

## Pengalaman Pengguna X Sebagai Platform Curhat (Studi Fenomenologi)

Zerlina Aurellia El Sahara<sup>1</sup>, Moch Ilham Zain Welerubun<sup>2</sup>, Oktavia Dwi Ramadhani<sup>3</sup>  
Universitas Negeri Surabaya<sup>1,2,3</sup>

[24041184313@mhs.unesa.ac.id](mailto:24041184313@mhs.unesa.ac.id)<sup>1</sup>

[20241184229@mhs.unesa.ac.id](mailto:20241184229@mhs.unesa.ac.id)<sup>2</sup>

[24041184159@mhs.unesa.ac.id](mailto:24041184159@mhs.unesa.ac.id)<sup>3</sup>

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman pengguna aplikasi X sebagai platform curhat dan dampaknya terhadap kesehatan mental. Aplikasi X memberikan ruang bagi individu untuk mengekspresikan diri, namun interaksi di media sosial dapat memengaruhi kesejahteraan mental pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi dengan wawancara mendalam sebagai metode pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi X dapat memberikan dukungan emosional positif, namun juga memunculkan dampak negatif seperti tekanan sosial akibat komentar publik. Penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan dalam penggunaan media sosial, seperti penyebaran informasi yang tidak terverifikasi dan polarisasi pendapat. Meskipun demikian, partisipasi aktif dan akses informasi di platform ini membuka peluang baru untuk dialog dan dukungan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi praktisi dan akademisi dalam memahami dinamika komunikasi digital serta pentingnya menjaga etika dan akurasi dalam berkomunikasi di media sosial.

**Kata Kunci:** Pengalaman pengguna, fenomenologi, aplikasi X, sosial media

### PENDAHULUAN

Di zaman digital sekarang, media sosial telah berfungsi sebagai platform utama bagi orang-orang untuk mengekspresikan diri, berkomunikasi, dan berbagi pengalaman. Salah satu platform yang menonjol saat ini adalah aplikasi X, yang menyediakan ruang bagi pengguna untuk berbagi pikiran dan curhat secara real-time. Dalam konteks ini, X tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai arena untuk membangun identitas diri, mencari dukungan sosial, dan mendiskusikan isu-isu penting, termasuk kesehatan mental (Khotimah & Ula, 2023). Peningkatan penggunaan X di kalangan remaja sebagai platform untuk berbagi pengalaman pribadi menunjukkan bahwa mereka mencari tempat aman untuk mengekspresikan perasaan, baik positif maupun negatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendalami pengalaman pengguna X di kalangan masyarakat, terutama remaja dan menganalisis dampak emosional dari interaksi yang terjadi di platform ini. Meskipun interaksi di X dapat memberikan dukungan sosial yang signifikan, terdapat juga risiko yang harus diperhatikan, seperti ancaman cyberbullying dan tekanan sosial. Dalam pembentukan identitas diri, pengguna seringkali mengungkapkan diri melalui konten yang mereka bagikan, termasuk curhatan serta respons yang mereka terima dari pengguna lain. Hal ini mengangkat pertanyaan penting tentang norma sosial yang berkembang di dunia

maya, etika dalam berbagi informasi pribadi, serta batasan privasi yang harus dipatuhi oleh pengguna (Pasaribu, Situmeang, & Angraeny, 2024). Penelitian ini juga akan mengeksplorasi berbagai tantangan yang dihadapi remaja ketika memanfaatkan X sebagai ruang untuk curhat, termasuk risiko penyebaran informasi yang tidak akurat dan polarisasi pendapat yang dapat mengganggu kualitas interaksi. Dengan pendekatan kualitatif fenomenologi, diharapkan penelitian ini diharapkan dapat mengungkap pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika komunikasi di X serta implikasinya terhadap kesehatan mental dan hubungan sosial di kalangan remaja (Nasir, Nurjana, & Sirodj, 2023). Analisis ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman tentang peran media sosial dalam kehidupan remaja dan memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi peneliti dan pengguna (Avdijan & Rummyeni, 2022).

## **METODE PENELITIAN**

Studi ini mengimplementasikan metode kualitatif fenomenologi, yang bertujuan untuk memahami pengalaman subjektif pengguna X sebagai platform curhat, khususnya di kalangan remaja. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna dan esensi dari pengalaman individu dalam konteks sosial mereka (Gultom, 2024).

Partisipan terdiri dari 10 pengguna aktif X yang telah menggunakan platform tersebut selama sekitar 6 bulan untuk berbagi pengalaman dan curhat serta mereka yang bersedia membagikan pengalaman pribadi terkait penggunaan X.

Data dikumpulkan melalui dua metode wawancara, dimulai dari wawancara mendalam semi-terstruktur yang dilakukan untuk memperoleh pemahaman lebih mendalam terkait pengalaman pengguna. Pertanyaan wawancara dirancang untuk menggali motivasi, perasaan, dan dampak dari interaksi yang terjadi di platform. Berikutnya, peneliti juga menganalisis sejumlah tweet dan interaksi terkait curhat, termasuk komentar, retweet, dan respons dari pengguna lain, guna memahami dinamika sosial yang berkembang.

Prosedur penelitian dimulai dengan rekrutmen partisipan melalui media sosial dan pengguna sekitar, di mana peneliti menjelaskan tujuan serta prosedur penelitian secara jelas. Selanjutnya, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara luring dan daring menggunakan platform video call, juga analisis konten yang mencakup pengumpulan contoh curhatan dan respons di aplikasi X (Rahmania Mustaqillillah, Okky Widyaningtyas, & Tri Wantoro, 2023).

---

Penelitian ini mematuhi prinsip etika dengan mendapatkan persetujuan informasi dari semua partisipan, menjaga kerahasiaan dan anonimitas identitas mereka, serta memberikan kebebasan bagi partisipan untuk menarik diri tanpa konsekuensi. Untuk memastikan validitas, triangulasi data dilakukan melalui perbandingan antara wawancara dan analisis konten, serta refleksi kritis peneliti terhadap potensi bias pribadi dalam analisis (Yunita, 2019).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hasil Penelitian**

#### **a) Alasan Pengguna X Untuk Curhat**

Beberapa pengguna aplikasi X mengungkapkan bahwa mereka sering memanfaatkan platform ini untuk curhat atau berbagi pengalaman, terutama ketika mereka merasa sedih menghadapi berbagai masalah, baik yang berkaitan dengan percintaan, keluarga, maupun pertemanan. Banyak dari mereka merasa tidak memiliki tempat yang tepat untuk curhat seperti keluarga, atau teman dekat. Oleh karena itu, mereka memilih aplikasi X sebagai wadah untuk mengekspresikan perasaan dan berharap mendapatkan respon positif dari pengguna lain (Nuryana & Pawito, 2019). Adapun pengguna lain juga mengatakan bahwa seiring berjalannya waktu, kebiasaan curhat di aplikasi X telah terbentuk. Dimana mereka merasa nyaman berbagi cerita, baik pengalaman positif maupun negatif, dan berharap bisa mendapatkan dukungan serta tanggapan dari pengguna lain di aplikasi tersebut (Ginting, Rezeki, Nurbaiti, 2024).

#### **b) Manfaat Bagi Pengguna**

Dengan curhat di aplikasi X mengenai masalah yang mereka hadapi, pengguna akan merasakan lega karena bisa melampiaskan perasaan mereka. Selain itu, mereka juga akan menerima komentar positif yang membangun serta dapat berpengaruh positif terhadap kesehatan mental mereka. Ketika curhatan mereka mendapat respon baik dari pengguna lain, mereka akan merasa terhubung dan tidak sendirian, sehingga menciptakan rasa kebersamaan di antara sesama pengguna. Lebih jauh lagi, dengan menceritakan pengalaman dan menerima respons, pengguna dapat merefleksikan diri dan belajar dari situasi yang mereka alami. Selain itu, pengguna juga akan mendapatkan sudut pandang baru dari komentar orang lain yang bisa menjadi solusi menyelesaikan masalah pengguna. dalam Dengan demikian aplikasi ini

---

menyediakan wadah aman untuk mengekspresikan diri tanpa takut dihakimi (Fajrussalam, Febriyano, Deviyanti, Nisa, & Nafiisah, 2023).

### **c) Dampak Komentar Positif**

Ketika seseorang membagikan pengalaman atau curhat di media sosial X, komentar positif yang diterima dapat memberikan dampak yang signifikan bagi kesehatan mental dan emosional mereka. Komentar yang bersifat mendukung dan empatik tidak hanya membuat pengirim merasa dihargai, tetapi juga menciptakan rasa koneksi dengan sesama pengguna. Dampak pertama yang dirasakan adalah peningkatan rasa percaya diri. Ketika pengguna melihat bahwa orang lain merespons curhatannya dengan dukungan, mereka merasa lebih berani untuk mengekspresikan diri di masa depan. Hal ini menciptakan lingkungan di mana mereka merasa aman untuk berbagi tanpa takut dihakimi. Selain itu, komentar positif juga berfungsi sebagai penguat emosional. Dukungan dari orang lain membantu mengurangi perasaan kesepian dan isolasi yang sering dialami saat menghadapi masalah. Ketika seseorang merasa diterima dan dipahami, mereka lebih mampu mengatasi perasaan negatif yang mungkin membebani pikiran mereka. Komentar yang membangun juga memberikan perspektif baru. Seringkali, respon dari pengguna lain dapat membantu individu melihat situasi dari sudut pandang yang berbeda, membuka peluang untuk refleksi dan pembelajaran. Ini bisa menjadi langkah awal dalam mencari solusi untuk masalah yang dihadapi. Dengan demikian, dampak komentar positif terhadap curhatan di media sosial X tidak hanya mendukung kesehatan mental individu, tetapi juga memperkuat ikatan sosial antar pengguna. Banyak partisipan mengungkapkan rasa tidak nyaman ketika mereka menghadapi komentar negatif atau kritik dari pengguna.

### **d) Dampak Komentar Negatif**

Ketika seseorang membagikan pengalaman atau curhat di media sosial X, komentar negatif yang diterima dapat memiliki dampak yang mendalam dan merugikan. Respon yang tidak mendukung, sarkastik, atau bahkan menyudutkan dapat membuat pengirim merasa lebih tertekan dan terisolasi. Salah satu dampak paling jelas dari komentar negatif adalah penurunan rasa percaya diri. Ketika seseorang mendapatkan tanggapan yang meremehkan atau menghina, mereka mungkin merasa bahwa suara dan perasaan mereka tidak dihargai. Hal ini dapat menyebabkan rasa malu atau enggan untuk berbagi di masa depan, mengurangi kesempatan untuk mendapatkan dukungan yang sebenarnya mereka butuhkan. Selain itu,

komentar negatif dapat memperburuk kondisi mental pengguna. Rasa sakit emosional yang disebabkan oleh kritik atau ejekan dapat menambah beban psikologis yang sudah ada, sehingga memicu perasaan cemas atau depresi. Pengguna yang sudah merasa rentan mungkin menjadi semakin terpuruk karena tanggapan yang tidak sensitif ini.

Komentar negatif juga dapat mengganggu proses refleksi dan pembelajaran. Ketika seseorang mendapatkan kritik yang tidak konstruktif, mereka mungkin menjadi defensif atau menutup diri, sehingga menghalangi kesempatan untuk mengevaluasi pengalaman mereka dengan cara yang produktif. Dengan demikian, dampak komentar negatif terhadap curhatan di media sosial X tidak hanya merugikan individu yang berbagi, tetapi juga dapat menciptakan iklim sosial yang berpotensi menghambat dukungan dan empati di antara pengguna (Sekar Kasih & Maharani, 2024).

## 2. Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi X berperan penting dalam memberikan ruang bagi remaja untuk berbagi pengalaman dan mendiskusikan masalah kesehatan mental. Meskipun platform ini dapat menawarkan dukungan emosional yang signifikan, dampak negatif yang mungkin timbul tidak dapat diabaikan. Penting bagi pengguna untuk memahami risiko yang ada, seperti tekanan sosial dan potensi cyberbullying, yang dapat memengaruhi pengalaman mereka di dunia maya (Alamsyah, Aulya, & Satriya, 2024).

Norma sosial yang berkembang di X menciptakan lingkungan yang memungkinkan pengguna untuk merasa aman dalam berbagi, namun juga menciptakan tantangan terkait privasi dan etika. Pengguna perlu memiliki kesadaran akan batasan privasi dan dampak dari informasi yang mereka bagikan, baik terhadap diri sendiri maupun orang lain. Peneliti dan pengguna juga perlu memberikan edukasi tentang etika media sosial dan cara mengelola informasi pribadi di platform digital. Dalam konteks yang lebih luas, tantangan yang dihadapi dalam era digital, seperti penyebaran informasi terverifikasi yang tidak dan polarisasi pendapat, menggarisbawahi perlunya pendekatan kritis dalam berinteraksi di media sosial. Penelitian ini menyarankan perlunya dialog yang lebih konstruktif dan dukungan untuk menciptakan lingkungan online yang sehat dan positif bagi remaja. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan wawasan yang penting tentang dinamika komunikasi di media sosial dan dampaknya terhadap kesehatan mental remaja (Nugraeni, 2024). Diharapkan penelitian ini

---

dapat menjadi acuan bagi praktisi dan akademisi dalam mengembangkan strategi untuk mendukung interaksi yang lebih etis dan sehat di platform digital.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, kita dapat menarik kesimpulan bahwa aplikasi X berperan penting sebagai tempat bagi pengguna untuk curhat dan berbagi pengalaman. Banyak dari mereka merasa tidak memiliki tempat yang tepat untuk mengungkapkan perasaan, sehingga aplikasi ini menjadi pilihan yang aman dan nyaman. Salah satu manfaat utama dari curhat di aplikasi X adalah kemampuan untuk melepaskan emosi dan meningkatkan kesehatan mental. Ketika pengguna menerima dukungan dan komentar positif, hal ini dapat membantu mereka merasa lebih baik. Komentar positif ini dapat meningkatkan rasa percaya diri, mengurangi perasaan kesepian, kesempatan untuk dan memberikan merefleksikan pengalaman hidup.

Ini semua membantu membangun hubungan sosial yang kuat di antara para pengguna. Namun, tidak semua komentar bersifat positif. Komentar negatif bisa berdampak buruk, seperti menurunnya rasa percaya diri dan meningkatkan beban psikologis. Respon yang tidak mendukung dapat memperburuk kondisi mental pengguna dan menciptakan suasana yang tidak nyaman dalam komunitas.

Ketika seseorang mendapatkan kritik yang menyakitkan, mereka mungkin merasa terasing dan enggan untuk berbagi lagi. Secara keseluruhan, interaksi di aplikasi X menunjukkan bahwa memiliki lingkungan yang mendukung sangat penting bagi kesehatan mental para pengguna. Sebaliknya, komentar negatif bisa menghalangi individu untuk beradaptasi dan menemukan solusi atas masalah yang mereka hadapi. Oleh karena itu, menciptakan suasana yang positif dan mendukung di dalam aplikasi ini sangatlah penting agar pengguna merasa aman dan dapat berbagi tanpa rasa takut

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alamsyah, I. L., Aulya, N., & Satriya, S. H. (2024). Transformasi Media Dan Dinamika Komunikasi Dalam Era Digital : Tantangan Dan Peluang Ilmu Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(3), 168–181. Retrieved from <https://doi.org/10.61722/jirs.v1i3.554>
- Avdijan, A. A., & Rummyeni, R. (2022). Pengungkapan Diri Mahasiswa pada Media Sosial Twitter (Studi Etnografi Virtual Akun Autbase @Collegemenfess). *Jurnal Komunikatif*, 11(2), 206–219. <https://doi.org/10.33508/jk.v11i2.4250>
- Fajrussalam, H., Febriyano, A., Deviyanti, A., Nisa, F. F., & Nafiisah, R. (2023). Fenomena “Menfess Twitter” Adakah Motif Tertentu? (Kajian Analisis Perspektif Hukum Islam). *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 3(2), 1038–1050.
- Ginting, D. C. A., Rezeki, S. G., Siregar, A. A., & Nurbaiti. (2024). Analisis Pengaruh Jejaring Sosial Terhadap Interaksi Sosial di Era Digital. *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(1), 22–29. Retrieved from <https://ejournal.nipamof.id/index.php/PPIMAN/article/view/280>
- Gultom, A. F. (2024). Objektivisme Nilai dalam Fenomenologi Max Scheler. *De Cive : Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 4(4), 141–150. <https://doi.org/10.56393/decive.v4i4.2107>
- Khotimah, K., & Ula, D. M. (2023). *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 01(11), 40–50.
- Nasir, A., Nurjana, Shah, K., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Pendekatan Fenomenologi Dalam Penelitian Kualitatif 1. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 4445–4451. Retrieved from <https://innovative.org/index.php/Innovative%0APendekatan>
- Nugraeni, A. (2024). Peran Media Sosial dalam Pembentukan Identitas Sosial Anak Muda. *Jurnal Inovasi Dan Tren*, 2(1), 142–147.
- Nuryana, A., Pawito, P., & Utari, P. (2019). Pengantar Metode Penelitian Kepada Suatu Pengertian Yang Mendalam Mengenai Konsep Fenomenologi. *Ensains Journal*, 2(1), 19. <https://doi.org/10.31848/ensains.v2i1.148>
- Pasaribu, A., Situmeang, E. A., & ... (2024). Dampak Penggunaan Media Sosial Terhadap Perilaku Kenakalan Remaja. ... *Pendidikan Sosial ...*, 3(2), 914–919

- 
- Rahmania Mustaqillillah, Okky Widyaningtyas, & Tri Wantoro. (2023). Efektivitas Penggunaan Twitter Sebagai Sarana Peningkatan Berpikir Kritis Mahasiswa Ilmu Komunikasi. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 18–28. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v2i1.1346>
- Sekar Kasih, A. R., & Maharani, T. (2024). Transformasi Ruang Publik Digital: Studi Kasus Komentar Netizen dalam Akun Curhat. *Kajian Linguistik Dan Sastra*, 9(1), 24–42. <https://doi.org/10.23917/cls.v9i1.5068>
- Yunita, R. (2019). Aktivitas Pengungkapan Diri Remaja Putri Melalui Sosial Media Twitter. *Jurnal Komunikasi*, 10(1), 26–32. <https://doi.org/10.31294/jkom.v10i1.5073>