



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 3051-3060

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Keluh Kesah Online Sebagai Media Ekspresi Di Era Digital (Studi Etnografi Virtual dalam Grup Facebook KBLB V3)

Siti Munawaroh^{1✉}, Faisal tomi saputra², Ari Suseno³

Universitas Islam Syekh Yusuf

Email: munahw072@gmail.com^{1✉}

Abstraz

Grup KBLB V3 merupakan tempat untuk orang-orang yang ingin menceritakan keluh kesahnya untuk membantu dalam melepaskan emosi dan mendapatkan dukungan sehingga dapat membantu meringankan beban. Tujuan penelitian ini untuk menggali lebih dalam mengenai bagaimana media sosial menjadi arena baru untuk diskusi dan ekspresi publik. Pengumpulan data dilakukan melalui penelitian lapangan yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa grup Facebook KBLB bisa dijadikan ruang publik sesuai dengan kriteria ruang publik Jurgen Habermas. Dalam grup ini terdapat pengabaian terhadap status, bebas dari dominasi dan inklusif. Pengabaian terhadap status, dicerminkan dari anggotanya tanpa memandang status mereka. Bebas dari dominasi, dalam grup ini memberikan kebebasan bagi anggotanya untuk mengekspresikan diri tanpa adanya dominasi dari pihak tertentu. Inklusivitas dicerminkan dari anggota yang berasal dari berbagai daerah untuk berinteraksi dan berbagi pengalaman, menjadikan grup ini sebagai tempat yang kaya akan informasi.

Kata Kunci: *Etnografi Virtual, Grup Facebook, Keluh Kesah.*

Abstract

The KBLB V3 group is a place for people who want to share their grievances to help release emotions and get support so that it can help ease the burden. The purpose of this research is to dig deeper into how social media has become a new arena for public discussion and expression. Data collection was conducted through field research which included observation, interviews, and documentation. The type of research used descriptive qualitative. The results showed that the Facebook group Keluh Basah Lele berulah can be made into a public space in accordance with Jurgen Habermas' public space criteria. In this group there is a disregard for status, free from domination and inclusive. Disregard for status, reflected in its members regardless of their status. Free from domination, this group provides freedom for its members to express themselves without any domination from certain parties. Inclusiveness is reflected in members coming from various regions to interact and share experiences, making this group an information-rich place.

Keyword: *Virtual Ethnography, Facebook Group, Grievance.*

PENDAHULUAN

Media sosial saat ini tidak hanya digunakan untuk berbagi informasi atau pendapat, tetapi juga digunakan untuk menyuarakan keluh kesah. Beberapa orang bahkan memandang media sosial sebagai tempat untuk mengungkapkan masalah atau kemarahannya (Dani, 2018). Dalam kehidupan sehari-hari, fenomena curhat di media sosial sudah menjadi hal biasa. Banyak orang mengungkapkan masalah dan keluh kesahnya melalui "status" di platform media sosial seperti Facebook, Twitter, X, dan Instagram, antara lain. (Wicaksana & Rudy, 2021).

Sebelum media sosial muncul, orang biasanya menggunakan buku harian, teman, atau kerabat untuk mengungkapkan perasaan mereka. Namun, di era digital ini media sosial telah mengubah banyak aspek kehidupan penggunanya. Ada yang berpendapat bahwa mengungkapkan perasaan dan pikiran di media sosial adalah salah satu jenis *journaling* yang dianggap baik untuk kesehatan mental. (Rosalina, 2023). Bahkan mereka seolah-olah mempercayakan apa yang dirasakannya kepada khalayak.

Dengan adanya media sosial terutama facebook, menjadi kesempatan penggunanya (*user*) untuk mengekspresikan diri mengeluarkan emosi mereka. Media sosial dengan fitur grupnya telah menjadi wadah baru bagi individu untuk berkumpul dan berbagi pengalaman, termasuk menyampaikan keluh kesah. Facebook, salah satu situs media sosial yang paling populer, banyak diminati karena banyak fiturnya dan kemudahan penggunaan (Nugroho, 2015). Beberapa fitur utama Facebook termasuk

berbagi informasi, komentar, like, update status, pesan dan inbox, *live streaming*, dan berbagi informasi (Febriani, 2021).

Grup Facebook " KBLB V3" adalah contoh nyata dari fenomena ini, di mana anggotanya saling berbagi cerita, keluhan, dan saran terkait kehidupan sehari-hari. Dalam konteks ini, konsep ruang publik yang diusung oleh Jürgen Habermas sangat relevan untuk menganalisis bagaimana media sosial menjadi arena baru untuk diskusi dan ekspresi publik.

Habermas mendefinisikan ruang publik sebagai domain kehidupan sosial di mana individu dapat berkumpul dan mendiskusikan masalah-masalah masyarakat secara bebas dan terbuka. Dalam ruang publik ini, Setiap individu memiliki peluang yang setara untuk menyampaikan pendapatnya dan berdialog tanpa adanya dominasi dari kekuatan ekonomi atau politik. Dengan berkembangnya teknologi digital, ruang publik tidak lagi terbatas pada ruang fisik, tetapi meluas ke dunia maya di mana media sosial menjadi platform utama untuk interaksi publik.

Teori ruang publik Jürgen Habermas didasarkan pada beberapa asumsi penting, yaitu: Kriteria pertama pengabaian terhadap status (*disregard of status*) atau lebih tepatnya menjauhi diskusi kritis tentang status. Kriteria kedua yaitu fokus pada *domain of common concern*. Kriteria terakhir yaitu inklusif (*inclusivity*) (Nasrullah, 2014).

Dengan menggunakan grup KBLB V3, para anggota yang tergabung dari berbagai lapisan masyarakat, mulai dari remaja, dewasa, hingga orang tua yang menggunakan identitas anonim dan bukan identitas diri asli akan lebih bebas untuk bercerita seputar permasalahan yang mereka hadapi. Dan mereka dapat lebih leluasa mengekspresikan diri di forum online sehingga mereka tidak perlu malu akan di cap sebagai orang yang suka curhat, atau dikatakan sebagai orang bodoh karena mengeluarkan keresahan dan sebagainya.

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali lebih dalam mengenai bagaimana media sosial menjadi arena baru untuk diskusi dan ekspresi publik dan bagaimana individu mengeluarkan keluhan menggunakan grup facebook KBLB. Peneliti memilih grup ini karena peneliti ingin memahami bagaimana manusia menggunakan platform online untuk mengekspresikan diri dan menjalin hubungan sosial di era digital. Hal ini penting untuk memahami perubahan sosial dan budaya yang dibawa oleh teknologi digital. Selain itu aktivitas di grup ini yang tidak sepi dan selalu ada cerita unik untuk disimak atau bahkan untuk dikomentari.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang menitikberatkan pada perumusan masalah. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi atau menggambarkan situasi sosial yang diteliti secara menyeluruh, mendalam, dan komprehensif. Menurut Lexy J. Moleong, Bogdan dan Taylor menyatakan bahwa pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari perilaku yang diamati serta kata-kata yang ditulis atau diucapkan oleh individu.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma ini melihat ilmu sosial sebagai analisis dari rangkaian "*socially meaningful action*" melalui pengamatan langsung para pelaku masyarakat dan lingkungan alam mereka (Sugiyono, 2011). Melalui paradigma konstruktivisme menyoroti bagaimana anggota grup facebook Keluh Basah Lele Berulah V3 membangun realitas mereka sendiri tentang masalah yang mereka hadapi termasuk bagaimana mereka merasakan dan menyatakan keluhan mereka.

Melalui metode penelitian kualitatif peneliti ingin mengetahui tentang bagaimana keluhan kesah online di media sosial facebook yang dialami oleh anggota grup facebook Keluh Basah Lele Berulah V3 seperti dilihat dari perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya. Keluh kesah online merupakan fenomena kompleks yang perlu dipahami secara mendalam. Pendekatan kualitatif dapat membantu peneliti untuk menganalisis makna dan interpretasi dari fenomena tersebut. Untuk mempelajari keluhan kesah online dalam grup Facebook Keluh Basah Lele Berulah V3. Peneliti dapat mengumpulkan data melalui observasi online, wawancara online, dan analisis konten online.

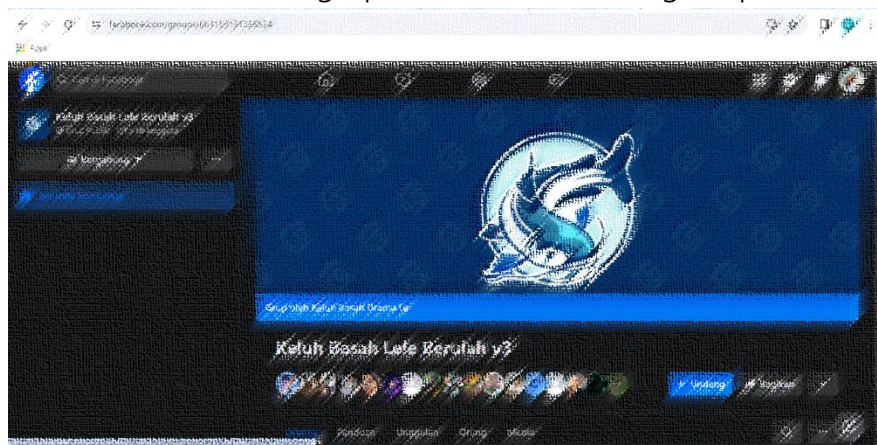
Penelitian ini menggunakan pendekatan etnografi virtual. Creswell (2010) menyatakan bahwa etnografi adalah pendekatan penelitian kualitatif yang memungkinkan peneliti untuk mempelajari suatu kelompok budaya di lingkungan alamnya selama waktu yang cukup lama. Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data primer melalui observasi dan penjabaran data, yang dilakukan sesuai dengan situasi dan kenyataan yang ditemukan selama etnografi. Dengan menambahkan kata "virtual" setelah kata "etnografi", yang dimaksudkan adalah bidang atau tempat penelitian etnografi yang dilakukan di dunia maya. (Nasrullah, 2017).

Dengan menggunakan metode etnografi virtual, peneliti bertujuan untuk memperoleh data spesifik mengenai grup facebook KBLB V3 sebagai media ekspresi di era digital. Melalui metode etnografi virtual ini, peneliti juga bertujuan untuk menganalisis aktivitas pengguna dalam memanfaatkan jejaring sosial grup facebook KBLB V3, serta

kepuasan yang dihasilkan khalayak pengguna mengenai keluhan atau curhatan yang disampaikan oleh anggota grup melalui jejaring sosial grup facebook KBLB V3.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Grup KBLB V3, menyediakan tempat untuk orang-orang yang ingin menceritakan keluhan kesahnya. Grup ini membantu dalam melepaskan emosi dan mendapatkan dukungan sehingga dapat membantu meringankan beban dan memberikan ruang untuk refleksi. Untuk bergabung ke grup KBLB ini pengguna harus login ke facebook terlebih dahulu, kemudian di kolom pencarian yang ditandai dengan ikon kaca pembesar, masukkan kata kunci terkait dengan grup KBLB V3. Setelah menemukan grup tersebut, klik nama grup tersebut. Pada halaman grup, klik tombol "Gabung Grup".

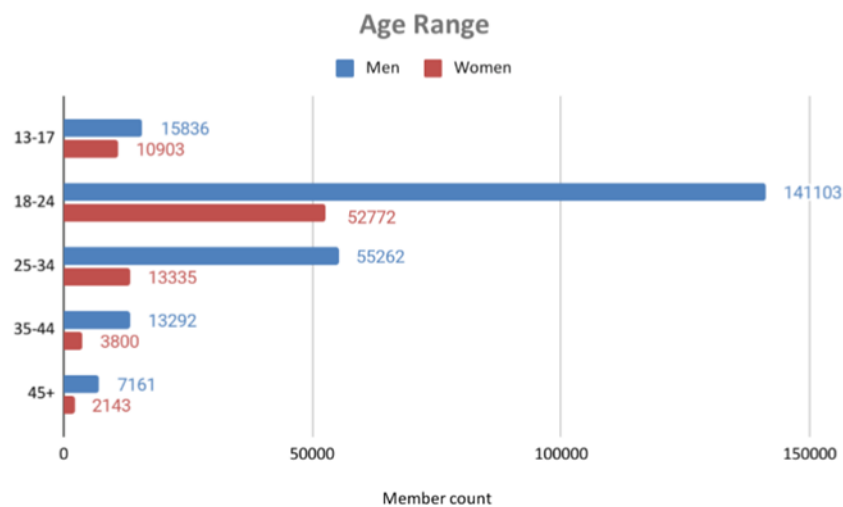


Gambar 1. Grup Facebook Keluh Basah Lele Berulah V3

Sumber: <https://www.facebook.com/groups/kblbv3>

Grup KBLB saat ini sudah bersifat publik, jadi siapa saja dapat membuka atau mengakses grup ini. Grup ini dibuat pada tanggal 22 Februari 2022, dan saat ini grup KBLB memiliki 302.591 anggota terhitung tanggal 7 Juni 2024. Jumlah postingan dalam 28 hari terakhir sebanyak 1.315 postingan. Dan jumlah rata-rata anggota yang bergabung dalam seminggu terakhir sebanyak 2.632 anggota. Aktivitas tinggi ini menunjukkan betapa grup ini menjadi tempat penting bagi anggotanya untuk mengekspresikan, menyampaikan keresahan, berbagi pengalaman, dan berinteraksi dengan anggota lain.

Grup Facebook (KBLB) menghilangkan batasan ruang dan waktu. Grup ini berfungsi sebagai ranah publik yang memungkinkan serta melibatkan masyarakat luas untuk berdiskusi dan berbagi informasi. Dengan anggota yang tersebar di berbagai regional dan latar belakang, KBLB memungkinkan anggotanya untuk berinteraksi tanpa terbatas oleh lokasi geografis atau waktu.



Gambar 2 Rentang Usia Anggota Grup KBLB V3

Sumber: Portofolio grup Facebook KBLB V3

Dari data yang di peroleh peneliti, anggota grup KBLB V3 secara keseluruhan, anggota laki-laki mendominasi disemua rentang usia, terutama pada kelompok usia 18-24 tahun yang memiliki jumlah anggota laki-laki paling banyak dibandingkan dengan kelompok usia lainnya. Dilihat dari distribusi anggota berdasarkan rentang usia dan jenis kelamin. Bahwa grup KBLB ini bisa menjadi tempat untuk semua usia berkeluh kesah.

Ruang publik didefinisikan sebagai tempat netral di mana semua orang memiliki akses yang sama dan dapat berpartisipasi secara setara dalam diskusi publik, bebas dari dominasi pasar atau Negara. Maka dijadikannya grup facebook keluh basah lele berulah sebagai ruang publik di era digital adalah sebagai berikut:

1) Pengabaian Terhadap Status (*disregard of status*)

Dalam teori ruang publik Habermas, pengabaian terhadap status merupakan salah satu elemen penting yang memungkinkan terciptanya diskusi yang terbuka dan setara. Grup Facebook Keluh Basah Lele Berulah (KBLB) adalah contoh bagaimana prinsip ini dapat diterapkan dalam konteks digital.

Penggunaan istilah "lele" untuk menyebut anggota grup adalah bentuk konkret dari pengabaian terhadap status. Istilah ini menciptakan suasana egaliter di mana semua anggota dianggap setara. Dengan menyebut anggotanya sebagai "lele", grup ini berhasil menghilangkan hierarki dan memperlakukan semua anggota dengan cara yang sama, tanpa memandang latar belakang mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa grup Facebook Kelu KBLB dapat diakses oleh semua orang, menunjukkan bahwa ruang yang diciptakan oleh grup ini sejalan dengan konsep ruang publik Habermas. Pengguna grup KBLB berasal dari berbagai latar

belakang, termasuk anak-anak, remaja, dewasa, dan pelajar. Mahasiswa, yang merupakan bagian dari kelas menengah, merupakan pengguna internet aktif di Indonesia.

Dengan mengabaikan status, KBLB berhasil menciptakan lingkungan di mana diskusi dapat berlangsung dengan lebih bebas dan setara. Hal ini penting untuk memastikan bahwa semua suara dapat didengar dan dihargai. Pengamatan melalui etnografi virtual menunjukkan bahwa diskusi dalam grup ini berjalan dengan dinamis dan beragam, mencerminkan keragaman anggotanya.

Pengabaian terhadap status di KBLB mencerminkan prinsip ruang publik Habermas yang esensial. Dengan memberikan akses terbuka untuk semua orang tanpa memandang latar belakang mereka, pengguna istilah egaliter seperti "lele," dan memastikan partisipasi yang setara, KBLB telah berhasil menciptakan lingkungan di mana anggotanya dapat berbagi dan berdiskusi secara setara.

2) Bebas dari dominasi

Dalam teori ruang publik Habermas, bebas dari dominasi adalah salah satu elemen kunci yang menjamin bahwa setiap orang mendapatkan kesempatan yang setara untuk berbicara dan berpartisipasi tanpa merasa ditekan atau didominasi oleh pihak lain. Grup Facebook KBLB mencerminkan prinsip ini dalam operasionalnya.

Grup KBLB memiliki aturan yang jelas yang dirancang untuk menjaga suasana yang kondusif bagi semua anggotanya. Meskipun ada aturan tertentu yang harus diikuti, seperti larangan posting tentang asmara atau penggunaan bahasa SARA, aturan ini diberlakukan untuk memastikan bahwa grup tetap menjadi ruang yang aman dan nyaman untuk semua anggotanya.

Di KBLB, semua anggota memiliki hak setara untuk ikut serta dalam diskusi tanpa merasa tertekan oleh dominasi pihak tertentu. Ini menunjukkan bahwa tidak ada anggota atau kelompok yang memiliki kekuasaan lebih untuk mengontrol atau mempengaruhi diskusi secara berlebihan.

Anggota grup KBLB memiliki kebebasan untuk mengekspresikan diri mereka tanpa takut akan dominasi atau tekanan dari anggota lain. Salah satu anggota mengungkapkan, Ini menegaskan bahwa grup ini memberi ruang bagi setiap anggota untuk berkontribusi sebanyak yang mereka inginkan tanpa batasan yang ketat. Meskipun demikian, grup ini tetap memiliki moderator yang berfungsi untuk memastikan bahwa konten yang diposting tidak melanggar aturan dasar yang telah ditetapkan.

Namun, peran moderator ini tidak bersifat mendominasi, melainkan lebih pada menjaga agar grup tetap kondusif dan bebas dari konten yang merugikan. Moderator

grup biasanya menetapkan aturan untuk mencegah penyebaran informasi yang menyesatkan, ujaran kebencian, atau perilaku yang merugikan. Misalnya, anggota diharapkan untuk menghormati pendapat orang lain, tidak menyerang secara pribadi, dan menghindari penyebaran informasi yang belum diverifikasi. Aturan ini penting untuk memastikan diskusi tetap fokus dan bermanfaat bagi semua anggota, menciptakan lingkungan yang aman dan inklusif.

Tanggapan terhadap postingan anggota di KBLB juga mencerminkan kebebasan dari dominasi. Respons terhadap postingan tidak dikendalikan oleh pihak tertentu, melainkan merupakan hasil interaksi alami dari berbagai anggota grup. Grup ini mencerminkan prinsip bebas dari dominasi dalam teori ruang publik Habermas. Dengan aturan yang adil dan pengelolaan yang transparan, grup ini memastikan bahwa setiap anggota memiliki kebebasan untuk berpartisipasi dan mengekspresikan diri mereka tanpa merasa tertekan atau didominasi oleh pihak lain.

3) Inklusif

Inklusivitas di dalam grup ini dapat dilihat dari berbagai perspektif yang mencerminkan bagaimana grup ini berhasil melibatkan seluruh anggotanya tanpa memperhatikan latar belakang, status sosial, atau asal mereka. Grup KBLB mencakup anggota yang berasal dari berbagai wilayah dan latar belakang. Anggota tidak hanya datang dari Jabodetabek, tetapi juga dari berbagai daerah di seluruh Indonesia seperti Sumatera Utara, Lampung, Malang, Medan, Gorontalo, Sulawesi, dan Kalimantan. Keberagaman ini menciptakan lingkungan yang kaya akan perspektif dan pengalaman. Diskusi dalam grup mencerminkan keberagaman ini, dengan topik yang mencakup berbagai isu lokal dan nasional. Ini menunjukkan bahwa grup KBLB mampu mengakomodasi dan menghargai pandangan dari berbagai anggota.

Anggota grup seringkali memberikan dukungan satu sama lain melalui komentar dan saran yang positif. Dukungan kolektif ini memberdayakan individu dan menciptakan rasa kebersamaan. Selain itu, aksi sosial yang dilakukan grup ini seperti membantu korban bencana alam dan berbagi dengan panti asuhan, menunjukkan solidaritas yang kuat di antara anggota. Ini memperkuat inklusivitas dengan melibatkan anggota dari berbagai latar belakang dalam kegiatan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Grup KBLB menghargai dan mengakomodasi berbagai pandangan dan solusi yang ditawarkan oleh anggotanya. Setiap anggota merasa dihargai dan didengar, menciptakan rasa keterlibatan yang kuat. Penghargaan terhadap keragaman ini terlihat dalam cara

anggota saling memberikan saran dan berbagi pengalaman, yang mencerminkan inklusivitas yang mendalam dalam grup.

Meskipun aktivitas offline secara keseluruhan masih belum efektif, inisiatif dari masing-masing regional untuk melakukan kegiatan sosial dan berbagi di lingkungan sekitar menunjukkan inklusivitas di tingkat lokal. Kebebasan bagi anggota regional untuk mengorganisir kegiatan mereka sendiri mencerminkan inklusivitas dengan memberikan mereka kesempatan untuk berkontribusi sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lokal mereka.

Inklusivitas dalam grup Facebook KBLB tercermin dalam berbagai aspek yang menciptakan lingkungan yang mendukung dan menghargai semua anggotanya. Keberagaman anggota, akses yang sama untuk berpartisipasi, dukungan kolektif, penghargaan terhadap keragaman, mekanisme moderasi yang efektif, dan inisiatif regional semuanya berkontribusi pada terciptanya ruang yang inklusif. Melalui pendekatan ini, KBLB berhasil menjadi platform yang nyaman dan mendukung bagi anggotanya untuk berbagi, berdiskusi, dan saling mendukung tanpa batasan ruang dan waktu.

SIMPULAN

Penelitian ini telah mengkaji peran Grup Facebook KBLB sebagai ruang publik digital dalam konteks teori ruang publik Habermas, yang mencakup tiga kriteria utama: pengabaian terhadap status, kebebasan dari dominasi, dan inklusivitas. Prinsip pertama pengabaian terhadap status, grup KBLB berhasil menciptakan ruang di mana status sosial, pendidikan, dan latar belakang tidak menjadi penghalang bagi partisipasi anggotanya.

Prinsip yang kedua yaitu bebas dari dominasi, dalam grup KBLB memberikan kebebasan bagi anggotanya untuk mengekspresikan diri tanpa adanya dominasi dari pihak tertentu. Hal ini memastikan bahwa tidak ada satu kelompok atau individu yang mendominasi diskusi, sehingga setiap anggota merasa bebas untuk berpartisipasi.

Dan prinsip yang terakhir yaitu Inklusivitas. Grup ini terbuka untuk siapa saja yang ingin bergabung, tanpa batasan usia atau latar belakang. Inklusivitas ini memungkinkan anggota dari berbagai kalangan untuk berinteraksi dan berbagi pengalaman, menjadikan grup ini sebagai tempat yang kaya akan berbagai perspektif dan informasi. Secara keseluruhan, Grup Facebook KBLB telah membuktikan dirinya sebagai ruang publik digital yang efektif, di mana anggotanya dapat mengekspresikan diri dengan bebas, berbagi informasi, dan berinteraksi tanpa terhambat oleh status sosial atau dominasi pihak tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Dani, R. (2018). Senang Curhat di Media Sosial, Ini Penyebabnya. TIMES INDONESIA. <https://timesindonesia.co.id/gaya-hidup/172227/senang-curhat-di-media-sosial-ini-penyebabnya>
- Febriani, R. (2021). Fenomena Penggunaan Facebook di Kalangan Ibu Rumah Tangga di Sorek Satu Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.
- Nasrullah, R. (2014). Teori dan Riset Media Siber (CYBERMEDIA) (Edisi Pert). PRENADAMEDIA GROUP.
- Nasrullah, R. (2017). Etnografi Virtual: Riset Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi di Internet. Simbiosis Rekatama Media.
- Nugroho, D. S. (2015). Fenomena "curhat" di media sosial facebook pada emak-emak di desa Simpang Empat, Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Asahan. Nhk技研, 151, 10–17.
- Rosalina, D. (2023). Alasan Mengapa Curhat di Media Sosial Bukan Solusi. CXO Media. <https://www.cxomedia.id/wellnes/20230510153342-18-178644/alasan-mengapa-curhat-di-media-sosial-bukan-solusi>
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Wicaksana, D. G., & Rudy, D. G. (2021). Perlindungan Konsumen "Curhat Online" dalam Platform Media Sosial. Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal), 10(3), 644. <https://doi.org/10.24843/jmhu.2021.v10.i03.p15>