. Bila dikaitkan dengan aspek psikologis manusia, maka salah satu ciri khas dari manusia didalam konteks kehidupan sosialnya adalah mencari eksistensi diri yang digunakan untuk mendapatkan harga diri yang berujung pada terbentuknya konsep diri yang hakiki. Perolehan eksistensi diri tersebut tentunya membutuhkan dukungan dari mereka yang terikat secara emosional maupun yang tidak. Oleh karenanya maka dapat dijelaskan bahwa mahasiswa pengguna memiliki akun situs jejaring sosial adalah untuk mendapatkan eksistensi diri melalui dukungan yang mereka cari dari teman dari *links friends* mereka di situs jejaring sosial.

Bagi mahasiswa yang berkuliah di tempat yang jauh, terpisah dari temannya, dengan penggunaan situs jejaring sosial maka mereka tetap dapat berinteraksi dengan teman waktu sekolahnya dulu serta dapat menemukan teman yang lama tak berjumpa. Dengan demikian dari interaksi sosial dimasa lalunya mahasiswa tersebut akan mendapatkan dukungan emosional. Mendapatkan kebutuhan penghargaan dalam hubungannya dengan orang lain. Teman dekat menurut Kail dan Reilson merupakan sumber dukungan sosial karena dapat memberikan rasa senang dan dukungan selama mengalami suatu permasalahan. Bergaul dengan teman sebaya merupakan bantuan dari seseorang yang kemudian diberikan kepada orang lain yang berusia kurang lebih sama, dimana dukungan tersebut bertujuan memberikan motivasi atau menimbulkan minat dalam diri seseorang. Hal ini nampaknya dapat terpenuhi melalui penggunaan situs jejaring sosial.

Di tengah lingkungan teman sebaya atau kelompok, pada umumnya mahasiswa dapat merasakan perasaan aman terlindungi, terutama bagi mereka yang jauh dari keluarga inti, sebab di tengah teman sebaya kelompok remaja tersebut merasa mendapatkan posisi. Agar dapat serasi dan dapat diterima serta rasa setia kawan dalam pergaulan dengan teman sebaya inilah seorang remaja akan dapat dengan mudah dipengaruhi oleh bujukan atau dorongan teman dalam kelompok, remaja akan melakukan tindakan yang positif atau negatif.

Penggunaan aktivitas situs jejaring sosial nampaknya hasil penelitian merujuk kepada trend penggunaan yang tinggi dikalangan subjek peng-

guna mahasiswa. Tingginya penggunaan situs jejaring sosial ini memiliki aspek dimensi frekuensi dan intensitas waktu yang disediakan. Selain itu dari segi *cost* yang dikeluarkan dalam konsumsi media jejaring sosial ini juga menunjukkan ke level yang tinggi. *Trend* penggunaan yang tinggi baik frekuensi dan intensitasnya memang sejalan dengan fenomena saat ini *Trend* pengguna *Facebook* dan *Twitter* di Indonesia yang menunjukkan bahwa pengguna Indonesia merupakan ranking empat penyumbang *traffic* terbesar ke situs media sosial terpopuler *Facebook.com* selama tahun 2010. Pengguna terbesar *Facebook.com* berasal dari Amerika Serikat, disusul kemudian oleh Inggris, Italia, Indonesia, Prancis, India, Jerman, Meksiko, Turki dan Kanada di urutan ke 10.

Posisi media sosial dan *microblogging* *Twitter.com*, *Google Trends* di Indonesia, sama dengan Jepang dan Brazil. Media tersebut berada pada ranking *traffic* yang sama dengan *Facebook.com*, secara global, *traffic rank Twitter.com*, jauh di bawah. Menurut rank tersebut, *Facebook.com* dan menjadi pilihan pengguna terbanyak di dunia dan di Indonesia untuk kategori Media Sosial. Ini disebabkan aplikasi *Facebook.com* yang lebih dinamis dan mudah digunakan, tersedia dalam berbagai bahasa, kemampuan *upload* gambar, video, media, – yang tidak dimiliki oleh *Twitter.com*. Dapat disimpulkan saat ini media sosial terpopuler di dunia dan di Indonesia adalah *Facebook*.

Dalam pemanfaatan untuk mendapatkan dukungan sosial, subjek pengguna mahasiswa cenderung menggunakan fasilitas *wall* dan status sebagai tempat curahan dalam mengeluarkan isi hati dan emosi. Fasilitas *wall* dan status memang fasilitas yang menjanjikan komunikasi secara interaktif. Pengguna menjadi idola bagi para pengguna untuk langsung mendapatkan umpan balik sebagai tanda empati dan juga simpati dari akun teman yang ada dalam jejaringnya.

Umpan balik yang disampaikan oleh akun teman lainnya memberikan suatu sensasi yang merujuk kepada pemberian perhatian serta penghargaan dalam diri subjek pengguna, sehingga salah satu aspek dalam dukungan sosial dapat terpenuhi melalui fasilitas tersebut. Pada aspek lain kebutuhan akan kasih sayang dan merasa menjadi

bagian dari kelompok juga didapatkan melalui fasilitas yang ada dalam situs jejaring sosial tersebut. Subjek pengguna dalam konteks ini tidak merasa terasing (alienasi) dari lingkungannya walaupun umpan balik dan dukungan yang diterimanya hanya melalui dunia maya. Situs jejaring sosial memenuhi salah satu aspek kebutuhan manusia yaitu kebutuhan akan penghargaan terhadap diri sendiri yang dibangun dari pencapaian, *self-respect*, *self-sufficiency* (berkecukupan), dan kebebasan. Penghargaan terendah datang dari respek orang lain terhadap apa yang dicapai termasuk perhatian status dan apresiasi. Kebutuhan akan penghargaan bersifat kontinu berbeda dengan kebutuhan akan kasih sayang yang bersifat insidental. Kebutuhan akan kasih sayang yang juga terpenuhi melalui situs jejaring sosial, kebutuhan ini berhubungan dengan kebutuhan memiliki hubungan perasaan dengan orang lain. Manusia butuh untuk disukai, disayangi, direspon, dan diakui. Maslow pun menyebutkan bahwa tidak terpenuhinya kebutuhan ini menyebabkan *maladjustment*.

Simpulan

Jenis situs jejaring sosial adalah banyak disediakan, namun adalah angka terbanyak yang menunjukkan bahwa informan pengguna umumnya lebih banyak menggunakan akses situs jejaring sosial *facebook* dibandingkan dengan situs jejaring sosial lainnya. Fenomena ini mengukuhkan bahwa situs jejaring sosial *facebook* lebih populer dibanding situs jejaring sosial lainnya bahkan menduduki peringkat utama dibandingkan situs portal atau *search engine*.

Intensitas dalam penggunaan situs jejaring sosial oleh subjek pengguna mahasiswa masuk dalam kelas *heavy user* artinya bahwa intensitas penggunaannya cukup tinggi baik dalam penggunaan secara umum ataupun dalam pemenuhan kebutuhan akan dukungan sosial. Bahkan lebih jauh lagi nampak adanya kecenderungan subjek pengguna menjelaskan bahwa informan mengganggu komunikasi sosialnya pada situs jejaring sosial.

Dukungan sosial yang diperoleh oleh subjek pengguna meliputi aspek rasa penghargaan

yang diterima oleh informan pengguna dari links friends mereka. Banyaknya jumlah *list friends* merupakan bentuk dari perupaan jaringan komunikasi yang dibentuk oleh pemilik akun. Dalam konteks penelitian ini maka terbukti bahwa informan mendapat dukungan sosial dari sisi keterlibatannya dalam kelompok baik dalam konteks interaksi maupun dalam konteks komunikasi. Pada aspek mendapatkan dukungan informasi, semua informan menyatakan bahwa kebutuhan akan informasi diperoleh penuh dari keikutsertaan mereka dalam situs jejaring sosial.

Situs jejaring sosial juga mampu memberikan dukungan emosional pada pemilik akun. Penjelasan dapat dilihat dari penggunaan fasilitas status yang sering digunakan sebagai tempat curahan pikiran dan emosi oleh pengguna. Harga diri juga diakui didapat melalui situs jejaring sosial oleh informan pengguna. Dengan demikian nyatalah dalam penelitian ini bahwa situs jejaring sosial memberikan afeksi harga diri pada diri informan pengguna. Secara umum pula para subjek pengguna merasa menjadi bagian dari kelompok sebagai kebutuhan akan rasa aman dan tetap menjadikan eksistensi dirinya berada pada tataran tinggi dan terlindungi.

Situs jejaring sosial yang tengah digandrungi masyarakat selain punya efek positif tentu tak jarang pula berefek negatif. Sekarang ini modus kejahatan yang dilakukan pelaku kriminal dengan memanfaatkan *facebook* juga marak. Beberapa rekomendasi yang bisa disampaikan adalah :

Membatasi *link* mana saja yang bisa berhubungan secara erat. Kita tak pernah tahu dengan siapa kita berhubungan, maka akan lebih baik menjadikan teman di kehidupan nyata saja sebagai teman di *facebook*. Dalam artian, *add* atau *approve friend* yang ada di kehidupan nyata. Jika tidak tahu, lebih baik pengguna mengabaikan saja (*ignore*).

Melakukan *Oversharing*, sudah bukan rahasia lagi jika setiap pemilik akun *Facebook* merasa perlu meluangkan beberapa menit untuk membagi informasi yang mereka nilai penting untuk dipublikasikan. Namun beberapa pengguna menjadi lupa dan tidak hati-hati dengan informasi yang mereka bagi ke publik. Saran terbaik untuk meminimalisir *oversharing*, ada baiknya memilah

informasi yang akan dibagi. Perhatikan juga kepada siapa saja informasi itu dipublikasikan.

Penelitian ini memberi rekomendasi metodologis, bahwa fakta yang ada dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif berkaitan dengan fenomena penggunaan situs jejaring sosial untuk pemenuhan kebutuhan dukungan sosial, namun secara efektifitas dalam kaitan pengaruhnya terhadap dukungan sosial itu sendiri yang terdiri dari banyak variabel belum diketahui. Berkaitan dengan hal tersebut hendaknya dilakukan penelitian penggunaan *facebook* dan pengaruhnya terhadap dukungan sosial pengguna melalui pendekatan metodologi kuantitatif agar diperoleh penjelasan yang lebih akurat dari dua sisi baik kualitatif dan kuantitatif.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta (FISIP UPNVY), Ketua Prodi Komunikasi UPNVY, para mahasiswa kelas Psikologi Komunikasi Prodi Komunikasi FISIP UPNVY kelas A,B,C dan D TA 2010/2011 serta para mahasiswa Psikologi Komunikasi Kelas A dan B Tahun Ajaran 2010/2011 FISIP Universitas Atmadjaya Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan kontribusi besar dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Cahyaningtyas, 2002, *Psikologi Umum*, UNDP press, Malang.
- De Fleur, Melvin L, Patricia Kearney etc, 1992, *Fundamental of Human Communications*, Mayfield Publishing Company, CA, USA.
- Infante, Dominic A, 1990, *Building Communication Theory*, Waveland Press, Illinois.
- Hardie, Elizabeth , 2007, Excessive Internet Use: The Role of Personality, Loneliness and Social Support Networks in Internet Addiction, *Australian Journal of Emerging Technologies and Society* Vol. 5, No.1.
- Holzner, Steven, 2009, *Social Networks*, Macmillan, New York.

- Mangunsong, Hendrikus, 1998, *Dimensi Psikologi*, Mara Press, Bandung.
- Marsha White, Steve M. Dorman, 2007, Receiving social support online: implications for health education, *Oxford Journals Medicine Health Education Research*, Volume 16, Issue 6.
- Moleong, Lexy J, 1989, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remadja Karya, Bandung.
- Nasution, 1992, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Tarsito, Bandung.
- Rogers, Everett M, 2006, *Communications Technologie*, The Free Press Collier Mc Millan Publishing, London.
- C.L. Sheridan, Radmacher, A.a1992, *Health Psychology: Challenging the Biomedical Model*, Collier Mc Millan Publishing, London.
- Sabbah W, Tsakos G, Chandola, 2010, The relationship between social network, social support and periodontal disease among older Americans, *Jurnal Clin Periodontol*, vol 38.
- Rensi, Lucia Rini Sugiar, 2010, *Dukungan Sosial, Konsep Diri, dan Prestasi Belajar Siswa, SMP Kristen YSKI Semarang*, <http://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/psiko/article/viewFile/231/174>
- Sarason, William, 1983, *Psychology Introduction In Social Life*, Free Press Mc Millan, London.
- Sosiawan, Edwi Arief, 2003, Teori Komunikasi Virtual, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume 1 No. 1 Januari-April 2003, Jurusan Ilmu Komunikaai FISIP UPN "Veteran" Yogyakarta.
- Taylor, Shelley E, 1999, *Social Psychology*, University of California, Los Angeles.
- Thurlow, Crispin etc, 2008, *Computer Mediated Communication*, Sage Publications, California.
- Widiastuti, Retno, 2004, *Pengantar Psikologi Sosial*, Liberty Press, Bandung.
- (www.december.com/cmc/mag/jan/ferris/html). tanggal 12 Juli 2010.
- www.december.com/cmc/mag/jan/ferris/html tanggal 12 Juli 2010.
- <http://mdin.staff.uad.ac.id> tanggal 9 Juli 2010.