

Dukungan Sosial Virtual dalam Komunitas *Online* Rahasia Gadis

Arina Himatul Husna¹, M. Tazri², Nurmala³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Riau

Email: arinahusna@umri.ac.id

Abstract: *The online communities is currently a trend that allows people to meet and carry out activities in a virtual space. Online communities have become increasingly popular in recent years. However, even the growth is quite significant, only a few have succeeded in retaining and motivating their members. This research descriptively reviews the social support provided by members of virtual community Rahasia Gadis as a form of participation in the community. Ethnography method used to see virtual activities in the grup. Researchers explored data through interviews with community members and documentation from the community. The research results show that community members have various motives for joining virtual communities, including entertainment needs, phycological and social needs. Community members and management teams demonstrate collaborative participation to support each other. The comfort of telling stories felt by community members is also felt because this community can create anonymous profiles so that members feel safe without fear of their identity being known.*

Keywords: *Social support; online community; engagement; women*

Abstrak: Hadirnya komunitas *online* saat ini menjadi sebuah kecenderungan yang memungkinkan manusia bertemu dan beraktivitas di sebuah ruang virtual. Komunitas *online* menjadi semakin populer dalam beberapa tahun terakhir. Namun, pertumbuhannya cukup signifikan, hanya sedikit yang berhasil mempertahankan dan memotivasi anggotanya. Penelitian ini mengulas secara deskriptif dukungan sosial yang dilakukan para anggota komunitas virtual Rahasia Gadis sebagai bentuk partisipasi di dalam komunitas tersebut. Metode etnografi digunakan untuk melihat aktivitas virtual yang terjadi di dalam grup. Peneliti menggali data melalui wawancara kepada anggota komunitas dan dokumentasi dari komunitas tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa anggota komunitas memiliki motif beragam untuk bergabung di komunitas virtual baik kebutuhan hiburan, kebutuhan psikologi dan sosial. Anggota komunitas dan tim pengelola menunjukkan partisipasi kolaboratif untuk saling mendukung satu sama lain. Kenyamanan bercerita yang dirasakan oleh anggota komunitas juga dikarenakan komunitas ini dapat membuat profil *anonym* agar anggota merasa aman tanpa takut diketahui identitasnya.

Kata kunci: Dukungan sosial; komunitas *online*; keterlibatan; perempuan

Pendahuluan

Internet telah mempengaruhi interaksi masyarakat terhadap komunitasnya. Kemunculan kelompok-kelompok di dunia maya merupakan fenomena digital yang terus berkembang. Hadirnya komunitas *online* saat ini menjadi sebuah kecenderungan yang memungkinkan manusia bertemu dan beraktivitas di sebuah ruang virtual. Jika dahulu perkumpulan manusia terbentuk pada realitas yang nyata melalui interaksi atau komunikasi secara tatap muka, kini perkumpulan tersebut telah menjelma menjadi pola baru dalam berkomunitas. Siapapun dapat berkumpul di komunitas virtual meski tidak perlu saling mengenal satu sama lain untuk

tergabung dalam komunitas tersebut. Komunitas *online* menjadi semakin populer dalam beberapa tahun terakhir. Namun, meskipun jumlah komunitas *online* mengalami pertumbuhan yang signifikan, hanya sedikit yang berhasil mempertahankan anggota dan memotivasi anggota untuk menyumbangkan pengetahuan (Lai & Chen, 2014).

Komunitas membentuk sebuah proses komunikasi secara virtual. Konsep dasar dari komunikasi virtual yang dikemukakan oleh (Werner, 2001) diantaranya (1) *cyberspace* berasal dari kata *cybernetics* dan *space*. *Cyberspace* dimaksudkan pada realita yang terhubung secara global, yang didukung oleh komputer, multidimensi, artifisial dan virtual. (2) komunitas maya, menjadi tempat saling berkomunikasi di ruang-ruang *online* dengan minat yang sama. (3) *hypertext*, menjadi teks yang mengandung teks lain. Dengannya, pengguna internet dapat dengan mudah mengetahui satu hal ke hal yang lain. (4) multimedia, dimaksudkan pada variasi konten baik teks, grafik, audio, video ataupun animasi. Hal ini memudahkan dalam konteks komunikasi virtual.

Kemunculan komunitas berbasis virtual telah menjamur karena pengguna internet mencari dan berkumpul dengan pengguna lain yang memiliki kesamaan ide dan gagasan. Juga memungkinkan didasari pada gender pengguna internet. Perempuan dinilai terlibat dalam komunitas *online* lebih banyak dari pada pria (Tartari & Salter, 2015). Hal itu memungkinkan kehadiran komunitas *online* beranggotakan perempuan banyak ditemui di platform media digital.

Komunitas dengan basis anggota adalah perempuan bukanlah sesuatu yang baru. Di Indonesia, kumpulan pada perempuan telah terbentuk pada abad ke-20 untuk melawan diskriminasi seksual yang terjadi di ranah politik, sosial, ekonomi dan personal (Hasdiani et al., 2022). Perempuan cenderung berpotensi mendapat gangguan dibanding laki-laki dan gangguan tersebut memiliki tendensi pada ranah seksual termasuk melalui verbal. Beragam reaksi yang diambil oleh penerima gangguan, diantaranya ada yang menolak, ada yang berfokus pada pengelolaan emosi, ada yang menerima dan bahkan ada yang menyalahkan diri sendiri (Veletsianos et al., 2018). Tidak sedikit juga yang diam dan menuangkan cerita nya kepada orang-orang yang dikehendaki.

Fenomena lain juga ditemukan dimana perempuan di era media sosial memiliki kekhawatiran lebih tinggi. Adiksi pada penggunaan teknologi dan media jejaring sosial berdampak pada meningkatnya stres, kecemasan, dan depresi (Lata; Preeti Bhatt, 2023). Hal ini membenarkan bahwa grup bagi individu dapat menjadi tempat suportif untuk mengurai emosi tersebut. Salah satunya melalui komunitas.

Komunitas Rahasia Gadis merupakan salah satu dari banyaknya komunitas perempuan *online* yang dapat ditemui di media jejaring sosial. Komunitas *online* ini telah berdiri sejak tahun 2014 lalu dengan tujuan agar perempuan muda dapat menemukan *support-system* dalam pertemanan, saling bersimpati, menjadi tempat bercerita, serta mengapresiasi keberagaman. Rahasia gadis terbentuk secara virtual (maya) melalui akun Instagram @rahasiagadis yang kemudian anggotanya dapat bertemu di laman milik komunitas tersebut. Laman ini tidak hanya memuat platform bercerita untuk para anggota namun juga tersedia informasi berupa artikel keperempuanan seputar tips, motivasi, dan sejenisnya.

Komunitas virtual telah mengundang perhatian peneliti selama beberapa tahun terakhir. Vohra & Bhardwaj (2019), mengulas partisipasi anggota komunitas *online* untuk terlibat

dalam *user-generated content*. Juga Hasdiani et al., (2022) yang menitikberatkan pada pemberdayaan perempuan melalui komunitas. Keduanya belum mengungkap terkait motif dari anggota komunitas secara rinci khususnya interaktivitas berupa dukungan di dalamnya. Fokus pada keterlibatan anggota komunitas di ruang *online* menjadi perhatian tersendiri khususnya pada komunitas perempuan. Penelitian ini melibatkan komunitas virtual sebagai bagian dari teknologi dan proses interaksi melalui aspek psikologis di dalam komunitas. Penelitian ini menggunakan konsep utama dalam sebuah hubungan berupa *social presence* dan *social support* dalam sebuah komunitas *online*.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode etnografi dengan melakukan observasi dan wawancara terhadap anggota grup (Kozinets, R, 2010). Peserta penelitian terdiri dari anggota kelompok yang aktif mengunggah cerita dan merespon postingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui interaktivitas anggota grup Rahasia Gadis dalam berbagi cerita tentang permasalahan kehidupan yang dirasakan. Dengan demikian, metode etnografi digunakan untuk mengumpulkan, memperoleh, mengolah data, dan menulis laporan. Metode ini juga dipilih untuk menganalisis perilaku *social presence* dan *social support* anggota dalam mempertahankan hubungan di dalam grup.

Tabel 1. Daftar Informan

No	Inisial	Umur	Pekerjaan	Asal
1.	YR	21 thn	Mahasiswa	Purwakarta
2.	RAP	28 thn	Wiraswasta	Bengkulu
3.	QNL	22 thn	Mahasiswa	Pekanbaru
4.	NG	28 thn	Wiraswasta	Cengakareng
5.	NA	26 thn	Wiraswasta	Probolinggo

Sumber: data penelitian

Hasil dan Pembahasan

Sekilas tentang Komunitas *Online* Rahasia Gadis

Website komunitas *online* Rahasia Gadis adalah sebuah *platform* digital yang dibuat khusus untuk menyediakan wadah bagi perempuan muda untuk berinteraksi, berbagi pengalaman dan mendukung satu sama lain dalam hal-hal yang relevan dengan identitas, kehidupan dan pengalaman dari setiap anggotanya. Di *website* tersebut terdapat artikel dan informasi yang berguna bagi anggota komunitas untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang tips dan berbagai topik yang sesuai dengan kehidupan perempuan.

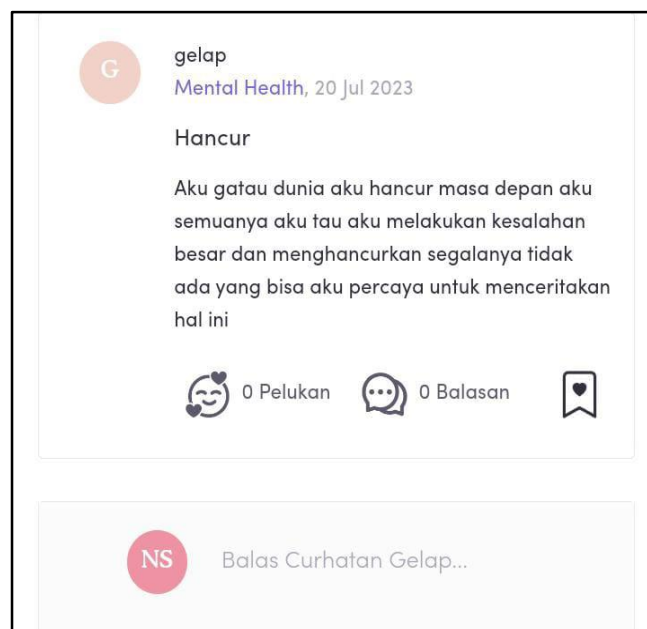
Rahasia Gadis adalah komunitas *online* perempuan di Indonesia yang sudah terbentuk sejak tahun 2015. Komunitas Rahasia Gadis ini merupakan kelompok atau *forum online* dimana sekelompok perempuan muda bertemu secara *online* untuk berkomunikasi, berbagi pengalaman pribadi yang sifatnya cenderung bernada kesedihan. Komunitas *online* Rahasia Gadis ini menyediakan tempat yang aman dan pribadi bagi anggotanya untuk berbicara

tentang masalah pribadi, mengatasi tantangan khusus atau bisa saling memberikan dukungan satu sama lain. Rahasia Gadis ini sering sekali mempromosikan komunitasnya diberbagai platform seperti Instagram, Twitter (X), Youtube dan TikTok.

Anggota komunitas membagi pengalaman pribadi pada *confession room*. *Confession room* disediakan pada menu *website* yang diperuntukkan untuk para anggotanya membuat sebuah cerita atau mencurahkan perasaannya terkait permasalahan hidup. Fitur ini kemudian menjaring respon dari anggota lain dan tim dari manajemen Rahasia Gadis. Dilansir dari profil manajemen komunitas, tim admin merupakan lulusan psikologi yang bertugas membalas keluh kesah anggota dan memberi solusi pada kasus tertentu.

Di *confession room* tersebut, anggota diperbolehkan menggunakan nama samaran dan menyematkan tema cerita yang dibuat oleh pengguna yaitu *Love & Relationship, Mental Health, Beauty & Health* dan *Career, School & Finance*. Kemudian di kolom *confession room* terdapat judul cerita yang merujuk perasaan anggota seperti kecewa, sedih, marah dan lain-lain. Ketika salah satu anggota komunitas membagikan cerita mereka anggota yang lain dapat memberikan komentar dan memberi *like* cerita tersebut. Kemudian, Rahasia Gadis juga menyediakan fitur menyimpan yang memungkinkan anggota komunitas menyimpan atau menandai curhatan yang menarik perhatian mereka atau memiliki makna khusus. Dengan adanya fitur tersebut, setiap anggota dapat dengan mudah mengakses kembali cerita tersebut di masa mendatang tanpa harus mencari kembali. Hal tersebut membantu meningkatkan pengalaman anggota komunitas Rahasia Gadis dengan memberikan akses yang lebih mudah dan cepat ke konten yang relevan bagi anggota.

Gambar 1. Contoh Cerita dan Fitur di *Confession Room*



Sumber: *Website* Rahasia Gadis

Komunitas *online* Rahasia Gadis menjadi salah satu dari ribuan komunitas *online* yang tidak dapat kita peroleh jumlahnya secara data. Bentuk dan karakter dari ruang-ruang virtual membuat siapapun dapat bergabung, membuat dan mengelola komunitas virtual.

Penekanannya terdapat pada kelompok sosial yang berkembang di dunia maya. Bagaimana kelompok dibuat, bagaimana kelompok berkomunikasi, dan bagaimana kelompok di dunia maya menyusun pesan penggunaanya (Bungin, 2009).

Fernback (dalam Jones, 1999) mengungkapkan terdapat tiga konsep yang mendefinisikan komunitas virtual, yaitu (1) *community as place* sebagai konsep pengembangan komunitas yang menekankan pentingnya lingkungan fisik dan tempat sebagai faktor yang mempengaruhi hubungan sosial, kualitas hidup, dan identitas komunitas. Hal ini didasarkan pada pemahaman bahwa dunia maya merupakan wadah dimana komunitas dibangun dan bertahan, dan kemudian tercipta hubungan sosio-ekonomi baru. (2) *community as symbol* dimaksudkan bahwa komunitas siber juga mempunyai simbol-simbol tertentu yang dimaknai. Kisaran simbol menekankan pada substansi yang dibentuk. Masyarakat berupaya merekonstruksi simbol-simbol sebagai hasil seperangkat kode dan nilai normatif yang diciptakan secara kolektif oleh anggota masyarakat sebagai bentuk identitas. Penekanannya adalah pada "makna" dan bukan pada "struktur". (3) komunitas sebagai virtual, yaitu kelompok sosial atau jaringan individu yang berinteraksi dan berkomunikasi terutama melalui platform digital atau ruang *online*. Komunitas ini terbentuk berdasarkan kesamaan kepentingan, tujuan, dan identitas serta eksis di dunia maya. Komunitas virtual memungkinkan anggota untuk terhubung satu sama lain terlepas dari lokasi geografis mereka. Setiap anggota dapat berpartisipasi dalam diskusi, bertukar informasi, bertukar pikiran, dan saling mendukung.

Komunitas virtual dibentuk oleh kumpulan anggota dalam jaringan internet yang terhubung berdasarkan motif tertentu, seperti hobi, cara pandang, kebutuhan, dan latar belakang serupa (pendidikan, budaya, agama, profesi, dan lain-lain). Pembentukan komunitas virtual terjadi melalui pembentukan komunitas nyata. Dimana orang-orang nyata menciptakan organisasi berdasarkan kesamaan.

Deskripsi Informan sebagai Anggota Komunitas Rahasia Gadis

Peneliti mengikutsertakan lima orang informan yang berusia mulai dari 21 tahun hingga 28 tahun untuk melengkapi data penelitian ini. Informan pertama bernama YR (21 tahun) berasal dari Purwakarta. Ia bergabung ke dalam komunitas *online* Rahasia Gadis sejak tahun 2017, yang mendorongnya bergabung ke dalam komunitas rahasia gadis karena ia ingin mengetahui lebih mendalam mengenai perempuan kemudian juga ingin menjadikan Rahasia Gadis ini sebagai media untuk mencari sebuah dukungan dan perasaan dari perempuan lainnya. Menurutnya, komunitas Rahasia Gadis ini banyak memberikan keamanan kepada para perempuan untuk bisa saling mendukung dan mendorong kebaikan yang berkaitan dengan perempuan. Ia mengaku dapat bertahan di dalam komunitas ini karena banyak mendapatkan ilmu tentang nilai keperempuanan baik dari kecantikan dan juga kecerdasan. Selama bergabung di dalam komunitas Rahasia Gadis, ia belum pernah sama sekali membuat cerita di *confession room*. Ia hanya memberikan *like* dan komentar pada beberapa cerita yang hampir sama dengan kehidupannya. Ia mengunjungi *website* Rahasia Gadis di luar kesibukan untuk sekedar membaca postingan dan merespon cerita yang masuk dari anggota yang lain.

Informan kedua bernama QNL (22 tahun) berasal dari Pekanbaru. Ia bergabung ke dalam komunitas Rahasia Gadis sejak pertengahan tahun 2019. Berawal ketika melihat

postingan Rahasia Gadis di Instagram yang membuatnya tertarik untuk bergabung kedalam komunitas *online* Rahasia Gadis. Ia mengungkapkan hal yang membuat ia tertarik dan bertahan di dalam komunitas itu karena beberapa postingan Rahasia Gadis sangat menginspirasi. Yang awalnya ia merasa tidak nyaman pada kehidupannya kini ia mulai merasa aman. Ia juga mendapatkan teman baru yang saling mendukung satu sama lain. Selama bergabung di dalam komunitas Rahasia Gadis, Ia hanya sekali membuat cerita di *confession room* dengan tema *love and relationship* namun ketika ia membagikan ceritanya hanya satu orang yang merespon cerita tersebut.

Informan ketiga yaitu RAP (28 tahun) yang berasal dari Bengkulu. Ia pertama kali bergabung ke dalam komunitas Rahasia Gadis pada tahun 2022 melalui pencariannya di media jejaring sosial. Ini bukan aplikasi komunitas *online* pertamanya. Sebelumnya ia juga pernah bergabung pada sebuah komunitas *online* yang berfokus pada cerita anggotanya namun kini ia tidak lagi bergabung. Alasannya untuk bergabung ke dalam komunitas *online* kembali karena ingin bersosialisasi dan ingin bercerita selain ke teman ataupun keluarganya. Ia juga mengaku bahwasannya berinteraksi di komunitas Rahasia Gadis ini lebih nyaman dan lebih sopan. Ia juga mengaku bahwa di dalam komunitas Rahasia Gadis tidak cuman tempat curhat saja melainkan banyak fitur-fitur yang diberikan oleh tim Rahasia Gadis. Ia mengatakan bahwasanya ia tertarik pada komunitas Rahasia Gadis karena di dalam komunitas tersebut bisa membaca cerita dari anggota komunitas *online* yang lain dan beberapa diantaranya seperti cerita di kehidupannya. Ia juga mengatakan alasan lain bergabung bahwa komunitas ini dapat menyamakan namanya sehingga anggota komunitas yang lain tidak mengetahui. Sebagai anggota komunitas Rahasia Gadis, Ia mengunjungi *website* tersebut ketika ingin membaca cerita yang masuk saja atau ketika ingin membuat cerita. Ia mengaku selama bergabung ke dalam komunitas Rahasia Gadis, ia telah beberapa kali membuat cerita di *confession room* tentang keluarga, *mental health* dan percintaan. Ia mendapatkan respon positif dari beberapa anggota yang lain walaupun terbilang lama.

Informan yang keempat bernama NG (28 tahun) yang berasal dari Cengkareng, Jakarta Barat. Ia baru tahun ini bergabung ke dalam komunitas Rahasia Gadis. Ia mengatakan alasannya bergabung karena ingin mengunjungi sebuah *event* yang dibuat oleh Rahasia Gadis dimana untuk mendapatkan tiketnya itu harus mendaftar melalui *website* Rahasia Gadis. Namun semenjak bergabung kedalam komunitas Rahasia Gadis, Ia juga sering mengunjungi *website* Rahasia Gadis hanya untuk sekedar membaca cerita yang masuk atau menanggapi cerita dari anggota yang lain. Ia mengaku ia sangat senang sekali mengunjungi *event* yang dibuat oleh Rahasia Gadis. Alasannya tertarik pada komunitas Rahasia Gadis karena isinya para wanita dan mungkin banyak memiliki cerita yang sama. Ia telah beberapa kali menanggapi cerita yang cukup mirip dengan kehidupannya, dengan memberikan komentar yang positif untuk bisa menguatkan dan membuka sudut pandang baru bagi anggota yang lain.

Informan terakhir bernama NA (26 tahun) yang berasal dari Probolinggo. Ia bergabung ke dalam komunitas Rahasia Gadis sejak tahun 2020, saat ia pertama kalinya melihat sebuah postingan mengenai komunitas Rahasia Gadis dan di dalam terdapat *caption* yang menjelaskan bahwa di komunitas Rahasia Gadis dapat bercerita tanpa rasa takut. Iapun

memutuskan bergabung ke dalam komunitas itu. Sama halnya dengan informan lain, Ia membaca banyak cerita yang mirip dengan yang ia rasakan.

Dari kelima informan di atas, permulaan ikutserta ke dalam komunitas Rahasia Gadis sangat bervariasi. Ada yang bergabung ke dalam komunitas karena ingin mengetahui secara mendalam mengenai informasi seputar keperempuanan dan menjadikan Rahasia Gadis sebagai media untuk mencari sebuah dukungan, ada yang bergabung karena ingin bersosialisasi dan ingin berbagi ceritanya kepada selain teman ataupun keluarga, dan ada juga yang bergabung karena tertarik melihat sebuah postingan yang diunggah oleh Rahasia Gadis yang mana postingan tersebut mengajak orang untuk bergabung ke dalam komunitas mereka untuk dapat bercerita tanpa rasa takut.

Motif Anggota Komunitas *Online* Rahasia Gadis

Komunitas *online* kian menjamur seiring dengan tingginya pengguna internet dan media jejaring sosial dewasa ini. Partisipasi anggota komunitas menjadi ujung tombak keberlangsungan dan kebermanfaatannya sebuah komunitas. Pada komunitas *online*, partisipasi dimanifestasikan melalui aktivitas anggota yang menunjukkan dukungan, keterlibatan dan partisipasi aktivitas dan cerita yang dibuat oleh anggota lain. Partisipasi anggota komunitas *online* dapat dilihat melalui partisipasi aktif dan partisipasi pasif anggota komunitas selama berada pada komunitas tersebut. Namun sebelum menelusuri partisipasi anggota komunitas, menarik jika melihat motif yang melatarbelakangi bergabungnya anggota komunitas *online* ini.

Beberapa informan yang peneliti temui, motif individu untuk bergabung ke komunitas sangat beragam. Mayoritas anggota menilai komunitas ini dapat menjadi tempat cerita yang aman dan darinya anggota mendapat dukungan. Anggota komunitas berpendapat bahwa komunitas tersebut tidak pernah menghakimi cerita anggota komunitasnya seperti layaknya jika individu tersebut bercerita di media sosial yang notabene nya media yang dapat diakses oleh pengguna lain dari beragam latar belakang. Ada pula yang ingin meningkatkan pengetahuan melalui informasi keperempuanan. Informan membutuhkan informasi yang dapat menambah pengetahuan dan isu terbaru seputar perempuan, sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

“Saya mendapatkan ilmu baru tentang bagaimana menjadi perempuan yang bernilai, tidak hanya perihal kecantikan tetapi juga kecerdasan” (wawancara dengan YR, Senin, 10 Juli 2023).

Menilik pada waktu partisipasinya, anggota komunitas bergabung di laman komunitas pada waktu senggang. Baik memberi respon cerita anggota lain ataupun hanya sekedar menggulirkan layar untuk membaca cerita satu ke cerita yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa dalam suatu waktu anggota menjadikan komunitas tersebut sebagai sebuah hiburan dengan membaca cerita dari anggota lain, sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

“Saya melihat postingan atau cerita orang lain ketika saya istirahat dari kegiatan kuliah” (wawancara dengan QNL, Minggu, 9 Juli 2023). *“Tergantung kalau aku pengen baca-baca postingan mereka”* (wawancara dengan RAP, Selasa, 4 Juli 2023).

Ini menunjukkan jika kehadiran anggota di dalam sebuah interaksi komunitas tersebut, menjadi pilihan baru untuk mengisi waktu senggang. Selain media sosial, interaksi di komunitas *online* telah masuk dalam preferensi pengguna internet saat ini. Meski terlihat sama dengan media sosial dalam hal informasi dan keterhubungan, kenyamanan anggota komunitas dalam bercerita telah menjadi aspek penting dalam keterlibatan di komunitas *online*.

Beberapa anggota komunitas *online* juga memilih untuk bercerita secara *online* karena alasan kesepian. Ketika mereka merasa terisolasi dari lingkungan sekitarnya, mereka mencari sebuah dukungan dan pemahaman dari sesama anggotanya di komunitas *online*. Ini merupakan cara bagi mereka untuk merasa lebih terhubung dan mengurangi rasa kesepian yang mereka alami. Komunitas *online* menjadi tempat yang dinamis untuk terlibat dan terhubung dengan orang asing. Konektivitas dalam komunitas *online* (yang tidak diawali oleh sebuah komunitas *offline*) seperti menemukan sebuah *oasis* bagi anggota komunitas virtual untuk menjauh dari hubungan secara *offline*. Dukungan virtual dalam sebuah grup telah memberi dukungan secara mental dan psikis (Rains & Young, 2009). Dimana hal tersebut mungkin tidak mereka dapatkan atau individu tidak merasa aman untuk membuka cerita pada teman ataupun keluarga.

Komunitas *online* Rahasia Gadis memungkinkan setiap anggota merasa lebih nyaman membicarakan masalah pribadi dan pengalaman emosional tanpa mengungkapkan identitas mereka sepenuhnya. Hal ini dapat memberikan dukungan emosional, pengertian, dan hubungan dengan orang lain yang mengalami hal serupa atau memiliki minat serupa. Anonimitas dapat diartikan sebagai istilah di mana seseorang tidak teridentifikasi tetapi secara sosial membutuhkan pendengar atau lawan bicara (Retelas, 2008). Alasan anggota memilih untuk tidak disebutkan namanya adalah karena mereka membutuhkan tempat untuk bercerita yang tidak ingin diketahui banyak orang, dan tanpa rasa khawatir akan dampaknya sendiri. Lebih lanjut, beberapa anggota komunitas juga membutuhkan bantuan, namun saat mengajukan pertanyaan, mereka merasa malu saat mengaku, sehingga membuat mereka mengaku secara anonim (Lai & Chen, 2014).

Mayoritas dari anggota komunitas *online* Rahasia Gadis mengakses *website* tersebut karena ingin membuat cerita tentang masalah pribadi mereka seperti mencurahkan perasaan tentang permasalahan dengan pasangannya, keluarga atau koleganya. Mereka juga acapkali membahas isu atau kasus kesehatan mental yang mana anggota dapat merasa nyaman ketika berbicara tentang kekhawatiran, depresi, kecemasan, stres dan masalah emosional lainnya.

Dukungan Sosial Anggota Komunitas *Online* Rahasia Gadis

Berdasarkan wawancara anggota komunitas ini, bentuk partisipasi individu juga beragam. Diantaranya, ada yang membaca curhatan dan memberi balasan sebagai bentuk dukungan emosional. Anggota lain juga memilih memberi respon berupa dukungan serupa karena cerita yang dimuat juga pernah ia rasakan. Cerita yang berhubungan dengan pengalaman anggota lain memantik hadirnya bentuk dukungan moral melalui interaksi yang terbentuk. Hal ini tertuang dalam petikan wawancara berikut:

“Karena ada beberapa cerita yang dibaca yang cukup relate jadi saya berharap dengan komentar saya tersebut bisa sedikit menguatkan dan membuka sudut pandang baru buat pengirim.” (wawancara dengan NG, Selasa, 5 September 2023).

Melihat dari cerita yang dibuat oleh beberapa anggota komunitas, cerita seringkali bernada keputusan akan hubungan personal, pekerjaan dan sosial. Respon anggota komunitas *online* Rahasia Gadis terhadap cerita yang unggah sangat bervariasi. Individu sering kali memberikan dukungan emosional, saran serta motivasi kepada sesama anggota yang membagikan cerita pribadi atau masalahnya. Biasanya mereka dapat memberikan kata-kata semangat, simpati atau memberikan pengalaman yang serupa untuk menunjukkan bahwa mereka memahami dan peduli. Anggota komunitas *online* Rahasia Gadis bisa juga merespon dengan memberikan saran atau solusi yang relevan berdasarkan pengalaman atau pengetahuan mereka.

Mayoritas anggota komunitas *online* Rahasia Gadis mengonsumsi informasi pada forum diskusi atau *confession room* yang ada di *website* Rahasia Gadis yang berisi curhatan dan berita tentang informasi seputar keperempuanan yang ada di media sosial Instagram milik Rahasia Gadis. Anggota komunitas *online* Rahasia Gadis berinteraksi di dalam komunitas tersebut karena membutuhkan tempat untuk bercerita dan untuk mendapatkan dukungan ataupun saran dalam setiap permasalahan hidup mereka. Respon yang diberikan oleh anggota dan tim Rahasia Gadis selalu disertai dengan emotikon pelukan dan emotikon *heart*. Dengan memberi pelukan menjadi simbol untuk menyampaikan pesan kepada anggota yang menggunggah cerita agar tidak perlu merasa sendirian.

Setiap anggota komunitas *online* Rahasia Gadis memainkan peran penting dalam pembuatan konten di situs tersebut. Anggota menjadi individu-individu yang berbagi pengalaman, cerita, emosi, dan masalah pribadinya di ruang komunitas. Banyak anggota komunitas yang aktif berkontribusi dengan berbagi cerita tentang permasalahan yang mereka hadapi. Anggota lain menanggapi cerita tersebut dengan menyukai (memeluk) dan meninggalkan komentar positif.

Reaksi anggota komunitas *online* terhadap cerita yang mereka terima berbeda-beda, dan anggota komunitas sering kali memberikan dukungan emosional, nasihat, dan motivasi terhadap individu anggota lain yang berbagi cerita dan masalah pribadi mereka. Biasanya mereka menunjukkan pengertian dan kepedulian dengan mengucapkan kata-kata penyemangat dan kasih sayang, atau dengan berbagi pengalaman serupa. Anggota komunitas *online* Rahasia Gadis juga dapat merespon dengan memberikan saran dan solusi yang relevan berdasarkan pengalaman dan pengetahuan mereka sendiri. Anggota komunitas *online* ini biasanya dapat menanggapi cerita yang menunjukkan dukungan atau empati dengan emoji atau reaksi khusus seperti "suka", "hati", atau "pelukan". Emoji ini dimaksudkan untuk menyampaikan dukungan aktif kepada anggota komunitas yang sedang mengalami masalah pribadi. Dengan membagikan emoji ini, anggota komunitas mencoba memberi tahu bahwa mereka telah membaca cerita anggota lain, memahami perasaannya dan memberikan energi positif.

“Social presence” dimaksudkan pada sejauh mana individu menganggap kehadiran individu lain di komunitas (Calefato & Lanubile, 2010). Kehadiran sosial ini juga berkaitan

dengan kebutuhan anggota untuk menganggap nyata kehadiran satu sama lain (Kear et al., 2014) meski basis komunitas pada ruang virtual. Ia juga mengemukakan bahwa kehadiran sosial menjadi kunci dalam komunitas *online* karena banyak individu perlu merasa terhubung dengan orang lain untuk berbagi ide dan pengalaman serta bertukar pendapat. Untuk itu, interaksi dan perilaku pengguna berdampak pada keterlibatan dan partisipasi.

Sedangkan pada “*social support*” merujuk pada kecenderungan individu dalam komunitas untuk menanggapi, membantu dan mendukung satu sama lain (Liang et al., 2011). Dukungan tersebut dikategorikan sebagai dukungan emosional dan informasional (Al-Khasawneh et al., 2023). Dukungan emosional dimaknai sebagai dukungan moral berupa kepedulian, simpati, empati. Sedangkan dukungan informasional berkenaan dengan dukungan informasi seperti panduan, rekomendasi, saran ataupun Tindakan timbal balik.

Dengan memberikan pelukan, artinya anggota lain memberikan pelukan *online* untuk mereka yang merasa punya masalah dalam hidupnya sebagai bentuk dukungan untuk mereka tetap semangat dalam menjalani hidup mereka. Anggota komunitas *online* Rahasia Gadis dapat memproduksi konten dalam website tersebut dengan cara mendaftar sebagai anggota, membuat akun, dan kemudian dapat mengirimkan cerita atau curhatan mereka secara online. Setelah disetujui oleh tim Rahasia Gadis, cerita tersebut akan dipublikasikan di *confession room* tersebut dan dapat dibaca oleh pengguna lain. Setiap anggota juga bisa memberikan komentar atau tanggapan terhadap cerita dari anggota lain untuk berinteraksi dalam komunitas tersebut. Setiap dukungan yang diberikan oleh anggota lain dapat memberikan rasa lega dan dapat membantu mereka tidak sendirian dalam menghadapi sebuah masalah. Mereka berinteraksi sedemikian rupa sehingga memungkinkan mereka untuk mencintai diri sendiri karena melalui interaksi yang terjadi antar individu, pikiran, pendapat dapat dipertukarkan, dan empati dapat dibagikan.

Partisipasi tidak hanya dilakukan antar anggota dengan anggota, namun juga antar anggota dan tim pengelola komunitas. Komunikasi yang dilakukan oleh tim manajemen kepada setiap cerita yang masuk oleh anggota komunitas *online* Rahasia Gadis, yaitu sangat terbuka dan terlihat berempati. Tim Rahasia Gadis selalu merespon dan mendengarkan permasalahan dan keluhan anggota dengan baik, memberikan tanggapan yang bijaksana, serta memberikan solusi atau dukungan yang relevan untuk membantu anggota merasa didukung dan dipahami. Bahasa yang digunakan oleh tim Rahasia Gadis untuk merespon cerita yang masuk selalu menggunakan bahasa non formal, dimana setiap komentar dari mereka selalu menggunakan kata “aku”, “kamu”, dan “beb”.

Komunikasi responsif yang diberikan oleh tim Rahasia Gadis kepada setiap anggota komunitas sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang aman, mendukung dan berempati. Kemudian diakhir kalimat Rahasia Gadis selalu mengatakan “peluk jauh untuk kamu” tidak lupa dengan emotikon peluk. Rahasia Gadis selalu memberikan dukungan dan simpati kepada anggota yang mengalami kesulitan atau masalah.

Ini menjadi peluang strategis untuk mempertahankan pelanggan termasuk pada anggota komunitas. Oleh karena itu, perhatian yang lebih besar juga harus diberikan pada pola komunikasi dan manajemen sumber daya manusia di balik media tersebut (Husna, 2021). Hal tersebut menjadi tantangan yang dihadapi bisnis dengan media baru dan bagaimana mereka

dapat memanfaatkan kemampuan interaktivitas media tersebut untuk membantu membangun hubungan dengan pelanggan.

Partisipasi baik yang dibentuk oleh pengguna maupun tim pengelola merupakan tindakan sosial yang disengaja (Cheung & Lee, 2010). Vivek et al., (2012) menggambarkan partisipasi sebagai sejauh mana anggota terlibat dalam proses interaksi yang menjadi kepentingan bersama baik bagi pengurus maupun anggota masyarakat lainnya. Partisipasi dalam komunitas virtual sering kali masuk dalam kategori berikut: partisipasi aktif dan pasif. Partisipasi pasif mengacu pada pasif melihat konten komunitas tanpa berkontribusi, dan disebut juga sebagai inkubasi (Lai & Chen, 2014). Namun, partisipasi aktif mencakup memosting konten, berinteraksi dengan anggota komunitas lainnya, berpartisipasi dalam kegiatan komunitas, dan juga disebut sebagai “partisipasi aktif” (Lai & Chen, 2014). Peserta pasif mengarah pada kegiatan komunitas virtual, sementara anggota aktif membuat konten untuk komunitas. Keberhasilan komunitas *online* bergantung pada tingkat partisipasi aktif (Kang et al., 2014). Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan strategi dan mempertahankan pertumbuhan masyarakat dalam jangka panjang.

Al-Khasawneh et al (2023) menemukan bahwa anggota komunitas lebih terlibat dalam komunitas, berpartisipasi lebih aktif, menyebarkan informasi dalam skala besar, sering memberikan informasi terkini, dan terlibat dalam diskusi yang hidup. Ketika pengguna melihat pendapat dan tujuan mereka dipromosikan dan diselaraskan dengan pendapat dan tujuan orang lain, mereka menjadi lebih tertarik dan lebih bersedia untuk berpartisipasi dalam komunitas online. Ini secara komprehensif mengkaji bagaimana pengguna berinteraksi, berpartisipasi, dan berbagi informasi dan dukungan emosional dalam komunitas mereka. Keterlibatan dapat melihat partisipasi aktif anggota komunitas (Ray et al., 2014). Keterlibatan *online* merupakan interaksi dan partisipasi individu atau kelompok dengan konten, platform, atau komunitas *online*. Istilah ini mengacu pada berbagai aktivitas pengguna Internet yang memerlukan partisipasi aktif, seperti mengomentari, menyukai, membagikan, memberikan ulasan, dan berinteraksi dengan konten dan anggota lain di lingkungan *online* (Gummerus et al., 2012).

Simpulan

Motivasi anggota komunitas bergabung ke dalam komunitas virtual Rahasia Gadis karena ingin mendapatkan informasi terbaru tentang seputar keperempuan. Lebih mendalam, individu yang tergabung memilih komunitas virtual perempuan untuk mencari tempat yang tenang untuk bercerita tanpa harus menunjukkan identitas aslinya. Mayoritas anggota ikut terlibat meski partisipasinya ada yang aktif dan juga pasif. Pada anggota pasif, anggota tetap memberi dukungan dengan menggunakan fitur dukungan pada komunitas ini. Sedangkan pada partisipasi aktif, individu menunjukkan kehadiran dengan memberi komentar dan dukungan sosial sebagai bentuk empati atas cerita yang disampaikan. Adapun konten yang dikonsumsi oleh anggota komunitas *online* Rahasia Gadis dapat bervariasi, hal ini karena tujuan dan kebutuhan setiap anggota berbeda. Tidak hanya menjadi tempat cerita dalam realitas virtual namun individu menjadikannya sebagai tempat hiburan untuk sebuah kesedihan. Ini karena dengan mendengar cerita orang lain, seseorang merasa bahwa mereka

tidak sendiri menghadapi cerita tersebut. Kemudian setiap cerita yang masuk selalu direspon oleh tim Rahasia Gadis dengan beragam melalui dukungan, saran dan motivasi.

Referensi

- Al-Khasawneh, M., Al-Haddad, S., Sharabati, A. A. A., Al Khalili, H. H., Azar, L. L., Ghabayen, F. W., Jaber, L. M., Ali, M. H., & Masa'deh, R. (2023). How Online Communities Affect Online Community Engagement and Word-of-Mouth Intention. *Sustainability (Switzerland)*, *15*(15), 1–23. <https://doi.org/10.3390/su151511920>
- Bungin. (2009). *Sosiologi Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Calefato, F., & Lanubile, F. (2010). Communication Media Selection for Remote Interaction of Ad Hoc Groups. In *Advances in Computers* (1 ed., Vol. 78, Nomor C). Elsevier Inc. [https://doi.org/10.1016/S0065-2458\(10\)78006-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2458(10)78006-2)
- Cheung, C. M. K., & Lee, M. K. O. (2010). A theoretical model of intentional social action in online social networks. *Decision Support Systems*, *49*(1), 24–30.
- Gummerus, J., Liljander, V., Weman, E., & Pihlström, M. (2012). Customer engagement in a Facebook brand community. *Management Research Review*, *35*(9), 857–877. <https://doi.org/10.1108/01409171211256578>
- Hasdiani, T., Khotimatul, A., Rahma, S. A., & Siswanto, Y. (2022). Empowering Women Through Women's Organizations in Realizing Family Welfare. *Edukasi*, *16*(1), 27–34. <https://doi.org/10.15294/edukasi.v16i1.37628>
- Husna, Arina Himatul. (2021). Kolaborasi Pelanggan diMedia Sosial dalam Praktik Customer Relations Instansi Layanan Kesehatan. *KomunikasiMu*, *1*(1), 11–35.
- Jones. (1999). *Doing Internet Research*. Sage Publication.
- Kang, J., Tang, L., & Fiore, A. M. (2014). Enhancing consumer-brand relationships on restaurant Facebook fan pages: Maximizing consumer benefits and increasing active participation. *International Journal of Hospitality Management*, *36*, 145–155. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.08.015>
- Kear, K., Chetwynd, F., & Jefferis, H. (2014). Social presence in online learning communities: The role of personal profiles. *Research in Learning Technology*, *22*(1063519), 1–15. <https://doi.org/10.3402/rlt.v22.19710>
- Kozinets, R. V. (2010). *Netnography: Doing Ethnographic Research Online*. Sage.
- Lai, H. M., & Chen, T. T. (2014). Knowledge sharing in interest online communities: A comparison of posters and lurkers. *Computers in Human Behavior*, *35*, 295–306. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.02.004>
- Lata; Preeti Bhatt. (2023). Social Media as a Cause of Emotional Distress and Insecurity in “Nosedive” from Black Mirror. *Quarterly Review of Film and Video*. <https://doi.org/10.1080/10509208.2023.2219089>
- Liang, T. P., Ho, Y. T., Li, Y. W., & Turban, E. (2011). What drives social commerce: The role of social support and relationship quality. *International Journal of Electronic Commerce*, *16*(2), 69–90. <https://doi.org/10.2753/JEC1086-4415160204>
- Rains, S. A., & Young, V. (2009). A meta-analysis of research on formal computer-mediated support groups: Examining group characteristics and health outcomes. *Human Communication Research*, *35*(3), 309–336. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.2009.01353.x>
- Ray, S., Kim, S. S., & Morris, J. G. (2014). The central role of engagement in online communities. *Information Systems Research*, *25*(3), 528–546. <https://doi.org/10.1287/isre.2014.0525>
- Retelas, G. (2008). *Anonymity and self disclosure on myface*. San Jose University.
- Tartari, V., & Salter, A. (2015). The engagement gap: Exploring gender differences in

- University - Industry collaboration activities. *Research Policy*, 44(6), 1176–1191.
<https://doi.org/10.1016/j.respol.2015.01.014>
- Veletsianos, G., Houlden, S., Hodson, J., & Gosse, C. (2018). Women scholars' experiences with online harassment and abuse: Self-protection, resistance, acceptance, and self-blame. *New Media and Society*, 20(12), 4689–4708.
<https://doi.org/10.1177/1461444818781324>
- Vivek, S. D., Beatty, S. E., & Morgan, R. M. (2012). Customer engagement: Exploring customer relationships beyond purchase. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 20(2), 122–146. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679200201>
- Vohra, A., & Bhardwaj, N. (2019). Exploring Active Participation in Virtual Communities and the Role of Community Benefits: An Empirical Study of University Students in India. *Global Business Review*, 20(2), 515–528.
<https://doi.org/10.1177/0972150918825211>
- Werner, J. S. (2001). *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, dan Terapan di dalam Media Massa*. Kencana.