

**DUKUNGAN SOSIAL MELALUI MEDIA SOSIAL**  
**(Aanalisis Isi Kualitatif Pesan Dukungan Sosial Pada Halaman Facebook**  
**Rumah Zakat *Official*)**



**PUBLIKASI ILMIAH**

Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada Program Studi  
Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika

Oleh:

**SEBTA YOGA LESTALUHU**

L100130058

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNKASI**  
**FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Dukungan Sosial Melalui Media Sosial**  
**(Analisis Isi Kualitatif Pesan Dukungan Sosial Pada Halaman Facebook Rumah Zakat *Official*)**

**PUBLIKASI ILMIAH**

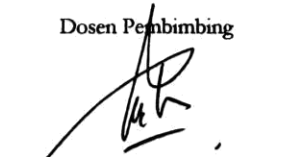
Oleh:

**SEBTA YOGA LESTALUHU**

**L100130058**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



**Rina Sari Kusuma, M.I.Kom**

**NIK. 1103**

HALAMAN PENGESAHAN

Dukungan Sosial Melalui Media Sosial

(Analisis Isi Kualitatif Pesan Dukungan Sosial Pada Halaman Facebook Rumah Zakat *Official*)

Oleh:

SEBTA YOGA LESTALUHU

L100130058

Telah dipersetujui di depan Dewan Penguji  
Fakultas Komunikasi dan Informatika  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Senin 30 Oktober 2017  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Rina Sari Kusuma, M.I.Kom  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Agus Triyono, M.Si  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Sidiq Setyawan, M.I.Kom  
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)  
(.....)  
(.....)

Dekan

Fakultas Komunikasi dan Informatika



Murgiyatna, Ph.D

NIK. 881

## PERTNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaraan dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta 27 September 2017

Penulis



Sebta Yoga Lestahu

L100130058

## **Dukungan Sosial Melalui Media Sosial**

### **(Analisis Isi Kualitatif Pesan Dukungan Sosial Pada Halaman Facebook Rumah Zakat *Official*)**

#### **Abstrak**

Perkembangan teknologi menciptakan situs jejaring sosial yang dapat menghubungkan banyak orang melalui kelompok komunitas secara online, komunitas online sendiri adalah sekumpulan orang yang memiliki tujuan yang sama dengan dimediasi oleh media komputer. Berkaitan dengan halaman facebook, penelitian ini bertujuan meneliti mengenai bentuk dukungan sosial yang ada di halaman facebook Rumah Zakat *Official*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan menggunakan pendekatan analisis isi kualitatif. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode non-probability sampling sedangkan teknik yang digunakan adalah purposive sampling dengan mengambil sampel berupa postingan pesan dan komentar pada halaman facebook Rumah Zakat *Official* selama satu minggu terdapat sebanyak 75 (tujuh puluh lima) postingan pesan (update status) dengan like sebanyak 967.416 (Sembilan ratus enam puluh tujuh ribu empat ratus enam belas), dibagikan (share) sebanyak 7004 (tujuh ribu empat) dan komentar sebanyak 1.445 (seribu empat ratus empat puluh lima) yang dihitung secara manual. Teknik pengambilan data dilakukan dengan menggunakan studi dokumentasi berupa screenshot. Sedangkan teknik analisis data menggunakan data coding dengan menggunakan pendekatan secara deduktif. Hasil dalam penelitian yang ada di dalam halaman facebook Rumah Zakat *Official* ini yaitu terdapat lima bentuk dukungan sosial, antara lain: dukungan informasi, dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental (nyata), dan dukungan jaringan sosial. Dari lima kategori tersebut terdapat dua kategori yang paling sering dipertukarkan yaitu dukungan informasi dan dukungan emosional.

**Kata Kunci** : Dukungan Sosial, Rumah Zakat, Facebook, Halaman Facebook, Analisis Isi, Kualitatif.

The development of technology creates social networking sites that can connect many people through community groups online, the online community itself is a group of people who have the same goals mediated by computer media. In relation to the facebook page, this study aims to examine the form of social support on the facebook page Rumah Zakat *Official*. The type of research used in this research is qualitative by using qualitative content analysis approach. Sampling using non-probability sampling method while the technique used is purposive sampling by taking samples of posts and comments on the facebook page Rumah Zakat *Official* for one week there are 75 (seventy five) post messages (update status) with like as much 967,416 (Nine hundred sixty seven thousand four hundred and sixteen), distributed (share) of 7004 (seven thousand four) and 1,445 comments (one thousand four hundred forty five) calculated manually. Technique of data retrieval is done by using documentation study in the form of screenshot. While the data analysis techniques use data coding by using a deductive approach. The results of the research on the facebook page of Rumah Zakat *Official* are five forms of social support, such as: information support, emotional support, award support, instrumental support, and social network support. Of the five categories are the two most frequently exchanged categories of information support and emotional support.

**Keywords** : Social Support, Rumah Zakat, Facebook, Facebook Page, Content Analysis, Qualitative.

### **1. Pendahuluan**

Perkembangan teknologi menciptakan situs jejaring sosial berbasis internet yang dihubungkan melalui situs web, dimana situs jejaring sosial dapat mengintegrasikan pesan kedalam praktik kehidupan sehari-hari baik secara *online* maupun *offline* (Boyd & Ellison, 2008). Hal ini dapat diartikan bahwa situs jaringan sosial dapat menjembatani hubungan baik secara *online* maupun *offline*. Selain itu Boyd & Ellison (dalam Steinfield, Ellison, Lampe, & Vitak, 2012) mengatakan

bahwa situs jejaring sosial yang ada di dalamnya salah satu diantaranya adalah facebook. Bahkan Boyd & Ellison (dalam Steinfield et al., 2012) juga berpendapat, facebook memungkinkan banyak orang dapat berkumpul secara *online* dan dapat digunakan untuk mempertahankan bahkan memperkuat hubungan seseorang dengan orang baru secara *online*.

Boyd & Ellison (dalam Steinfield et al., 2012) juga mengatakan bahwa selain dapat menghubungkan banyak orang melalui media online, situs jaringan sosial pada facebook ini juga memiliki kemampuan untuk berbagi teks, foto maupun video sehingga memungkinkan bagi para penggunanya untuk saling berbagi dukungan sosial. Dimana dukungan yang sifatnya *online* juga bisa disebut sebagai semacam dukungan sosial karena terdapat umpan balik didalamnya Barenes & Duck (dalam Ko, Wang, & Xu, 2013). Begitu juga facebook memiliki kemampuan dalam menyatukan orang-orang dengan tujuan yang sama dan dapat digunakan untuk berbagi teks, foto maupun video. Selain itu facebook juga digunakan sebagai wadah untuk menyampaikan dan menyatukan orang-orang dengan tujuan yang sama seperti kelompok komunitas (Williyason. M., 2010).

Mengenai masalah dukungan sosial secara *online* di negara asia bisa dibilang masih kurang dibandingkan negara-negara barat, seperti yang disampaikan dalam penelitian terdahulu *Seeking Social Support on Facebook for Children with Autism Spectrum Disorders (ASDs)* oleh Roffeei, Abdullah, & Basar, (2015), sehingga penelitian mengenai dukungan sosial secara online perlu dilakukan. Dukungan sosial secara online juga pernah dilakukan oleh Zhang, He, & Sang, (2013) yang berjudul “*Facebook as a Platform for Health Information and Communication : A Case Study of a Diabetes Group*”. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa didalamnya terdapat komunikasi dan informasi mengenai interaksi antar kelompok untuk bertukar informasi yang berkaitan dengan medis dan gaya hidup. Tidak hanya berbagi informasi mengenai kesehatan saja tetapi juga berkaitan dengan dukungan sosial, emosional bahkan membangun komunitas, mereka juga menunjukkan sikap yang positif satu sama lain dan saling menghargai.

Dalam penelitian ini terdapat 39 kelompok facebook yang mengatasnamakan Rumah Zakat yang dihitung secara manual melalui sistem pencari di facebook dan dipilih 1 grup yang dianggap sesuai dengan kriteria dalam penelitian ini yaitu halaman facebook Rumah Zakat *Official* yang telah diverifikasi oleh facebook sehingga tidak rawan penipuan karena memiliki akun resmi, sedangkan dengan halaman facebook Rumah Zakat lainnya yang serupa tidak terverifikasi keasliannya, selain itu tidak hanya ditentukan pada grup komunitas saja tetapi juga organisasi yang bersifat nirlaba atau non-profit. Dibandingkan dengan grup facebook yang serupa seperti Dompot Dhuafa maupun Rumah Sedekah, Rumah Zakat *Official* ini memiliki karakteristik anggota terbanyak yaitu lebih dari 600.000 anggota per januari 2017 individu yang tergabung didalamnya. Selain itu grup facebook ini ditekankan dalam bahasa Indonesia dimana terdapat postingan pesan yang konsisten setidaknya dalam sehari terdapat lima sampai tujuh pesan dengan like, komentar dan dibagikan dalam grup facebook tersebut yang menunjukkan bahwa halaman facebook Rumah Zakat *Official* ini aktif.

Rumah Zakat sendiri merupakan lembaga yang menaungi dan mengelola baik zakat, infak maupun sedekah. Ketetapan lembaga ini berbeda-beda di setiap Negara karena memiliki

peraturan yang berbeda pula, bisa dibuat oleh Negara, Lembaga Sosial Masyarakat maupun oleh Organisasi Swasta (Latief. H., 2010). Begitu pula halaman facebook Rumah Zakat *Official* ini juga merupakan lembaga organisasi non-profit yang bergerak untuk mengelola zakat, infak, sedekah maupun dana sosial lainnya melalui pemberdayaan masyarakat (Rumahzakat, 2017a). Halaman facebook Rumah Zakat *Official* ini konsisten dalam penyampain maupun penerimaan pesan. Maka dari itu peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah bentuk dukungan sosial melalui isi komunikasi pada halaman facebook Rumah Zakat *Official* berupa postingan pesan dan komentar yang ada didalamnya.

Adapun perkembangan zakat di Indonesia mengalami perubahan melalui potensi yang ada, untuk mengurangi dan mengentaskan kemiskinan. Akan tetapi pertumbuhan zakat yang potensial tersebut masih kurang di kelola dengan baik (BAZNAS, 2017). Melalui perkembangan teknologi yaitu web 2.0 dapat memudahkan transaksi *online* salah satunya pembayaran zakat, infak, sedekah dan donasi sosial lainnya dengan mudah dan cepat. Situs jejaring sosial ini dihubungkan melalui web seperti *e-payment* yang bekerjasama dengan bank syariah dan bank konvensional, memudahkan banyak orang untuk berzakat (Pusat.Basnas.go.id, 2017). Bahwa berzakat dipandang semata-mata sebagai ibadah, bentuk zakat sendiri bisa berupa uang maupun harta benda lainnya yang harus dikeluarkan oleh seorang muslim kepada fakir miskin (Azra. A, 2003).

Terdapat beberapa penelitian yang relevan antara lain *Pertama* dilakukan oleh Coulson, (2005) University Of Nottingham, United Kingdom. Penelitian tersebut berjudul “*Receiving Social Support Online : An Analysis of a Computer-Mediated Support Group for Individual with Living Irritable Bowl Syndrome*”. *Kedua* : “*Online Social Support for Parents of Paterm Infans : A Qualitative and Content Analysis of Facebook Premie Groups*” yang dilakukan oleh Thoren, Metze, Bühner, & Garten, (2013) Departemen of Neonatology, Charité University Medical Center, Berlin, Germany. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang grup facebook dengan memiliki hasil yang hampir sama mengenai dukungan sosial secara online, salah satunya dengan tujuan untuk menganalisis isi pesan dari grup facebook tersebut. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu difokuskan pada grup facebook mengenai kesehatan, sedangkan penelitian yang akan diteliti lebih difokuskan pada dukungan sosial halaman facebook Rumah Zakat *Official*.

Sedangkan penelitian terkait dengan zakat yang pernah diteliti, dilakukan oleh Mulyono, (2016) yang berjudul “*Pengaruh Media Sosial Terhadap Kepuasan Memberikan Donasi Pada Rumah Zakat*” dari Sekolah Pasca Sarjana Universitas Institut Pertanian Bogor. Dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa media sosial baik facebook, tweeter maupun instagram berpengaruh signifikan terhadap kesadaran merek Rumah Zakat, sehingga terbentuk pemasaran dari mulut ke mulut kemudian membentuk minat donasi. Akhirnya melalui pembentukan minat untuk donasi dapat mempengaruhi secara signifikan pula mengenai kepuasan untuk memberikan donasi. Sementara itu munculnya minat donasi terhadap Rumah Zakat tidak dipengaruhi secara nyata dan langsung oleh sosial media. Persamaan penelitian ini adalah meneliti mengenai Rumah Zakat, sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini lebih difokuskan pada pengaruh media

terhadap minat donasi kepada Rumah Zakat terhadap tiga media sosial, sedangkan penelitian yang akan diteliti lebih difokuskan pada isi komunikasinya saja dan khusus pada media sosial facebook.

Mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yaitu *Seeking Social Support on Facebook for Children with Autism Spectrum Disorders (ASDs)* oleh Roffeei et al., (2015) dimana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pesan dukungan sosial yang dipertukarkan dalam grup facebook autism. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti mengenai grup facebook dengan kategori dukungan sosial yang sama. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu lebih ditekankan pada dukungan sosial ketika krisis, sedangkan penelitian yang akan diteliti lebih berfokus pada grup facebook zakat yang sifatnya non krisis.

Alasan peneliti memilih dukungan sosial pada halaman facebook Rumah Zakat *Official* ini yaitu sesuai literature review bahwa penelitian mengenai Rumah Zakat sebelumnya belum pernah ada yang meneliti mengenai dukungan sosial pada halaman facebook Rumah Zakat *Official*. Sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah bentuk dukungan sosial pada halaman facebook Rumah Zakat *Official* ?

## **1.1 Telaah Pustaka**

### **1.1.1 Toeri Dukungan Sosial**

Dukungan sosial menurut Albercht dan Adelman (dalam Ko, Wang, & Xu, 2013) adalah interaksi antara orang yang memberi dengan orang yang menerima dukungan yang bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian mengenai hubungan, situasi, maupun pihak lain berupa pesan verbal maupun non verbal yang berfungsi membantu mengatasi situasi krisis. Selain itu Barnes dan Duck (dalam Ko et al., 2013) menunjukkan bahwa dukungan sosial tidak selalu dihadapkan pada saat situasi krisis saja, tetapi juga fenomena yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Barnes dan Duck (dalam Ko et al., 2013) juga mendefinisikan dukungan sosial sebagai bentuk interaksi antara penyedia layanan dengan khalayak (netizen) melalui tulisan sehingga terdapat umpan balik yang dianggap sebagai semacam dukungan sosial, karena terdapat komunikasi didalamnya.

Menurut Sarafino (dalam Afiatin & Andayani, 1998) dukungan sosial itu sendiri adalah suatu kondisi dimana individu memperoleh bantuan secara nyata baik secara langsung maupun dengan menggunakan perantara melalui interaksi sosial yang memiliki sifat positif. Taylor (dalam Lestari, 2007) dukungan sosial adalah kegiatan interpersonal, didalamnya terdapat seseorang yang memberi dan menerima pertolongan. Selain itu dukungan sosial menurut Sarason, Levine, Basham, dan Sarason (dalam Kirana & Moordiningsih, 2010) juga memiliki pandangan yang sama bahwa dukungan sosial didalamnya terdapat faktor afeksi (mencintai, menghargai dan menghormati), penegasan (persetujuan, penghargaan, pernyataan maupun pandangan) serta instrumental berupa uang maupun tindakan dan waktu. Sehingga individu tersebut merasa bahwa dirinya tidak sendirian karena orang-orang disekitarnya selalu memahami, menghargai dan mendukung apapun yang sedang dihadapinya Cohen & Smet



(dalam Harnilawati, 2013). Salah satu contoh dukungan sosial antara lain seperti keluarga, teman maupun orang-orang disekitar kita, didalamnya terdapat dukungan emosional, informasi, simpati maupun bantuan dalam bentuk materi (Nursalam & Kurniawati, 2007).

Sedangkan bentuk-bentuk dukungan sosial menurut Sarafino (dalam Lestari, 2007) terdapat lima bentuk dukungan sosial antara lain: *pertama* : dukungan emosional adalah dukungan yang diberikan kepada individu yang bersangkutan berupa perhatian, kepedulian maupun empati. Sehingga menumbuhkan rasa nyaman bahwa dirinya diperhatikan dan didengarkan. Dengan adanya dukungan emosional ini maka dapat mengurangi beban emosional. *Kedua* : dukungan penghargaan adalah dukungan yang sifatnya positif terhadap individu, dukungan tersebut bisa melalui ungkapan maupun persetujuan terhadap ide yang mampu mendorong individu tersebut untuk maju. Melalui dukungan penghargaan ini orang lain dapat merasakan bahwa dirinya dihargai dan dihormati. *Ketiga* : dukungan instrumental atau bantuan nyata adalah dukungan berupa bantuan baik berupa bantuan secara tindakan (fisik) maupun jasa. *Keempat* : dukungan informasi adalah dukungan berupa nasehat, arahan maupun saran yang sifatnya informatif. *Kelima* : dukungan jaringan adalah dukungan dalam satu anggota kelompok yang berhubungan dengan aktivitas maupun kegiatan siaoaal dalam kelompok tersebut.

Selain itu terdapat sumber dukungan sosial yang bisa didapat melalui orang-orang terdekat kita seperti: anggota keluarga, teman, lingkungan sekitar maupun rekan kerja Helgeson & Gottlieb (dalam Verheijden, Bakx, Weel, Koelen, & Staveren, 2005). Sumber dukungan sosial ini bertujuan untuk membantu meringankan sedikit beban masalah yang sedang dihadapi seseorang untuk mendapatkan nasehat maupun solusi untuk memecahkan masalah sehingga menciptakan rasa nyaman. Selain itu dukungan sosial ini bisa didapatkan melalui dunia nyata maupun maya (virtual).

Menurut House (dalam Tang, Chen, Yang, Chung, & Lee, 2016) dukungan sosial adalah gabungan banyak orang yang mau memberikan perhatian, bantuan, maupun informasi, kemudian dukungan sosial tersebut disalurkan dan diterapkan dalam lingkungan *online* maupun *offline*. Pendapat yang hampir sama juga dijelaskan oleh Sherbourne & Steward (dalam Tang et al., 2016) dukungan sosial menjadi sangat penting karena didalamnya mencakup dukungan emosional, kepedulian dan simpati, dukungan instrumental berupa materi, dukungan informasi. Media sosial melalui internet telah membentuk komunitas dan jaringan yang tetap sehingga dapat memudahkan interaksi Hrdinová, Helbig, Peters (dalam Purworini, 2014). Sehingga dukungan sosial juga bisa disampaikan melalui media sosial.

### **1.1.2 Teori Social Network Site (SNS)**

Situs jejaring sosial merupakan media sosial berbasis internet yang dihubungkan melalui situs web, sehingga memungkinkan penggunanya dapat memainkan peran dalam kehidupan secara virtual (Steinfeld et al., 2012). Dimana perkembangan teknologi ini turut berperan untuk mempermudah kehidupan manusia dalam sosial masyarakat (Setyawan, 2017). Artinya bahwa seseorang dapat menentukan dengan siap mereka dapat berbagi koneksi dengan pengguna lain

dan menentukan apa yang ingin disampaikan dalam postingan baik berupa informasi, berita, update status maupun komentar (Noh, Khongorzul, & Jang, 2016).

Boyd & Ellison (dalam Steinfield et al., 2012) juga menjelaskan bahwa situs jejaringan sosial memiliki kemampuan untuk menghubungkan para penggunanya berkomunikasi dengan orang-orang yang tidak dikenal sebelumnya. Selain profil, teman, komentar maupun pesan pribadi, situs jejaringan sosial ini juga memiliki kemampuan untuk berbagi foto maupun video. Bahkan situs jejaringan sosial memungkinkan penggunanya dapat mengakses melalui interaksi seluler, salah satunya facebook. Kemampuan dari *social network site* (SNS) ini yaitu menghubungkan banyak orang yang ada di dunia *online* sehingga dapat membentuk kelompok komunitas (Putra, 2013). Sama halnya peran media sosial menurut Andreas Kaplan & Michael Haelein (dalam Sanusi, 2015) salah satunya menghubungkan banyak orang secara *online* dan sebagai sumber informasi. Begitu juga kelompok komunitas ini berorientasi pada konteks hubungan pekerjaan maupun dukungan sosial lainnya, karena tujuan dari kelompok komunitas ini menghubungkan orang-orang dengan tujuan yang sama (Ismail, 2010).

Boyd & Ellison (dalam Steinfield et al., 2012) juga berpendapat bahwa dalam situs jejaringan sosial terdapat komponen penting yang menjadi karakteristik SNS, antara lain: *Profil*, dimana pengguna dapat membentuk dirinya melalui profil sesuai dengan kehendak pemilik akun dan mengkonstruksi dirinya secara *online* dan tidak harus sesuai dengan identitas secara *offline*. *Friend list* : digunakan untuk menunjukkan identitas daftar pertemanan dan untuk menentukan dengan siapa kita dapat berhubungan secara *offline*. *View traverse* : meningkatkan koneksi yang tidak dilakukan dalam kehidupan secara *offline*.

Berkaitan dengan grup facebook, situs jejaringan sosial ini di dalamnya terdapat ruang yang sifatnya virtual dimana ruang tersebut digunakan sebagai media berkumpulnya para anggota kelompok. Terdapat dua jenis sifat grup facebook yaitu grup terbuka dan grup tertutup (Kent & Leaver, 2014). Komunitas virtual (*online*) ini merupakan tempat berkumpulnya orang-orang yang dibentuk melalui ruang siber serta hubungan yang terjalin antar pengguna memiliki kesamaan tujuan dan termediasi secara elektronik (Nasrullah. R., 2015).

Menurut Preece (dalam Malinen, 2016) komunitas *online* adalah sekumpulan orang yang memiliki tujuan yang sama dengan bergabung melalui komunitas secara *online* yang berkaitan dengan interaksi sosial. Karut & Resnick (dalam Malinen, 2016) mengatakan bahwa komunitas *online* adalah ruang virtual yang digunakan untuk saling berbagi informasi, berkomunikasi maupun berinteraksi dengan orang lain. Selain itu komunitas *online* menurut Karut & Resnick (dalam Malinen, 2016) mengatakan bahwa istilah tersebut dapat diterapkan pada banyak pemilihan struktur sosial baik mencakup kelompok kecil bahkan jutaan orang dalam bentuk interaksi yang dimediasi melalui media *online*. Melalui komunitas *online* yang tersedia dalam media jejaringan sosial khususnya facebook, maka dukungan sosial dapat dengan mudah untuk dilakukan.

## 2. Metode

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode analisis isi kualitatif. Sugiyono (dalam Susila & Suyanto, 2014) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai kondisi alamiah dalam penelitian yang memiliki sifat deskriptif, dimana penelitian bertujuan lebih menekankan makna daripada generalisasi. Objek penelitian ini adalah halaman grup facebook Rumah Zakat *Official* yang didalamnya membahas mengenai zakat dan dukungan sosial lainnya. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria terdapat like, komentar maupun dibagikan dalam postingan update status tersebut.

Sumber data pada penelitian ini diambil berdasarkan postingan status Rumah Zakat *Official*. Karena postingan status dalam penelitian ini sifatnya dinamis setidaknya lima sampai tujuh pesan per hari maka peneliti menentukan waktu dalam penelitian ini berdasarkan periode yang ditentukan yaitu mulai tanggal 6 juni sampai 12 juni 2017. Alasan memilih tanggal tersebut karena bertepatan dengan bulan Ramadhan, sehingga banyak orang yang mencari informasi mengenai zakat, infak maupun sedekah. Sedangkan pemilihan di awal bulan ramadhan yaitu pembayaran zakat juga bisa dimulai pada awal bulan meskipun pembayaran zakat biasanya dilakukan di akhir bulan Ramadhan (Rumahzakat, 2017). Berdasarkan literature review yang berkaitan dengan penelitian Rumah Zakat melalui media jejaring sosial, hanya meneliti mengenai ke efektivitasan media sosialnya saja dan tidak menunjukkan bagaimana bentuk dukungan sosial yang ada di Rumah Zakat tersebut.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik studi dokumentasi, sama halnya penelitian yang dilakukan oleh (Syariati, 2017) juga menggunakan dokumentasi dalam pengumpulan data. Seperti yang didefinisikan oleh Sugiyono, (2015) bahwa studi dokumentasi merupakan hasil dari sebuah peristiwa yang sudah berlalu, baik berupa tulisan, gambar maupun karya-karya monumental. Studi dokumentasi dalam penelitian ini berupa *screenshoot* pada halaman grup facebook Rumah Zakat *Official* dengan periode waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

Teknik analisis data dilakukan dengan analisis isi kualitatif. Dimana teknik analisis ini tidak hanya digunakan untuk menganalisis teks berupa konten manifest tetapi juga pesan laten yang digunakan untuk menganalisis tema maupun gagasan inti yang ditentukan dalam teks sebagai konten utama (Drisko & Maschi, 2016). Langkah selanjutnya peneliti akan membaca data koding, setelah membaca data akan ada peneliti kedua sebagai *intercoder* untuk membantu dalam mendiskusikan data sesuai kategori yang disepakati. Setelah mendapatkan kesepakatan mengenai data koding, kemudian pesan manifest dan pesan laten tersebut di analisis melalui aspek dukungan sosial yang mengacu pada kategori dalam penelitian.

Untuk uji validitas datanya menggunakan *intercoder* dengan karakteristik sama-sama meneliti mengenai penelitian analisis isi kualitatif dan mengetahui tentang koding. Sedangkan triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi teori sebagai teknik validitas. Triangulasi teori yang digunakan yaitu sebagai teknik riset dalam penelitian yang sesuai dengan masalah yang diteliti, dimana data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan perspektif teori dengan berbagai pendekatan teoritik (Aan. M. S., 2013).

### **3. Hasil Dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa dukungan sosial melalui media sosial yang digambarkan pada isi pesan komunikasi yang ada di halaman facebook Rumah Zakat *Official*, terdapat sebanyak 75 (tujuh puluh lima) postingan pesan (update status) dengan like sebanyak 967.416 (Sembilan ratus enam puluh tujuh ribu empat ratus enam belas), dibagikan (share) sebanyak 7004 (tujuh ribu empat) dan komentar sebanyak 1.445 (seribu empat ratus empat puluh lima) yang dihitung secara manual. Dalam penelitian ini karena banyaknya komentar dalam setiap postingan pesan (update status) maka peneliti membatasi 15 komentar teratas saja pada setiap masing-masing postingan pesan, karena dirasa sudah mewakili jawaban yang dibutuhkan oleh peneliti. Analisis isi kualitatif ini menggunakan pendekatan secara deduktif dengan kategori yang sudah ada sebelumnya yang diteliti oleh Cutrona & Suhr, (1992) mengenai *Social Support Behavior Code*, kemudian diadopsi oleh Roffeei et al., (2015) yang berjudul *Seeking Social Support on Fcebook For Children Autism Spectrum Disolders (ASDs)* dengan kategori yaitu dukungan informasi, emosional, penghargaan, instrumental dan jaringan sosial.

Sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan kategori sesuai dengan penelitian *Seeking Social Support on Facebook for Children with Autism Spectrum Disolders (ASDs)*. Dalam penelitian ini peneliti tidak menyebutkan nama asli akan tetapi dengan menggunakan kode (update status RZ) untuk kutipan postingan status sedangkan komentar dibagi menjadi dua yaitu (komentar admin RZ) dan (komentar netizen), sebagai berikut:

#### **3.1.1 Dukungan informasi**

Cutrona dan Suhr (dalam Ko et al., 2013) dukungan informasi adalah informasi berupa pesan yang berkaitan dengan pengetahuan, fakta maupun saran. Dalam penelitian (Roffeei et al., 2015) dukungan informasi dibagi menjadi enam sub tema, antara lain : Saran, Rujukan ke pakar, Penilaian situasi, Pengajaran, Pengumuman, dan Pengalaman pribadi. Sedangkan dalam penelitian pada halaman facebook Rumah Zakat *Official* ini dukungan informasi didalamnya dibagi menjadi beberapa dukungan, berupa saran, rujukan ke pakar, pengumuman dan pengalaman pribadi. Dukungan informasi yang ada di halaman facebook Rumah Zakat *Official* tersebut sebagai berikut :

##### **3.1.1.1 Informasi Mengenai Saran**

Informasi mengenai saran adalah informasi yang bertujuan untuk memberikan saran maupun solusi yang berguna untuk membantu mengatasi masalah sesuai dengan yang di jelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh Cutrona dan Suhr (dalam Roffeei et al., 2015). Dukungan informasi berupa saran dalam halaman facebook rumah zakat ini mengenai zakat, infak maupun sedekah yang didukung dengan kutipan pesan yang berjudul “Zakat Tabungan Dan Simpanan” sebagai berikut:

“Kalau deposito di bank syariah bagaimana cara ngitungnya... apakah nilai nominal deposito ples bagi hasil kali 2,5%” (Komentar Netizen)

Komentar tersebut menunjukkan adanya permintaan mengenai informasi tentang pembayaran zakat berupa harta tabungan. Kemudian komentar tersebut diberi jawaban oleh admin Rumah Zakat yang mengatakan:

“Betul ibu, jika di bank syariah maka sama dengan (deposito atau tabungan ples bagi hasil di kali 2,5%. Wallahu’alam” (Komentar Admin RZ)

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Cutrona dan Suhr (dalam Roffeei et al., 2015) bahwa dukungan informasi berupa saran ini didalamnya terdapat umpan balik dimana ada yang meminta dan ada yang menerima dukungan tersebut berupa informasi. Menurut House (dalam Oktafiana, 2016) mengatakan bahwa dukungan informasi merupakan dukungan yang bertujuan untuk memberikan informasi baik secara *online* maupun *offline* seperti arahan maupun saran yang sifatnya informatif. Bentuk dukungan informatif secara nyata yang digambarkan secara online juga ditunjukkan dalam kutipan pesan di halaman grup facebook Rumah Zakat *Official*.

#### 3.1.1.2 Informasi Mengenai Rujukan Pakar

Informasi mengenai rujukan ke pakar sesuai dengan penelitian Cutrona dan Suhr (dalam Roffeei et al., 2015) adalah informasi berupa arahan yang ditujukan kepada sumber dukungan berupa situs web secara online. Sesuai dengan kutipan komentar yang ada pada postingan yang berjudul “Penyaluran 1-13 Ramadhan 1438 H” sebagai berikut:

“Mas atau mbak ada gak bantuan untuk pembangunan masjid?” (Komentar Netizen)

Awalnya dalam komentar terhadap postingan yang berjudul “Penyaluran 1-13 Ramadhan 1438 H” ini menanyakan mengenai bantuan pembangunan masjid. Kemudian admin dari Rumah Zakat memberikan umpan balik dengan memberikan informasi yang di arahkan melalui sumber informasi berupa situs web secara *online*, sebagai berikut:

“Bapak, untuk permohonan bantuan pembangunan masjid silahkan bisa menghubungi mitra kami Yayasan Masjid Nusantara , web: [www.masjidnusantara.org](http://www.masjidnusantara.org)” (Komentar Admin RZ)

Dalam kutipan tersebut menunjukkan bahwa dukungan informasi yang disampaikan berupa arahan atau petunjuk dari seseorang kepada orang lain yang sifatnya informatif. Menurut Jakobson (dalam Nursalam & Kurniawati, 2007) dukungan informasi juga bisa berupa nasehat dan arahan yang bertujuan untuk mengingatkan seseorang dalam melaksanakan kewajiban yang harus dikerjakannya maupun memberikan informasi yang dibutuhkan oleh seseorang.

### 3.1.1.3 Informasi Mengenai Pengumuman dan Pengalaman Pribadi

Informasi mengenai pengumuman dan pengalaman pribadi. Penyampaian dukungan informasi yang ada di halaman facebook Rumah Zakat berkaitan dengan informasi mengenai pengumuman sesuai dengan Cutrona dan Suhr (dalam Roffeei et al., 2015) yaitu berupa penyampaian acara yang akan diselenggarakan mengenai penyaluran bantuan kesehatan gratis yang ada dalam kutipan postingan pesan yang berjudul “Rumah Zakat Fasilitas Pengunjung Lottemart Cek Kesehatan Gratis” kutipan berupa informasi tersebut sebagai berikut:

“Jika tidak ada halangan, kami akan menggelar siaga sehat ini setiap hari sabtu selama bulan Ramadhan. Setiap pekannya akan ada booth siaga sehat yang tersedia hingga pukul 2 siang” (Update status RZ)

Kutipan update status yang disampaikan tersebut menunjukkan adanya pengumuman yang berkaitan dengan informasi mengenai suatu acara yang akan diselenggarakan, dimana pengunjung yang ada di tempat tersebut dapat melakukan cek kesehatan gratis, yang didukung dengan kutipan sebagai berikut:

“Wah senang sekali, sekarang ada tempat pemeriksaan kesehatan gratis di LotteMart, jadi kalau sudah selesai belanja bisa langsung cek kesehatan kita juga. Petugas medisnya pun ramah. Semoga booth siaga sehat ini bisa berlangsung secara rutin untuk kedepannya.” (Update status RZ)

Sedangkan dukungan informasi berupa pengalaman pribadi yang disampaikan dalam halaman facebook Rumah Zakat ini sesuai penelitian terdahulu yang dilakukan Cutrona dan Suhr (dalam Roffeei et al., 2015) adalah penyampaian pesan yang dideskripsikan melalui pengalaman pribadi yang bertujuan untuk diinformasikan kepada orang lain melalui teks. Dukungan informasi berupa pengalaman pribadi ini didukung kutipan postingan pesan yang berjudul “Akhirnya Nirmala Punya Kursi Roda” sebagai berikut:

“Saya selaku ketua RW disini dan mewakili warga mengucapkan terimakasih banyak kepada para donator rumah zakat yang telah memberikan bantuan kepada warga kami disini berupa kursi roda khusus anak penderita Cerebral Palsy seperti nirmala. Semoga kebaikannya dibalas oleh Allah.... Alhamdulillah, terimakasih saya ucapkan kepada Rumah Zakat dan para donator karena telah membantu Nirmala untuk memiliki kursi roda.” (Update status RZ)

Dukungan informasi ini menunjukkan bahwa segala yang berkaitan dengan informasi bisa didapat baik dalam kehidupan nyata maupun aktifitas melalui media sosial secara online, bisa berupa sebuah arahan maupun saran untuk memberikan pandangan kepada seseorang apabila seseorang tersebut kekurangan informasi, House (dalam Oktafiana, 2016). Selain itu dalam dukungan ini menunjukkan bahwa awalnya anggota kelompok tersebut masih kurang paham bagaimana seharusnya zakat ditunaikan, hingga akhirnya melalui dukungan informasi ini anggota kelompok rumah zakat dalam komentar tersebut mendapatkan manfaat dari

postingan pesan yang diberikan. Selain itu dukungan informasi juga dapat ditunjukkan melalui kegiatan zakat. Bahwa zakat, infak maupun sedekah dipandang semata-mata sebagai ibadah (Azra. A, 2003). Dukungan informasi ini menunjukkan bahwa dukungan ini memiliki sifat informatif, selain itu dukungan informasi juga dapat disampaikan melalui kegiatan sosial maupun aktifitas lainnya salah satunya melalui zakat.

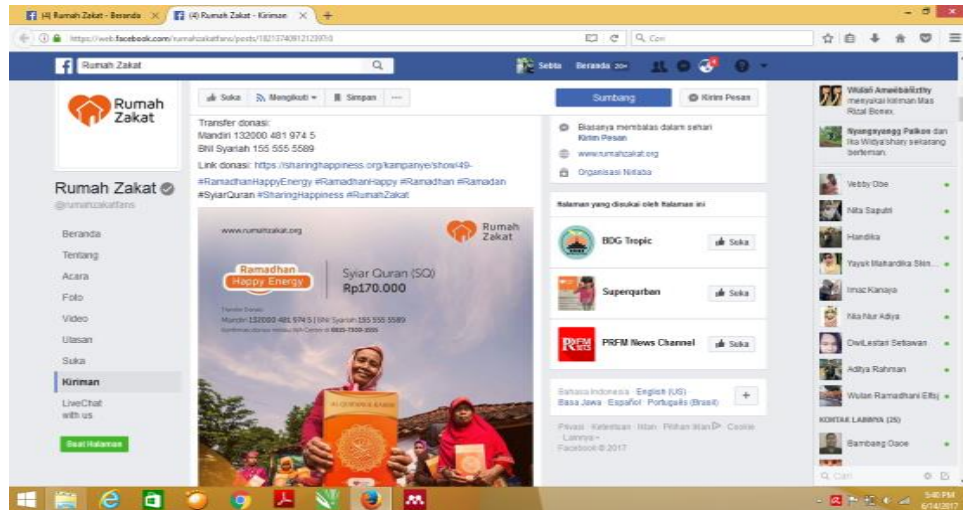
### 3.1.2 Dukungan Emosional

Cutrona dan Suhr (dalam Ko et al., 2013) dukungan emosional adalah dukungan berupa pengungkapan rasa peduli kepada orang lain. Sama halnya Cutrona dan Suhr (dalam Roffeei et al., 2015) dukungan emosional adalah dukungan yang bertujuan untuk mencari kenyamanan, terkait dengan berbagi dan penggambaran pesan dukungan emosional melalui teks. Begitu pula dukungan emosional yang ada di halaman facebook Rumah Zakat ini, salah satunya terdapat dukungan berupa simpati, empati, dorongan maupun doa. Dalam kehidupan sehari-hari, kata “dukungan” baik secara *online* maupun *offline* memiliki arti yang sama yaitu “positif” bisa berupa simpati maupun empati, menurut Sarafino (dalam Afiatin & Andayani, 1998). House (dalam Oktafiana, 2016) mengatakan bahwa dukungan emosional sendiri merupakan bentuk dukungan yang melibatkan individu dalam menyampaikan sebuah permasalahan yang sedang dihadapinya, kemudian individu lainnya memberikan tanggapan berupa rasa simpati maupun perhatian terhadap individu yang memiliki masalah tersebut.

Di dalam dukungan emosional tersebut terdapat sebuah komunikasi yang melibatkan lebih dari dua individu, sehingga komunikasi tersebut memiliki sifat dua arah. Sama halnya komunikasi yang terjadi pada dukungan emosional yang terjadi dalam halaman facebook Rumah Zakat *Official*, dimana pesan yang disampaikan merupakan pengalaman nyata yang di sampaikan kepada orang lain dan mendapatkan feedback, sehingga terjadi komunikasi dua arah, dalam postingan pesan yang berkaitan dukungan emosional berjudul “#syiarQuran: Semangat Belajar Quran Bu Wati”, kutipan tersebut sebagai berikut:

“Kami disini kalau pengajian hanya bisa baca Al Qur’an di masjid. Sedangkan di rumah tidak memiliki Al Qur’an. Jadi kalau belajar Tajwid hari ini, minggu depannya biasanya suka lupa” (Update status RZ)

Dari kutipan tersebut menunjukkan seorang individu menyampaikan masalah yang sedang dialaminya kepada orang lain agar pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh orang lain. Menurut Lasswel, Effendy (dalam Handayani, 2011) melalui kutipan tersebut menunjukkan bahwa proses komunikasi yang terjadi menggunakan simbol sebagai medianya, seperti proses komunikasi secara primer dimana media berupa simbol tersebut bisa berupa bahasa verbal maupun nonverbal. Kutipan postingan pesan mengenai dukungan emosional tersebut didukung dengan beberapa komentar yang menunjukkan dalam postingan tersebut terdapat umpan balik, sebagai berikut:



**Gambar 1.** “#syiarQuran: Semangat Belajar Quran Bu”

“Subhanallah yang tua aja masih semangat apalagi kalian yang masih muda dan tidak rabun buat yang islam kan kitap kita adalah Al Qur’an jadi ayo kita semangat menghafal Al Qur’an dan jadi Hafidz Al Qur’an Inshaallah Allah akan membalas kebaikan kalian semua amin....” (komentar netizen)

Melalui komentar dari postingan mengenai permasalahan yang disampaikan tersebut menunjukkan bahwa dukungan emosional memiliki peran yang penting dalam meringankan beban emosional. (Roffeei et al., 2015) mengatakan bahwa dukungan emosional merupakan dukungan yang memiliki peran penting untuk mengurangi beban emosional, salah satunya berupa penggambaran pesan berupa gambar maupun teks. Sama halnya halaman facebook Rumah Zakat *Official* dukungan emosional yang ada di dalamnya juga di tunjukkan melalui gambar dan teks, dimana isi dalam dukungan emosional ini berupa simpati, empati, dorongan maupun doa. Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Sherbourne & Steward (dalam Tang et al., 2016) dukungan emosional tersebut bisa berupa simpati maupun empati untuk menunjukkan rasa perhatian kepada seseorang yang sedang membutuhkan dukungan dalam bentuk emosional, sehingga seseorang tersebut merasa bahwa dirinya dicintai, diperhatikan dan seseorang tersebut dapat merasa nyaman. Sedangkan dukungan emosional yang ada dalam penelitian (Roffeei et al., 2015) antara lain berupa dukungan rasional (hubungan), fisik (kasih sayang), simpati, empati, dorongan, konsultasi maupun syukur, selamat dan doa.

### 3.1.3 Dukungan Penghargaan

Dukungan penghargaan menurut Cutrona dan Suhr (dalam Ko et al., 2013) adalah dukungan yang melibatkan ekspresi dan persetujuan maupun penilaian positif sehingga dapat membantu mempromosikan keahlian, serta nilai instrinsik seseorang melalui pesan teks. Seperti dukungan penghargaan yang ada di halaman facebook Rumah Zakat *Official* dukungan penghargaan ini lebih ditekankan pada situasi yang ada tetapi bukan pada saran untuk melakukan tindakan.



(Coulson, 2005) mengatakan bahwa dalam dukungan penghargaan ini terdapat umpan balik yang sifatnya positif salah satunya memberikan respon maupun pujian terhadap sesuatu yang sifatnya membangun. Ofort (dalam Afiatin & Andayani, 1998) juga memiliki pandangan yang sama bahwa dukungan penghargaan merupakan sebuah ekspresi penilaian terhadap individu secara positif. Dukungan penghargaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Coulson, (2005) menunjukkan bahwa dukungan tersebut di tunjukan pada bentuk dukungan yang sifatnya secara *online*. Begitu pula bentuk dukungan penghargaan yang ada di halaman facebook Rumah Zakat *Official* ini bahwa bentuk dukungan yang diberikan merupakan sebuah dukungan yang sifatnya positif. Bentuk kutipan komentar pada postingan yang berjudul “Kado Lebaran Bikin Happy”, kutipan tersebut sebagai berikut:

“Subhanallah bu guru yang patut dicontoh untuk mendidik adik-adik semua, semangat terus bu guru semoga apa yang ibu lakukan dapat balasan dari Sang Maha Pencipta, Allah SWT” (komentar netizen)

Kutipan komentar tersebut menunjukkan adanya penghargaan terhadap seseorang yang disampaikan melalui halaman facebook Rumah Zakat *Official*. Kemudian didukung oleh komentar lain yang sifatnya mendukung dari komentar di atasnya. Bahwa kegiatan yang dilakukan seseorang tersebut patut dicontoh dan di beri apresiasi, sebagai berikut:

“Subhanallah.. semoga jadi anak yang soleh dan soleha.. dan untuk gurunya semoga menjadi teladan yang baik, bisa menginspirasi banyak orang..” (komentar netizen)

Dalam komentar tersebut menunjukkan adanya pemberian apresiasi terhadap postingan pesan Rumah Zakat *Official* dengan memberikan pujian berupa rasa syukur maupun kepercayaan. Menurut Cutrona dan Suhr dalam Roffeei et al., (2015) dukungan penghargaan di fokuskan pada situasi bukan pada saran untuk melakukan tindakan. Dalam penelitian Roffeei et al., (2015) jenis dukungan penghargaan didalamnya berupa perspektif dengan rasa hormat terhadap situasi yang berkaitan dengan kepercayaan, tindakan maupun pikiran. Sehingga mendapatkan feedback berupa pujian. Sama seperti yang disampaikan oleh Coulson, (2005) yang mengatakan bahwa dukungan penghargaan ini memiliki sifat yang membangun dan positif maupun pernyataan yang sifatnya persetujuan. Melalui komentar yang ada dihalaman facebook Rumah Zakat *Official* tersebut menunjukkan bahwa suatu bentuk dukungan penghargaan akan menciptakan sebuah kepercayaan dari satu individu kepada individu lainnya, sehingga apa yang disampaikan tersebut mendapatkan kepercayaan dari orang lain dan di dihargai, sehingga mendapat penilaian yang positif melalui tanggapan komentar netizen dalam postingan Rumah Zakat tersebut.

### **3.1.4 Dukungan Instrumental**

Dukungan instrumental atau bisa disebut sebagai bantuan nyata menurut Cutrona dan Suhr (dalam Ko et al., 2013) adalah dukungan penyedia barang maupun jasa berupa fisik terhadap orang yang memerlukan dukungan. Halaman facebook Rumah Zakat *Official* ini juga

menggambarkan didalamnya terdapat bantuan yang sifatnya adalah nyata secara suka rela untuk menjadi voluntir, seperti kutipan komentar dalam postingan pesan yang berjudul “Kado Lebaran Yatim Untuk Sa’Diyah”, bunyi kutipan tersebut adalah:

“Assalamualaikum.. Afwan mau Tanya bagaimana caranya mendapatkan huluran bantuan dari Rumah Zakat???. Pngen rasanya bekerjasama dengan rumah zakat untuk membantu orang-orang yang memerlukan di daerah saya di Banjarmasin. Tidak bisa bantu dengan uang setidaknya saya bisa bantu dengan tenaga sebagai mediator penghubung rumah zakat dengan masyarakat..” (Komentar netizen)

Komentar tersebut menunjukkan adanya sebuah keinginan dari anggota kelompok Rumah Zakat untuk memberikan bantuan berupa tindakan (fisik) maupun jasa. Bantuan fisik secara tindakan salah satunya menjadi seorang relawan secara suka rela. Sedangkan penelitian (Roffeei et al., 2015) dukungan instrumental didalamnya dapat berupa bantuan secara nyata baik berupa donasi uang maupun barang yang diberikan kepada orang lain. House (dalam Oktafiana, 2016) juga mengatakan dukungan instrumental adalah dukungan yang disampaikan dalam bentuk nyata, salah satunya bisa berupa bantuan fisik seperti tenaga atau tindakan. Menurut House (dalam Oktafiana, 2016) dukungan instrumental dengan memberi bantuan secara tindakan bertujuan untuk meringankan beban orang lain, salah satunya sebagai relawan.

### **3.1.5 Dukungan Jaringan**

Dukungan jaringan sosial menurut Cutrona dan Suhr (dalam Ko et al., 2013) adalah orang-orang yang memiliki minat dan tujuan yang sama dalam grup tersebut. Dalam kutipan postingan pesan yang ada di halaman facebook Rumah Zakat *Official* yang berjudul “Keutamaan Sedekah Di Bulan Ramadhan”, sesuai dengan yang dimaksud dukungan jaringan sosial. Kutipan komentar pesan tersebut sebagai berikut:

“Subhanallah..apa ini karena sedekah?? Karena sedekah, yang tadinya aku ngerasa sakit kepala dan sakit perut sampai terpaksa gak puasa karena saking sakitnya tetapi sore ini rasa sakit itu sudah mulai hilang.. Alhamdulillah.. semua atas kehendak Allah..” (komentar netizen)

Dalam kutipan tersebut menjelaskan bahwa aktivitas yang telah dilakukan oleh seorang anggota kelompok yang ada di kolom komentar halaman facebook rumah zakat yang berjudul “Keutamaan Sedekah Di Bulan Ramadhan”. Individu tersebut menyampaikan kegiatan yang dilakukan kepada orang lain. Selain itu yang berhubungan dengan kegiatan mengenai aktivitas yang dilakukan dalam anggota kelompok Rumah Zakat juga disampaikan dalam komentar berikutnya, kutipan tersebut sebagai berikut:

“Seberapapun yang kita kasih, entah itu besar atau kecil yang penting niat dan ikhlas, jangan menunggu kaya, jangan menunggu untuk punya uang untuk bersedekah.

Karena bersedekah bukan hanya berupa uang saja, misal baju, makanan dan lain-lain dan yang penting ikhlas lahir dan batin.” (komentar netizen)

Melalui komentar-komentar netizen dalam halaman facebook Rumah Zakat *Official* menunjukkan adanya interaksi antar anggota kelompok melalui koneksi dukungan jaringan yang ada didalamnya. Dukungan jaringan tersebut salah satunya bisa saling berbagi pengalaman mengenai zakat, infak maupun sedekah. Begitu pula penelitian (Roffeei et al., 2015) dukungan jaringan didalamnya lebih ditekankan pada koneksi anggota kelompok dalam grup tersebut seperti berbagi pengalaman mengenai Autism Spectrum Disorders. Sama halnya Rumah Zakat, yang membedakan Autism Spectrum Disorders ini lebih ditekankan pada bidang kesehatan mengenai autism, sedangkan Rumah Zakat sendiri anggota kelompoknya dapat saling berbagi pengalaman mengenai zakat, infak maupun sedekah. Dengan pendapat yang hampir sama menurut Sarafino (dalam Lestari, 2007) dukungan jaringan sosial merupakan sebuah kelompok yang berkaitan dengan kegiatan atau aktivitas sosial. Di dalamnya juga berkaitan salah satunya dengan berbagi kegembiraan dalam aktivitas sosial.

#### **4. PENUTUP**

Dukungan sosial adalah sebuah interaksi dimana terdapat tindakan memberi dan menerima berupa dukungan yang sifatnya positif dan membangun. Maka, orang yang menerima atau diberi dukungan merasa dirinya diperhatikan, dihargai, dicintai sehingga menciptakan rasa nyaman. Masalah mengenai dukungan sosial secara *online* melalui media sosial di negara asia masih bisa dibbilang kurang. Kebanyakan dukungan sosial dilakukan pada penelitian dalam bidang kesehatan, akan tetapi dukungan sosial juga bisa di aplikasikan dalam kehidupan sehari-hari dan tidak hanya dihadapkan ketika situasi krisis saja. Melalui dukungan sosial yang ada di halaman facebook Rumah Zakat *Official* ini memperlihatkan bahwa dukungan sosial yang ada didalamnya adalah dukungan informasi, emosional, penghargaan, instrumental, dan jaringan sosial.

Pada penelitian ini ditemukan beberapa kategori antara lain 1.) dukungan informasi yang didalamnya berisi beberapa sub tema antara lain saran, rujukan ke pakar, pengumuman dan pengalaman pribadi sedangkan dalam penelitian terdahulu lebih banyak sub tema yang ditemukan yaitu saran, rujukan ke pakar, penilaian situasi, pengajaran, pengumuman dan pengalaman pribadi. 2.) dukungan emosional ditemukan beberapa bentuk dukungan berupa simpati, empati, dorongan serta doa, sedangkan dalam penelitian sebelumnya terdapat beberapa bentuk sub tema, antara lain : dukungan rasional, fisik (kasih sayang), simpati, empati, dorongan, doa, konsultasi, syukur dan selamat. 3.) dukungan penghargaan terdapat hasil yang sama dengan penelitian terdahulu, bentuk dukungan didalamnya berupa pujian positif terhadap suatu tindakan dalam grup sebagai bentuk penghargaan. 4.) dukungan instrumental terdapat dukungan berupa tindakan (fisik) sebagai relawan, dan donasi dana sedangkan dalam penelitian terdahulu terdapat donasi uang dan juga barang. 5.) dukungan jaringan sosial juga terdapat hasil yang sama dengan penelitian terdahulu bahwa didalamnya lebih ditekankan pada koneksi anggota kelompok dalam grup masing-masing.

Dari lima kategori bentuk dukungan sosial yang ada di halaman facebook Rumah Zakat *Official* hanya terdapat dua kategori yang paling sering dipertukarkan dibandingkan kategori yang lain. Kategori tersebut adalah dukungan informasi dan dukungan emosional. Dimana dukungan informasi ini menunjukkan bahwa sebelumnya ada anggota kelompok facebook Rumah Zakat *Official* yang awalnya belum mengetahui informasi mengenai zakat, infak maupun sedekah dan dana sosial lainnya, dengan adanya dukungan informasi ini maka anggota kelompok tersebut mendapatkan manfaat halaman facebook Rumah Zakat *Official*. sedangkan dukungan emosional lebih memberikan dorongan maupun semangat yang diberikan kepada anggota kelompok maupun yang disampaikan oleh Rumah Zakat *Official* itu sendiri.

Melalui temuan yang didapat dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai dukungan sosial secara online melalui media sosial yang ada di halaman facebook rumah zakat *official* tentang zakat, infaq maupun sedekah. Untuk penelitian yang akan datang, penelitian dapat difokuskan mengenai Facebook sebagai pendukung dukungan sosial yang ada di halaman grup facebook dengan durasi waktu yang lebih lama supaya dapat menemukan kategori baru mengenai dukungan social dengan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam terhadap kelompok komunitas secara *online*.

## Daftar Pustaka

- Aan. M. S. (2013). *Resolusi Neo-Metode Riset: KOMUNIKASI WACANA*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Afiatin, T., & Andayani, B. (1998). PENINGKATAN KEPERCAYAAN DIRI KELOMPOK DUKUNGAN SOSIAL, (2), 35–46. Retrieved from Universitas Gajah Mada
- Azra. A. (2003). *Berderma Untuk Sesama*. Jakarta: PT. Mizan Pabilka.
- BAZNAS. (2017). *OUTLOOK ZAKAT INDONESIA*. Jakarta Pusat: Pusat Kajian Strategis.
- Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2008). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 210–230. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
- Coulson, N. S. (2005). Receiving social support online: an analysis of a computer-mediated support group for individuals living with irritable bowel syndrome. *CyberPsychology & Behavior*, 8(6), 580–4. <https://doi.org/10.1089/cpb.2005.8.580>
- Cutrona, C. E., & Suhr, J. A. (1992). Controllability of Stressful Events and Satisfaction With Spouse Support Behaviors. *Communication Research*, 19(2), 154–157. <https://doi.org/10.1177/009365092019002002>
- Drisko, J. W., & Maschi, T. (2016). *Content Analysis*. New York: Oxford University Press.
- Handayani, T. (2011). MEMBANGUN KOMUNIKASI EFEKTIF UNTUK MENINGKATKAN

KUALITAS DALAM PROSES BELAJAR MENGAJAR, XVI(2), 274–301. Retrieved from IAIN Raden Fatah Palembang

Harnilawati. (2013). *Proses dan Keperawatan Keluarga*. Sulawesi Selatan: Pustaka As Salam.

Ismail, S. (2010). An evaluation of students' identity-sharing behaviour in social networking communities as preparation for knowledge sharing. *International Journal for the Advancement of Science & Arts*, 1(1), 14–24.

Kent, M., & Leaver, T. (2014). *An Education in Facebook: Higher Education and The World's Largest Social Network*. New York: Routledge.

Kirana, A., & Moordiningsih. (2010). “STUDI KORELASI EFIKASI DIRI DAN DUKUNGAN SOSIAL DENGAN PRESTASI AKADEMIK : TELAAH PADA SISWA PERGURUAN TINGGI. *Indigenous: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 12(1), 47–54. Retrieved from Universitas Muhammadiyah Surakarta

Ko, H., Wang, L.-L., & Xu, Y.-T. (2013). Understanding the Different Types of Social Support Offered by Audience to A-List Diary-Like and Informative Bloggers. *Cyberpsychology, Behavior, And Social Networking*, 16(3), 194–199. <https://doi.org/10.1089/cyber.2012.0297>

Latief. H. (2010). *Melayani Umat: Filantropi Islam dan Ideologi Kesejahteraan Kaum Modernis*. Jakarta. Retrieved from PT Gramedia Pustaka Utama

Lestari, K. (2007). HUBUNGAN ANTARA BENTU-BENTUK DUKUNGAN SOSIAL DENGAN TINGKAY RESILIENSI PENYITAS GEMPA DI DESA CANAN, KECAMATAN WEDI, KABUPATEN KLATEN, (November). Retrieved from Universitas Negeri Diponegoro Semarang

Malinen, S. (2016). *Sociability and Sense of Community among Users of Online Services*. UNIVERSITY OF TAMPERE.

Mulyono, D. (2016). Pengaruh media sosial terhadap keputusan memberikan donasi pada rumah zakat dedi mulyono. Retrieved from Institut Pertanian Bogor

Nasrullah. R. (2015). *MEDIA SOSIAL: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Noh, J. S., Khongorzul, G., & Jang, H. Y. (2016). A study of SNS characteristics and consumer preference, user satisfaction on e-WOM. *International Journal of Applied Engineering Research*, 11(2), 1044–1050.

Nursalam, & Kurniawati, N. D. (2007). *Asuhan Perawatan Pada Pasien Terinfeksi HIV/AIDS*. Jakarta: Salemba Medika.

Oktafiana, R. (2016). DUKUNGAN SOSIAL KELUARGA, SEKOLAH, DAN

MASYARAKAT BAGI KEMANDIRIAN EKONOMI DIFABEL GRAHITA (Studi Kasus Difabel Grahita di Sekolah Luar Biasa Dharma Bhakti Piyungan). Retrieved from Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Purworini, D. (2014). MODEL INFORMASI PUBLIK DI ERA MEDIA SOSIAL : KAJIAN GROUNDED TEORI DI PEMDA SUKOHARJO. *Komuniti*, VI(1), 3–14.

Pusat.Basnas.go.id. (2017). zakat via online payment. Retrieved from <http://pusat.baznas.go.id/zakat-via-online-payment/>

Putra. (2013). SuryaUniv Mengungkap Jejaring Sosial. Retrieved from <http://kambing.ui.ac.id/onnopurbo/ebook/ebook-SU2013/SuryaUniv-Mengungkap-Jejaring-Sosial.pdf>

Roffeei, S. H., Abdullah, N., & Basar, S. K. R. (2015). Seeking social support on Facebook for children with Autism Spectrum Disorders ( ASDs ). *International Journal of Medical Informatics*, 84(5), 1–16.

Rumahzakat. (2017a). Rumahzakatfans. Retrieved from [https://www.facebook.com/pg/rumahzakatfans/about/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/pg/rumahzakatfans/about/?ref=page_internal)

Rumahzakat. (2017b). *Zakat*. Retrieved from <https://www.rumahzakat.org/zakat/>

Sanusi, M. (2015). PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENJAGA LOYALITAS PELANGGAN ( Studi Kualitatif Twitter Penerbit DIVA Press , Yogyakarta ). Retrieved from Universitas Islam Negeri Yogyakarta untuk

Setyawan, S. (2017). POLA PROSES PENYEBARAN DAN PENERIMAAN INFORMASI. *Komuniti*, 9(2), 146–156.

Steinfeld, C., Ellison, N. B., Lampe, C., & Vitak, J. (2012). Online social network sites and the concept of social capital. *Frontiers in New Media Research*, 115–131. <https://doi.org/10.4324/9780203113417>

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi: Mix Methodes*. Bandung: Alfabeta.

Susila & Suyanto. (2014). *Metode Penelitian Epidemiologi*. Yogyakarta: BURSA ILMU.

Syariati, D. (2017). GELIAT SUARA PEREMPUAN MUSLIM DI FACEBOOK. *Komuniti*, 9(2), 98–104.

Tang, J. H., Chen, M. C., Yang, C. Y., Chung, T. Y., & Lee, Y. A. (2016). Personality traits, interpersonal relationships, online social support, and Facebook addiction. *Telematics and Informatics*, 33(1), 102–108. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.06.003>

Thoren, E. M., Metze, B., Bühner, C., & Garten, L. (2013). Online support for parents of preterm

infants: a qualitative and content analysis of Facebook “preemie” groups. *Archives of Disease in Childhood. Fetal and Neonatal Edition*, 98, F534-8.  
<https://doi.org/10.1136/archdischild-2012-303572>

Verheijden, M. W., Bakx, J. C., Weel, C. Van, Koelen, M. A., & Staveren, W. A. Van. (2005). Role of social support in lifestyle-focused weight management interventions. <https://doi.org/10.1038/sj.ejcn.1602194>

Williyason. M. (2010). *Facebook Hacking*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Zhang, Y., He, D., & Sang, Y. (2013). Facebook as a platform for health information and communication: A case study of a diabetes group. *Journal of Medical Systems*, 37(3).  
<https://doi.org/10.1007/s10916-013-9942-7>