

## **Sense of Community Responsibility (SOCR) dan Respon Cepat Pengajian Annisa dalam Menangani Dampak COVID-19**

**Wahidah Zein Br Siregar**

UIN Sunan Ampel Surabaya

*wahidahsiregar@uinsby.ac.id*

### **ABSTRAK**

Pandemi COVID-19 menyebabkan peningkatan angka kemiskinan. Diperkirakan akan ada tambahan 3,78 orang miskin di Indonesia sebagai akibat COVID-19. Masalah kemiskinan akibat COVID-19 juga terjadi di Perumahan Griyo Wage Asri I (GWA I) Sidoarjo, perumahan di mana Pengajian Annisa berada. Dari pendataan terhadap kondisi warga diketahui ada satu keluarga yang bahkan sudah tidak makan selama tiga hari karena ketidakmampuan membeli makanan. Ketika mengetahui hal ini, para pengurus Pengajian Annisa kemudian dengan cepat memberikan bantuan. Penelitian ini bertujuan mengungkapkan faktor apakah yang mendorong para pengurus Pengajian Annisa memberikan bantuan dengan cepat tersebut. Program dan strategi apakah yang mereka gunakan untuk mengumpulkan bantuan. Untuk menjawab pertanyaan ini, penulis melakukan analisis teks terhadap 254 pesan WhatsApp (WA) yang dikirimkan oleh pengurus pengajian ke dalam group WA mereka. Penelitian ini menunjukkan bahwa *sense of community responsibility* (SOCR) adalah faktor pendorong bagi kecepatan pengurus Pengajian Annisa dalam memberikan bantuan. Mereka berhasil mengumpulkan dana dari para anggota

dengan cara mengirimkan pesan WA yang menyentuh hati, membangkitkan SOCR. Penelitian ini menguatkan penelitian-penelitian yang terdahulu bahwa SOCR berhubungan erat dengan sikap kedermawanan seseorang atau organisasi dalam membantu meningkatkan kesejahteraan komunitas.

**Kata Kunci:** Pandemi Covid-19, Pengajian Annisa, *Sense of Community Responsibility*

## ABSTRACT

*The COVID-19 pandemic increased poverty rates. It is estimated that there will be an additional 3.78 poor people in Indonesia as a result of COVID-19. The problem of poverty due to COVID-19 also occurred in the Griyo Wage Asri I Housing (GWA I) Sidoarjo, of where the Pengajian Annisa (Annisa Recitation) is located. From the data collection on the condition of residents conducted by the GWA I Rukun Warga (Sub Village), it is known that there is one family who has not even eaten for three days because of the inability to buy food. When they found out about this, the administrators of Pengajian Annisa quickly provided comfort. This study aims to reveal the factors encouraging the administrators of Pengajian Annisa to provide comfort quickly. What programs and strategies they are using to raise aid. To answer this question, the author conducted a text analysis of 254 WhatsApp (WA) messages sent by recitation administrators to their WA group. This study shows that a sense of community responsibility (SOCR) is a driving factor for the quickness of Pengajian Annisa administrators in providing comfort. They managed to raise funds from the members by sending heartfelt WA messages, evoking SOCR. This study confirms previous studies that SOCR is closely related to the generosity of a person or organization in fostering the community welfare improvement.*

**Keywords:** COVID-19 Pandemic, Pengajian Annisa, WhatsApp, *Sense of Community Responsibility*

## A. Pendahuluan

Pandemi COVID-19 telah menyebabkan berbagai masalah bagi masyarakat dalam konteks kesehatan, sosial dan ekonomi, tidak hanya di Indonesia tetapi di berbagai belahan dunia. Di

Indonesia, kedatangan virus ini pertama kali diumumkan pada tanggal 2 Maret 2020 oleh presiden Jokowi (Kompas.com, 9 Maret 2020). Kasus kematian pertama akibat virus ini terjadi pada tanggal 11 Maret 2020 (detiknews, 11 Maret 2020). Sejak saat itu virus ini sudah menyebar hampir ke seluruh wilayah, menyebabkan perasaan tidak aman di benak masyarakat. Tidak seorangpun yang bisa memastikan bahwa dirinya kebal dari kedatangan virus ini. Semakin hari semakin banyak yang terkena COVID-19. Data per tanggal 28 April 2020, misalnya, menunjukkan bahwa jumlah yang terkena penyakit ini mencapai 9.511 orang, dan 773 diantaranya meninggal dunia (detiknews, 28 April 2020).

Dari sisi kehidupan sosial, pengaruh COVID-19 ini juga sangat besar. Menjaga jarak secara pisik untuk mencegah semakin berkembangnya virus ini, mempengaruhi cara berinteraksi antar individu maupun antar individu dengan kelompok. Masyarakat menjadi menggantungkan diri mereka dengan dunia maya (*cyber world*) dalam melakukan interaksi sosial. Interaksi yang terjadi seolah-olah nyata tetapi sebenarnya tidak, karena tidak terjadi pertemuan secara pisik. Hal ini terungkap dari survey yang dilakukan oleh lembaga survey Snapcart di delapan kota besar di Indonesia dengan 2000 orang responden. Para responden mengatakan mereka merindukan pertemuan secara pisik dengan teman-teman atau kolega mereka (Liputan6.com, 13 April 2020).

Pada konteks ekonomi, banyak orang yang tiba-tiba saja menjadi tidak berpenghasilan dan mengalami kebangkrutan. Mereka menghadapi kesulitan-kesulitan keuangan bahkan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Menurut Menteri Keuangan, jika pandemi COVID-19 ini berlangsung lama, Indonesia akan mendapat tambahan 3,78 juta orang miskin (Liputan6.com, 14 April 2020).

Dampak COVID-19 juga terjadi di Perumahan Griyo Wage Asri I (GWA I) Sidoarjo, khususnya dalam konteks kesulitan

ekonomi. Pada pendataan yang dilakukan oleh Rukun Warga (RW) GWA I tanggal 16 Maret 2020, ditemukan bahwa ada satu keluarga yang sudah tiga hari tidak makan karena mereka tidak mampu untuk membeli makanan. Akan tetapi, hasil pendataan ini baru diketahui oleh pengurus Pengajian Annisa, sebuah Majelis Taklim perempuan yang berada di perumahan ini satu bulan kemudian, yaitu pada tanggal 16 April 2020. Ketika itu, istri dari bapak ketua RW yang juga merupakan salah satu anggota Pengajian Annisa menanyakan kepada ibu ketua Pengajian Annisa apakah Pengajian Annisa memiliki dana yang bisa dipakai untuk membantu warga perumahan yang mengalami kesulitan ekonomi. Pertanyaan ini diajukan melalui pesan WA. Ibu ketua Pengajian Annisa kemudian meneruskan pesan WA tersebut ke grup WA (WAG) pengurus Pengajian Annisa. Para pengurus dengan cepat menyetujui untuk menggalang dana agar bisa membantu.

Penggunaan WA sebagai media komunikasi bagi pengurus maupun anggota Pengajian Annisa sebenarnya telah dilakukan sejak bulan Januari 2020, ketika terbentuk pengurus yang baru (periode 2020-2024). Saat itu pandemi COVID-19 belum sampai di Indonesia. Para pengurus sepakat untuk membuat WAG untuk memudahkan komunikasi. Pandemi COVID-19 menyebabkan media sosial berupa WA ini menjadi semakin intens digunakan.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab dua pertanyaan penelitian. Pertama, apakah faktor yang mendorong pengurus Pengajian Annisa bersedia memberikan bantuan dengan cepat? Kedua, program dan strategi apakah yang mereka lakukan agar dapat mengumpulkan bantuan dan menyalurkannya? Untuk menjawab kedua pertanyaan penelitian tersebut, penulis melakukan analisis teks terhadap 254 pesan WA yang dikirimkan oleh pengurus Pengajian Annisa dalam perbincangan yang mereka lakukan selama satu minggu (16-23 April 2020) di WAG mereka yang bernama Pengurus Annisa 2020-2024 di mana penulis adalah salah satu pengurusnya.

WhatsApp (WA) didefinisikan oleh Bouhnik dan Deshen sebagai sebuah aplikasi Smartphone yang berfungsi sebagai alat pengirim dan penerima pesan-pesan kepada dan dari individu-individu maupun kelompok-kelompok. Selain teks pesan dan simbol, di aplikasi ini bisa juga dikirimkan alamat web, video, dokumen, dan rekaman suara (2014:217). Aplikasi ini ditemukan oleh Jan Koum dan Brian Acton pada tahun 2009 (Thakur, 2013; Shahid, 2018).

Penelitian yang berkaitan dengan WA telah banyak dilakukan, menyurutinya dari berbagai dimensi. Misalnya dari sisi motif penggunaanya dalam memilih WA sebagai media komunikasi (Church dan de Olievera, 2013), dari sisi keamanan data penggunaanya (Thakur, 2013; Umar, Riadi, dan Zamroni, 2017), penggunaan WA dalam dunia pendidikan (Bouhnik and Deshen, 2014; Baishya dan Maheshwari, 2020; Yeboah dan Ewur, 2014), penggunaan dalam bidang kesehatan (Boulos, Giustini, dan Wheeler, 2016; Petruzzi dan Benedittis, 2016), perannya dalam membentuk perilaku sosial penggunaanya (Wang, 2019). Bahkan ada juga penelitian penelusuran tentang profil para pengguna media sosial ini (Maíz-Arévalo, 2018).

Dalam penelitian ini, penulis melihat WA dari sisi perannya sebagai media diskusi. Dapat dikatakan penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode *online* sebagaimana yang dikatakan oleh Lee, et al:

*...online research methods are very diverse. They are used across the social science disciplines and produce data, whether directly elicited and not, that manifests itself in numeric, graphical, textual and audio-visual formats. The contexts within which online data are produced range from tightly designed experiments through to looser more naturalistic approaches, the gathering of various forms of non-reactive data, not to mention simulations and games or research in virtual environments (2017:5).*

Penulis menggunakan analisis teks sebagai metode

penelitian untuk menemukan ide-ide apa saja yang mereka sampaikan di dalam teks-teks pesan yang mereka kirimkan dengan meminjam pandangan Silverman. (2005:119). Teks dalam penelitian ini adalah kata-kata termasuk *emoji* yang dikirimkan oleh para pengurus Pengajian Annisa ke dalam WAG. *Emoji* adalah gambar yang mewakili berbagai hal seperti ekspresi wajah, hewan, makanan, buah-buahan, dan lain-lain (Kumparan, 25 September 2017). Teks atau *emoji* tersebut merefleksikan pemikiran atau pendapat para pengurus Pengajian Annisa terhadap topik atau isu yang didiskusikan.

Penelitian dilakukan dengan bentuk kualitatif dengan cara menguraikan dua hal. Pertama, apa saja yang diperbincangkan, khususnya di aspek pandangan, program, dan strategi yang mereka rumuskan di dalam perbincangan tersebut. Kedua, bagaimana ekspresi yang mereka tunjukkan melalui *emoji* yang mereka pilih. Berdasarkan jenis dan tempatnya, penelitian ini berjenis penelitian *online ethnography*. Seperti yang dikatakan oleh Hine (2017:401), *ethnography* terfokus pada bagaimana memahami kehidupan sosial secara detail dan mendalam. Studi secara mendalam ini dapat membantu peneliti untuk menemukan bagaimana masyarakat menggunakan internet atau interaksi secara *online* untuk berbagai kebutuhan mereka yang spesifik. Membantu peneliti memahami bentuk-bentuk budaya baru yang hadir sebagai akibat dari interaksi secara *online*.

Menggunakan teks sebagai data pada penelitian ini pada dasarnya sama saja dengan menggunakan transkrip wawancara. Jika dalam analisis teks, kata-kata yang diteliti merupakan kata-kata dalam bentuk tulisan atau gambar, pada wawancara kata-kata yang diteliti berupa kata-kata yang diucapkan oleh informan (Silverman, 2005:119). Jika kata-kata yang dikeluarkan oleh informan dalam wawancara kemudian di transkrip, maka kata-kata tersebut dapat juga menjadi dokumen tertulis yang kemudian dapat ditelusuri isu-isu apa saja yang disampaikan oleh informan. Dalam penelitian ini, penulis memperlakukan

teks-teks pesan yang dikirim oleh para pengurus Pengajian Annisa seperti halnya transkrip wawancara. Penulis membuat coding untuk pandangan, program dan strategi yang terungkap di dalam teks-teks pesan tersebut. Untuk menguatkan validitas data penelitian, penulis memasukkan beberapa photo *screen shoot* dari percakapan pengurus Pengajian Annisa pada WAG mereka.

## **B. Pembahasan**

### **1. Pengajian Annisa dan kegiatannya**

Pengajian Annisa didirikan pada tanggal 9 Agustus 1995 bersamaan dengan perayaan Maulid Nabi Muhammad SAW, 12 Rabi'ul Awal 1416 H. Sejak mulai berdirinya, pengajian ini diketuai oleh Ibu Hj. Siti Juwariyah yang memimpin pengajian ini selama 25 tahun. Beliau adalah seorang Polisi Wanita (Polwan) yang bertugas di Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Kapolda) Jawa Timur. Beliau pensiun dari kedinasannya setahun sebelum meninggal dunia. Di awal berdirinya, pengajian ini beranggotakan kurang lebih 15 orang ibu sesuai jumlah penghuni komplek perumahan GWA I. Saat ini pengajian ini beranggotakan 97 orang ibu. Tetapi yang selalu aktif mengikuti pengajian berjumlah sekitar 70 orang.

Sejak 1 Februari 2020, Pengajian Annisa diketuai oleh ibu Hj. Siti Muslihah Mashuri. Kepengurusannya hanya diumumkan pada pengajian dan kemudian diketahui oleh semua anggota. Secara keseluruhan, untuk periode 2020-2024, terdapat 14 orang ibu yang menjadi pengurus pengajian ini, terdiri dari satu orang pembina, ketua, wakil ketua; dua orang sekretaris; dua orang bendahara; dua orang seksi konsumsi; dua orang seksi sosial; dan tiga orang seksi perlengkapan. 14 orang pengurus ini terdiri dari ibu-ibu yang mewakili enam Rukun Tetangga (RT) yang ada di RW GWA I. Hal ini sengaja dilakukan untuk memudahkan koordinasi. Jika akan dilakukan sebuah kegiatan

maka akan mudah mensosialisasikan kepada anggota pengajian di masing-masing RT. Sebab, meskipun ada WAG seluruh anggota Pengajian Annisa yang bernama "AN-NISA", tidak semua anggota aktif memberi komentar di WAG tersebut.

Sejak awal berdirinya, kegiatan utama organisasi Pengajian Annisa ini adalah melakukan kegiatan mengaji bersama secara rutin setiap hari Kamis malam setelah sholat Isya'. Kegiatan yang dilakukan adalah bersama-sama membaca Surat Yasin, Surat Arrahman, Surat Al Waqi'ah, atau membaca sholawat kepada Rasulullah Muhammad SAW dipimpin oleh Ibu ketua atau wakil ketua. Kegiatan selanjutnya adalah ceramah agama berisi tafsir, akhlak, fikih, dan amalan-amalan keseharian. Pengajian ditutup dengan doa oleh penceramah. Melihat dari jumlah anggota dan kegiatan utama dari Pengajian Annisa ini, dapat dikatakan bahwa Pengajian Annisa dapat dikategorikan sebagai Majelis Taklim seperti yang tertuang di dalam Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 tahun 2019 tentang Majelis Taklim, khususnya Pasal 1 ayat 1: "Majelis taklim adalah lembaga atau kelompok masyarakat yang menyelenggarakan pendidikan keagamaan Islam nonformal sebagai sarana dakwah Islam".

Pada awalnya, pengajian dilaksanakan di rumah para anggota secara bergantian. Sejak dua tahun terakhir, ketika masjid Subulussalam telah direnovasi dan menjadi lebih nyaman, anggota pengajian lebih senang untuk memfokuskan kegiatan di masjid. Mereka bersepakat untuk menjadikan masjid sebagai lokasi utama dilaksanakannya pengajian. Pengajian kadang bisa dilaksanakan di rumah anggota yang memiliki hajat tertentu seperti ingin menikahkan anak, menyambut kelahiran cucu, menamai cucu, berkirim do'a untuk keluarga yang meninggal, mensyukuri renovasi rumah, atau berbagi kebahagiaan dan meminta do'a karena ingin berangkat umroh atau haji.

Sumber dana pengajian diperoleh dari iuran anggota berupa iuran wajib dan sumbangan sukarela. Iuran wajib yang pertama adalah iuran anggota yang wajib dibayar satu bulan



sekali. Gunanya adalah untuk memberi honorarium para penceramah dan sumbangan untuk keluarga anggota Pengajian Annisa yang sakit. Besarnya sama untuk semua anggota. Iuran wajib lainnya adalah iuran untuk konsumsi yang besarnya juga sama untuk semua anggota, dibayar setiap pengajian diadakan. Uang ini murni digunakan untuk konsumsi. Sementara itu, sumbangan sukarela yang lebih dikenal dengan istilah infaq adalah sumbangan yang besarnya tidak ditetapkan. Tergantung keikhlasan para ibu. Dibayar setiap pengajian dilaksanakan. Gunanya adalah untuk menyantuni anak yatim, fakir miskin, membantu masjid, memberikan Tunjangan Hari Raya (THR) kepada petugas yang menjaga dan membersihkan masjid atau yang dikenal juga dengan istilah *marbot*, serta memberi uang duka jika ada keluarga anggota Pengajian Annisa yang meninggal dunia. Ada beberapa masjid dan panti asuhan di sekitar GWA I yang mendapat santunan secara rutin dari Pengajian Annisa.

Selain kegiatan utama mengaji, ibu-ibu Pengajian Annisa ini juga memiliki agenda kegiatan sosial. Misalnya mengunjungi anggota atau warga perumahan yang sakit, menyelenggarakan jenazah, memasak untuk acara tahlilan, mengumpulkan dana untuk anak yatim dan fakir miskin, membantu penyelenggaraan berbagai kegiatan di masjid Subulussalam. Di hampir semua perayaan hari besar Islam di masjid Subulussalam, ibu-ibu Pengajian Annisa yang menjadi seksi konsumsi dan penerima tamu. Termasuk berpartisipasi dalam Hari Raya Idul Adha sebagai tim logistic.

Ibu-ibu anggota Pengajian Annisa adalah pengumpul dana yang gigih. Ketika masjid Subulussalam di renovasi selama lebih kurang tiga tahun, ibu-ibu Annisa menjadi penyumbang dana sekaligus penyedia makan siang bagi para tukang yang bekerja. Hal ini memang sangat memungkinkan sebab mayoritas ibu yang menjadi anggota Pengajian Annisa bekerja di berbagai bidang profesi seperti dokter, polisi, dosen, guru, karyawan bank negara maupun swasta, karyawan kantor-kantor pemerintah

maupun swasta, dan pengusaha dan ibu rumah tangga. Kegiatan tahunan adalah acara wisata religi mengunjungi masjid-masjid yang terkenal di sekitar Jawa Timur atau melakukan ziarah wali.

## **2. Sense of Community Responsibility (SOCR) sebagai Daya Dorong Sikap Kedermawanan**

Dinamika Pengajian Annisa di atas dapat menjelaskan sifat alamiah dari organisasi komunitas perempuan Muslim atau majelis taklim ini. Keterikatan emosional antara anggotanya cukup kuat, karena lamanya mereka sudah bersama-sama belajar tentang ilmu agama. Pertemuan mereka cukup sering dan secara rutin dilakukan. Kegiatan-kegiatan keagamaan yang mereka lakukan kemudian berkembang menjadi kegiatan-kegiatan sosial. Kegiatan-kegiatan ini menyatukan para anggotanya, membuat mereka semakin akrab, menimbulkan rasa persaudaraan yang kuat.

Rasa persaudaraan atau keterikatan yang kuat antara sesama anggota dalam satu komunitas inilah yang melahirkan rasa tanggung jawab untuk melakukan perbuatan yang menguntungkan atau memberikan kebaikan pada komunitasnya. Dalam istilah teoritisnya perasaan ini disebut *sense of community responsibility* (SOCR), yang didefinisikan oleh Yang, Wang, Wang, Zhang, Liu, dan Chen (2020:3) sebagai:

*a kind of attitude including the cognition of self-responsibility to other people and relationships in the community, the willingness to emotionally invest in the well-being and collective interests of others, and the tendency to put words into action and accept the consequence of actions-*

*(sebuah tipe sikap yang termasuk di dalamnya rasa tanggung jawab pribadi individu terhadap orang lain dan hubungan-hubungan dalam komunitas, keinginan menginvestasikan diri secara emosional untuk kemakmuran dan kepentingan-*

*kepentingan orang lain, keinginan untuk melakukan apa yang dikatakan dengan perbuatan yang nyata, mau menerima akibat atau resiko dari perbuatan-perbuatan nyata tersebut.)*

Secara lebih jauh, Nowell dan Boyd (2014:231) menjelaskan bahwa SOCR adalah pengembangan dari teori *sense of community* (SOC). Kedua teori ini merupakan teori dalam disiplin *community psychology*. Akan tetapi, keduanya memiliki penekanan yang berbeda. SOC bermuara pada teori tentang kebutuhan. Bahwa untuk mencapai kesehatan fisik dan mental, individu atau masyarakat memerlukan komunitas. Bisa dikatakan bahwa dalam SOC komunitas dipandang sebagai *resources* atau sumber bagi terpenuhinya kebutuhan psikologis manusia seperti perasaan diakui menjadi bagian dari komunitas, dapat memberi pengaruh atau berkontribusi di komunitas, atau merasa punya ikatan dengan komunitas. Jika kebutuhan-kebutuhan ini terpenuhi, maka seseorang akan merasa bahwa nyaman berada di dalam komunitasnya. Sedangkan SOCR adalah perasaan tanggung jawab warga terhadap komunitasnya dan orang lain yang dipengaruhi secara kuat oleh nilai-nilai, norma-norma, idealisme-idealisme, atau kepercayaan-kepercayaan pribadi yang ada di dalam dirinya, yang kemudian mempengaruhi perilakunya di dalam komunitasnya. SOCR memberikan dorongan pada seseorang untuk merasa "*I feel responsible for the welfare of this community*"-saya bertanggung jawab terhadap kesejahteraan komunitas ini. Menurut Lowe, Stanley, dan Stanley (2016:654), pada SOCR seseorang yang berbuat kebaikan pada komunitasnya, merasa bertanggung jawab pada komunitasnya, melakukan kebaikan tersebut tidak didasarkan pada pemikiran atau harapan agar komunitas tersebut memberikan keuntungan kepadanya. Dia hanya berorientasi bahwa dia bertanggung jawab terhadap kebaikan komunitasnya.

Penelitian-penelitian terdahulu tentang SOCR menunjukkan bahwa teori ini merupakan elemen yang sangat penting dalam mempengaruhi perilaku seseorang dan tindakannya di dalam komunitasnya. Mereka yang memiliki SOCR yang tinggi akan menunjukkan sikap kepedulian, keinginan membantu yang tinggi, pemberian pelayanan yang baik pada komunitas di mana mereka berada. Penelitian yang dilakukan oleh Yang, Wang, Wang, Zhang, Liu, dan Chen (2020), misalnya, menunjukkan bahwa melalui eksperimen permainan Dictator Game (DG), terlihat bahwa SOCR berpengaruh pada tingkat kedermawanan seseorang. Tinggi rendahnya tingkat kedermawanan seseorang juga dipengaruhi oleh tinggi rendahnya tingkat SOCR di dalam dirinya. Semakin tinggi tingkat SOCR yang dimilikinya, semakin tinggi pula tingkat kedermawanannya.

Pada studinya yang mempertanyakan tentang aspek manakah yang lebih mendominasi bagi Corporate Responsibility (CR) perusahaan-perusahaan bus di Australia, apakah SOC atau SOCR, Lowe, Stanley, dan Stanley menemukan bahwa SOCR lebih mempengaruhi keinginan operator bus untuk mengimplementasikan CR. Jawaban-jawaban para operator bus pada interview yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan pernyataan-pernyataan yang menandakan SOCR para operator bus. Satu operator bus misalnya mengatakan bahwa memberikan support kepada komunitas sangatlah penting, tanpa komunitas bisnis seseorang tidak akan berjalan. Sehingga sangat penting untuk memberi kembali pada komunitas. Sementara itu, operator bus lainnya menyebutkan bahwa perusahaannya sudah terlibat dalam berbagai kegiatan di komunitas selama 70 tahun di mana posisi sebagai operator bus telah membuat membantu komunitas dalam berbagai aspek.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Boyd, Nowell, Yang, dan Hano (2017) yang mempertanyakan tentang teori yang manakah (SOC, SOCR, atau PSM-Public Service Motivation)

yang paling mempengaruhi kenyamanan atau kepuasan karyawan dalam bekerja (*job satisfaction*) dan sikap atau perilakunya dalam organisasi atau yang disebut juga dengan OCB (*Organizational Citizenship Behaviors*). Penelitian dilakukan pada 1500 karyawan yang bekerja di sebuah organisasi sosial yang bergerak di bidang kesehatan, berlokasi di sebuah negara bagian di sebelah Timur Amerika Serikat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua karyawan ingin memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat. SOC, SOCR, dan PSM semuanya berkontribusi pada *job satisfaction* maupun OCB. Dari sisi *job satisfaction*, SOC dan SOCR memberi pengaruh yang kuat. Tetapi pengaruh SOC lebih besar daripada SOCR. Sedangkan PSM tidak terlalu kuat pengaruhnya. Akan tetapi dari sisi OCB, baik SOC, SOCR, maupun PSM memberi pengaruh yang kuat. Akan tetapi kekuatan SOCR lebih besar dibandingkan dengan SOC dan PSM. Penelitian ini menguatkan pandangan bahwa orang-orang yang memiliki pengalaman SOCR yang kuat akan termotivasi untuk mengambil tindakan dalam memfasilitasi orang lainnya, apalagi pada mereka yang berasal dari identitas sosial yang sama.

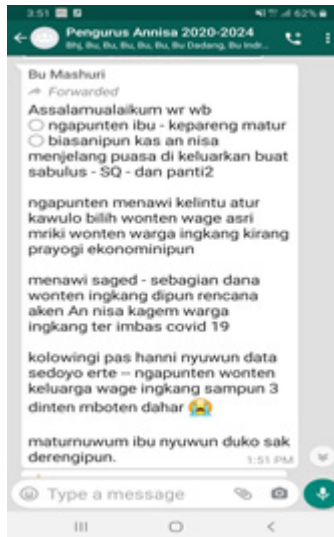
### **3. SOCR, Formulasi Program Bantuan dan Strategi Penyaluran Bantuan dalam Percakapan WhatsApp Pengurus Pengajian Annisa**

Analisis teks dengan pendekatan *online ethnography* yang penulis lakukan pada pesan-pesan teks yang dikirimkan oleh para pengurus Pengajian Annisa melalui WAG mereka, menghasilnya temuan-temuan berikut ini. Urun rembuk untuk membantu mereka yang terdampak COVID dilakukan pada WAG Pengurus Annisa 2020-2024, dimulai pada tanggal 16 April 2020. Ketua Pengajian Annisa, ibu Siti Muslihah Mashuri memulai percakapan diskusi dengan meneruskan pesan yang

disampaikan oleh istri ketua Rukun Warga (RW) GWA I ke WAG Pengurus Annisa 2020-2024 seperti yang terlihat dalam *screen shoot* di bawah ini:

Gambar 1

Screen shoot pesan WA istri ketua RW yang diforward oleh ibu ketua Pengajian Annisa ke WAG Pengurus



*Assalamualaikum wr wb*

*Mohon maaf ibu-mau menginformasikan-biasanya kas Annisa menjelang puasa dikeluarkan untuk masjid Subulussalam-SQ-panti-panti- mohon maaf kalau saya salah kata jika diperbolehkan saya minta ada yang dialokasikan ke Wage Asri ini, sebab ada warga di sini yang sedang mengalami kesulitan ekonomi-mungkin bisa sebagian dana yang sudah direncanakan oleh Annisa diberikan kepada mereka yang terimbas COVID-19. Kemarin pas Hanni [nama anaknya] minta data ke seluruh RT- mohon maaf ada warga wage yang sudah 3 hari tidak makan □ terima kasih ibu, mohon maaf sebelumnya.*

Istri ketua RW adalah anggota Pengajian Annisa,

sehingga beliau tahu bahwa Pengajian Annisa memiliki alokasi anggaran untuk kegiatan-kegiatan sosial. Identitas keluarga sengaja disembunyikan untuk menjaga privacy. Para anggota Pengajian Annisa pun tidak ingin menelusuri lebih jauh tentang identitas keluarga tersebut. Hal yang ingin dilakukan adalah membantu keluarga tersebut, serta keluarga lainnya yang mengalami kesulitan ekonomi akibat terdampak COVID-19. Gambar emoji wajah menangis tersebut jelas menunjukkan rasa sedih mengetahui ada warga yang sampai tidak makan selama tiga hari. Tentu ini merupakan refleksi rasa empati, keinginan membantu komunitas, perasaan ikut bertanggung jawab pada kesejahteraan warga GWA I, elemen-elemen yang termasuk dalam SOCR.

Ibu ketua Pengajian Annisa kemudian melanjutkan diskusi dengan menuliskan pesan “Monggo. ..sareng2 dibahas ..untuk uang kas An Nisa..dialokasikan ketempat sasaran yg lbh sangat membutuhkan...Matusuwuun”, seperti yang terlihat pada gambar 2 berikut ini.

Gambar 2

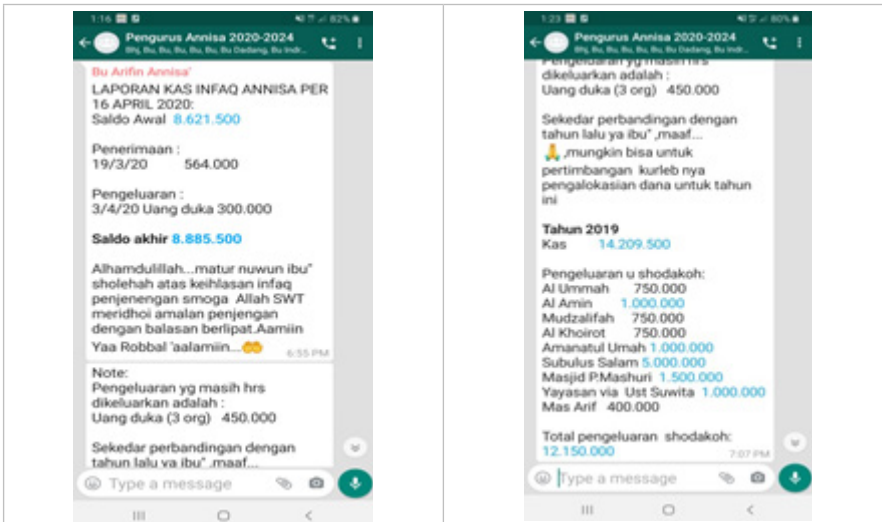
Screen shoot pesan WA ibu ketua Pengajian Annisa ke WAG Pengurus yang direspon oleh beberapa pengurus



Pesan ini kemudian direspon oleh ibu-ibu pengurus. Seperti saya jelaskan sebelumnya, jumlah pengurus Pengajian Annisa sebanyak 14 orang dan semuanya ada di WAG Pengurus Annisa 2020-2024. Sebanyak tujuh orang pengurus menjawab pesan tersebut pada hari itu, dengan jumlah teks sebanyak 33: baik berupa tulisan saja, tulisan ditambah dengan emoji atau dengan emoji saja. Semua setuju untuk membantu mereka yang terdampak COVID. Akan tetapi, terdapat perbedaan pandangan tentang sumber dana untuk bantuan tersebut. Apakah diambilkan dari uang kas yang sudah terkumpul yang bersumber dari infaq anggota atau dana lainnya. Laporan dari bendahara infak menunjukkan bahwa dana infaq mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2019. Karenanya, tidak mungkin mengambil dana dari kas infaq ini.

Gambar 3

Laporan Dana 2020 yang dikirim oleh Bendahara Dana Infaq ke WAG pengurus Pengajian Annisa





Dana atau uang yang ada pada bendahara dua yaitu Ibu Anik Indra juga sudah ada alokasi khusus yaitu memberikan bingkisan lebaran untuk ustaz dan THR untuk marbot.

Ibu Suryaningsih selaku Wakil Ketua Pengajian Annisa mengusulkan ide meminta sumbangan dari ibu-ibu, apalagi saat ini menjelang Ramadan. Memanfaatkan kebiasaan ibu berinfak dengan tujuan berkiriman doa untuk keluarga yang meninggal. Ajakan ini direspon oleh tiga orang pengurus lainnya yang menyatakan persetujuan. Perbincangan pada tanggal 16 April 2020 ini berakhir pada pukul 21.28 malam.

Perbincangan kembali dilanjutkan pada tanggal 17 April 2020 sejak pukul 5.39 pagi. Kali ini terdapat 66 teks baik berupa tulisan, tulisan ditambah dengan emoji, atau emoji saja dikirimkan oleh 10 dari 14 orang pengurus. Intinya adalah mereka semua setuju dengan gagasan ibu Suryaningsih Malik, bahwa cara membantu mereka yang terdampak COVID-19 adalah dengan meminta sumbangan atau donasi dari ibu-ibu anggota pengajian. Ada dua langkah yang harus dilakukan untuk ini: pertama, dengan mengonsep pesan teks tentang himbauan kepada para anggota agar bersedia mendonasikan sebagian rezekinya untuk membantu saudara-saudara yang terkena dampak COVID-19. Setelah pesan ini dibuat, dibahas apakah sudah bagus redaksinya atau belum, lalu dikirimkan ke WAG "AN-NISA".

Langkah kedua adalah dengan membentuk panitia yang mengambil uang ke rumah para anggota pengajian Annisa. Disepakati ada enam orang pengurus yang menjadi pengumpul dana, dengan pembagian tugas satu orang bertugas untuk setiap RT. Seperti yang saya jelaskan di atas ada enam RT di perumahan GWA I. Enam orang ibu tersebut adalah: Ibu Emi Hidayati Heru untuk RT 01, ibu Anik Zulfiah Yudi untuk RT 02, ibu Soenarin Dyah Arifin untuk RT 03, ibu Ifadah Hasifuddin untuk RT 04, ibu Dian Dadang untuk RT 05, dan ibu Anik Pancawati Indra untuk RT 06. Berikut ini adalah teks pengumuman yang disepakati

dan disebarikan ke WAG “AN-NISA” untuk diketahui semua anggota. Ibu Sufiah RH sebagai sekretaris Pengajian Annisa yang mengirimkan pengumuman di WAG Pengurus dan Anggota:

*Assalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Ibu2 sholihah yg dirahmati ALLAH SWT...*

*Berdasar informasi dari Ibu Ketua RW dan Remas yang telah melakukan pendataan dan penyaluran paket sembako disemua RT di RW kita, ternyata masih banyak warga kita yang membutuhkan bantuan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Musibah COVID-19 ini membuat kesulitan ekonomi yang berat.*

*Untuk itu kami Pengurus mengajak Panjenengan semua untuk mengulurkan bantuan, berbagi rezeki pada mereka, seraya menyempurnakan persiapan kita menyambut Ramadhan kariim.... Semoga ALLAH SWT memberikan BAAROOKAHNYA pada kita semua*

*°Baarokah amal kita,*

*°Baarokah anak2 kita,*

*°Baarokah semua keluarga kita.*

*Aku berlindung dg KalimatNya yg sempurna dari kejahatan Makhluq yg Engkau ciptakan/COVID 19)*

*Hormat Kami*

*Bu Siti Mashuri*

*Beserta seluruh Pengurus Pengajian Annisa*

*Catatan:*

*Sumbangan ibu-ibu yang dirahmati oleh Allah dapat diberikan kepada perwakilan masing-masing RT. Matursuwuwun. JAZAKUMULOOH KHOIRON KATSIIRON...AAMIIN*

Diskusi pada tanggal 17 April 2020 ini berakhir pada jam 1.26 siang.

Pasca pengumpulan dana, pada tanggal 20 April 2020, ibu Anik memulai percakapan dengan mengirimkan teks pada pukul 10.59 pagi menanyakan tenggah waktu akhir pengumpulan dan Annisa. Ada 39 teks percakapan yang muncul pada hari itu dari sembilan orang pengurus. Selain membahas tentang kapan akan diakhiri pengumpulan dana, dibahas juga tentang bagaimana cara menyalurkan dana yang terkumpul. Dari diskusi pada hari itu disepakati masa terakhir pengumpulan dana adalah hari Kamis tanggal 23 April 2020. Di sela-sela percakapan hari itu dibahas juga tentang bantuan kepada panti-panti asuhan yang setiap tahun di bulan Ramadan selalu diberikan. Tanggal 21 April 2020, perbincangan ibu-ibu pengurus Pengajian Annisa masih sekitar bantuan kepada panti asuhan, untuk anak-anak yatim.

Selanjutnya tanggal 22 April 2020, dimulai lagi percakapan tentang tarikan sumbangan dari ibu-ibu anggota untuk mereka yang terdampak COVID-19. Pesan dari Ibu Anik Zulfiah Yudi menyatakan hasil sodaqoh rt2 sudah disetorkan ke Bu Arifin” pada jam 6.31 pagi. Terdapat sebanyak 27 pesan teks yang dikirimkan oleh 9 orang ibu pengurus Pengajian Annisa. Pada hari itu disepakati masing-masing penanggung jawab melaporkan jumlah uang yang mereka peroleh. Diskusi hari itu diakhiri pada pukul 12.05 di malam hari.

Perbincangan dilanjutkan di hari berikutnya, tanggal 23 April 2020 sebagai hari terakhir pengumpulan dana. Percakapan dimulai dari pukul 9.16 pagi dengan teks pesan pertama dari ibu Soenarin DA dan berakhir pada pukul 10.35 malam dengan pesan dari ibu Anik ZY. Ada 78 teks pesan pada hari itu, datang dari sembilan orang ibu pengurus. Secara umum isi pembicaraan adalah laporan dari masing-masing penanggung jawab per RT. Ucapan syukur dan terima kasih pada mereka yang telah menyerahkan kepada bendahara infaq. Sampai pukul 9.16 malam pada hari itu, tinggal RT 01. Nampaknya Ibu Emi Hidayati Heru sebagai koordinator RT.01 mengalami sedikit kesulitan. Pada pukul 10.07 beliau menjawab dengan

mengirimkan pesan: “saya masih konsul sama bu Nugroho [ibu ketua RW]. Semoga ada hasil yang baik”. Pukul 7.35 pagi di hari berikutnya (tanggal 24 April 2020), bendahara infak melaporkan dana terkumpul sebesar 10.250.000 rupiah diiringi dengan pesan teks “Alhamdulillah sudah lengkap. Matur nuwun nggih ibu’ pengurus Annisa.. yang dengan ridho Allah SWT dan semangat kita bisa mengumpulkan shodaqoh yg insyaAllah sangat bermanfaat untuk meringankan saudara” kita”.

Dengan demikian upaya ibu-ibu pengurus pengajian Annisa berdiskusi lewat WAG dilakukan selama tujuh hari untuk membahas strategi dan aksi untuk membantu mereka yang terkena dampak COVID-19 di perumahan GWA I. SOCR kembali terlihat dalam percakapan mereka. Warga atau komunitas GWA I merupakan keluarga (saudara), sehingga anggota maupun pengurus Pengajian Annisa akan siap membantu mereka yang sedang memerlukan bantuan. Nilai-nilai yang bersumber dari Islam, seperti keinginan memperoleh ridho Allah menjadi tambahan kekuatan bagi SOCR yang mereka miliki.

Dana yang terkumpul tersebut kemudian diserahkan kepada ketua LAZIS Masjid Subulussalam pada tanggal 26 April 2020 oleh bendahara dengan mengirimkan photo penyerahan uang tersebut pada pukul 10.57 pagi ke WAG Pengurus Annisa 2020-2024:

#### Gambar 4

**Ibu Bendahara Pengajian Annisa, Ibu Soenarin Dyah Arifin memberikan uang yang terkumpul dari infaq ibu-ibu Pengajian Annisa kepada Bapak Muslih, Ketua LAZIS Mesjid Subulussalam**



Beliau menambahkan dengan teks pesan:

*Alhamdulillah uang shodaqoh sembako dari jamaah Annisa sudah kami serahkan ke Ketua Lazis Subulussalaam, Bp. Muslich hari ini sebesar 10.250.000. Beliau atas nama Lazis mengucapkan terima kasih banyak kepada ibu" Annisa. Beliau menyampaikan juga insyaAllah dana yang kita donasikan akan tepat sasaran untuk membantu saudara" kita di lingkungan GWA I yg terdampak Covid 19. Program dari Lazis untuk saudara" kita yg terdampak Covid 19 insyaAllah akan berkelanjutan. Lazis akan menyalurkannya dengan penjadwalan yg tertata dan terjadwal. Supaya tidak terjadi penumpukan donasi di awal waktu. Matur nuwun ibu"...,smoga Allah senantiasa membalas keihlasan amal penjenengan dengan rezeki berlipat".Aamiim Yaa Robbal 'aalamiin.*

Delapan orang pengurus Pengajian Annisa merespon pesan teks tersebut dengan menuliskan atau mengirimkan stiker bertuliskan Aamiin Ya Robbal Aalamiin.

Program bantuan ibu-ibu pengajian Annisa untuk mereka yang terdampak COVID-19 di perumahan GWA I ternyata diliput juga oleh media massa, yaitu Radar Sidoarjo pada tanggal 13 Mei 2020. Berita ini bahkan diletakkan di halaman depan harian tersebut sebagaimana dalam gambar:

Gambar 5

**Berita tentang kegiatan yang dilakukan oleh LAZIS Mesjid Subulussalam GWA I. Ibu-ibu Annisa menyalurkan dana yang mereka kumpulkan lewat lembaga ini untuk kemudian dilanjutkan kepada warga yang terdampak COVID-19**





Gambar 6

Berita harian Radar Sidoarjo yang diperbesar agar pembaca dapat melihat nama Pengajian Annisa tercantum di dalam berita tersebut



Sumber: Radar Sidoarjo 13 Mei 2020

Program dan strategi yang dilakukan oleh ibu-ibu pengurus Pengajian Annisa yang didukung oleh anggotanya ini, secara tidak langsung juga menunjukkan bahwa penanganan dampak COVID-19 bisa dilakukan oleh berbagai organisasi meskipun organisasi tersebut berskala kecil dan memiliki sumber-sumber (resources) yang terbatas. Seperti yang terlihat misalnya dalam kehebatan Vietnam dalam menangani COVID-19. Berbagai organisasi yang ada di masyarakat Vietnam menjadi pelaku-pelaku utama penanganan dampak COVID-19 sebab negara memiliki keterbatasan sumber-sumber pembiayaan (Tung, 2020).

### C. Simpulan

*Sense of community responsibility* (SOCR), merupakan daya dorong yang sangat penting bagi respon yang

ditunjukkan oleh ibu-ibu pengurus Pengajian Annisa untuk membantu warga GWA I yang mengalami kesulitan ekonomi akibat dari Pandemi COVID-19. Lamanya kebersamaan yang dilalui para pengurus, nilai-nilai agama dan idealisme yang mereka miliki mendorong mereka untuk merasa bertanggung jawab dalam mensejahterakan komunitasnya. Mereka bahkan menganggap bahwa warga GWA I merupakan saudara atau keluarga mereka. SOCR ini terlihat dengan jelas dalam pesan-pesan yang dikirimkan oleh para pengurus dalam percakapan mereka pada WAG. Terdapat 254 pesan baik berupa teks, teks yang digabungkan dengan emoji, atau hanya emoji saja yang dikirimkan oleh para pengurus Pengajian Annisa. Ada juga sticker dengan tulisan Arab yang bacaannya adalah Aamiin Ya Rabbal 'Aalamiin. Perbincangan melalui WAG pengurus Pengajian Annisa 2020-2024 berlangsung selama tujuh hari, yaitu tanggal 16-17 April 2020 lalu berlanjut tanggal 20-24 April 2020. Kedua, dari diskusi di WAG tersebut dapat dilihat bahwa untuk membantu mereka yang terdampak COVID-19, program yang dilakukan adalah mengumpulkan dana dari para anggota pengajian. Mulai dari merancang teks pengumuman permohonan infak dan mengirimkan ke WAG "AN-NISA", menentukan petugas mengambil dana serta mengumumkan jumlah uang yang terkumpul baik dalam WAG pengurus maupun WAG anggota. Sedangkan strategi yang dilakukan untuk menyalurkan dana tersebut adalah dengan menggandeng LAZIS mesjid Subulussalam dan mendokumentasikan.

Pemberian bantuan yang dilakukan oleh ibu-ibu Pengajian Annisa kepada mereka yang terkena dampak COVID-19 di perumahan GWA I Sidoarjo ini menguatkan pandangan bahwa SOCR menjadi daya dorong yang penting bagi sikap kedermawanan individu atau organisasi dalam membantu komunitasnya. Para pelaku pembangunan termasuk pemerintah sangat perlu untuk memupuk SOCR ini pada masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Baishya, D and Maheshwari, S, 2020, "WhatsApp Groups in Academic Context: Exploring the Academic Uses of WhatsApp Groups among the Students", *Contemporary Educational Technology*, 2020, Vol. 11 No. 1, halaman 31-46
- Bouhnik, D and Deshen, M. 2014, "WhatsApp goes to school: Mobile instant messaging between teachers and students", *Journal of Information Technology Education: Research*, Vol. 13, halaman 217-231.
- Boulos, M.N.K, Giustini, D.M, dan Wheeler, S, 2016, "Instagram and WhatsApp in Health and Healthcare: An Overview", *Future Internet*, Vol. 8 No. 3, halaman 1-14.
- Boyd, N, Nowell, B, Yang, Z, Hano, M.C., 2017, "Sense of Community, Sense of Community Responsibility, and Public Service Motivation as Predictors of Employee Well-Being and Engagement in Public Service Organizations", *American Review of Public Administration*, halaman 1-22.
- Church, K dan de Oliveira, 2013, "What's up with WhatsApp? Comparing Mobile Instant Messaging Behaviors with Traditional SMS", *Mobile HCI '13: Proceedings of the 15<sup>th</sup> international conference on Human-Computer interaction with mobile devices and services*, page 352-361, <https://doi.org/10.1145/2493190.2493225>, (diakses 1 Juni 2020).
- detiknews, 11 Maret 2020, *Fakta-fakta Kasus Pasien Pertama Corona di Indonesia Meninggal Dunia*, <https://news.detik.com/berita/d-4934482/fakta-fakta-kasus-pasien-pertama-corona-di-indonesia-meninggal-dunia>, (diakses 29 April 2020).
- detiknews, 28 April 2020, *Update Kasus Corona di RI: 9.511 Positif, 1.254 Sembuh, 773 Meninggal*, <https://news.detik.com/berita/d-4994543/update-kasus-corona-di-ri-9511-positif-1254-semuh-773-meninggal>, (diakses 29 April 2020).

- Hine, C, 2017, "Ethnographies of Online Communities and Social Media", dalam Fielding, N.G, Lee, R.M, dan Blank, G (eds), *The SAGE Handbook of Online Research Methods*, London: SAGE, halaman 401-415.
- Kompas.com, 9 Maret 2020, *Kronologi dan Urutan Munculnya 6 Orang Positif Virus Corona di Indonesia Kompas.com*, <https://nasional.kompas.com/read/2020/03/09/05280011/kronologi-dan-urutan-munculnya-6-orang-positif-virus-corona-di-indonesia>, (diakses 29 April 2020).
- Kumparan, 25 September 2017, *Emoji dan Emoticon itu Beda, Berikut Penjelasan Lengkapnya*, <https://kumparan.com/kumparantech/emoji-dan-emoticon-itu-beda-berikut-penjelasan-lengkapnya/full>, (diakses 11 Juni 2020).
- Lee, R.M, Fielding, N.G, dan Blank, G, 2017, "Online Research Methods in The Social Sciences: An Introduction", dalam Fielding, N.G, Lee, R.M, dan Blank, G (eds), *The SAGE Handbook of Online Research Methods*, London: SAGE, halaman 03-16.
- Liputan6.com, 13 April 2020, *Riset Tunjukkan Gaya Hidup Orang Indonesia Berubah karena Virus Corona Covid-19*, <https://www.liputan6.com/bola/read/4225707/riset-tunjukkan-gaya-hidup-orang-indonesia-berubah-karena-virus-corona-covid-19#>, diakses 29 April 2020.
- Liputan6.com, 14 April 2020, *Imbas Corona, Penduduk Miskin Diperkirakan Melonjak 3,78 Juta Orang*, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4227652/imbis-corona-penduduk-miskin-diprediksi-melonjak-378-juta-orang>, diakses 29 April 2020.
- Lowe, C, Stanley, J, dan Stanley J, "Sense of Community Responsibility as a Determinant of Corporate Responsibility", *Sociology Study*, Vol. 6, No. 10, halaman 653-662.

- Maíz-Arévalo, C, 2018, "Emotional Self Presentation On WhatsApp: Analysis of the Profile Status, *Russian Journal of Linguistics*, Vol. 22, No. 1, halaman 144–160.
- Nowell, B dan Boyd, N.M, 2014, "Sense of Community Responsibility in Community Collaboratives: Advancing a Theory of Community as Resource and Responsibility", *American Journal of Community Psychology*, Vol. 54, halaman 229–242.
- Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 tahun 2019 tentang Majelis Taklim, <https://bimasislam.kemenag.go.id/uploads/files/PMA%20No%2029%20Tahun%202019%20tentang%20Majelis%20Taklim.pdf>, (diakses 20 Juni 2020).
- Petruzzi, M dan Benedittis, M.D, 2016, "WhatsApp: a Telemedicine Platform for Facilitating Remote Oral Medicine Consultation and Improving Clinical Examinations", *Oral Surgery, Oral Medicine, Oral Pathology, and Oral Radiology*, Vol. 121, No. 3, halaman 248-254
- Radar Sidoarjo 13 Mei 2020, *Peduli COVID-19, Bagian Paket Sembako*
- Shahid, S, 2018, "Content Analysis of WhatsApp Conversations: An Analytical Study to Evaluate the Effectiveness of WhatsApp Application in Karachi", *International Journal of Media, Journalism and Mass Communications (IJMJMC)*, Vol. 4, No. 1, halaman 14-26
- Silvermen, D, 2005, *Interpreting Qualitative Data: Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*, London: Sage Publications.
- Teknologi.id, 1 Desember 2018, *Jan Koum, Mantan Gelandangan Sang Penemu WhatsApp*, <https://teknologi.id/sosok/jan-koum-mantan-gelandangan-sang-penemu-whatsapp/>, (diakses 11 Juni 2020).

- Thakur, N.S, 2013, "Forensic Analysis of WhatsApp on Android Smartphones", *University of New Orleans Theses and Dissertations*. 1706, <https://scholarworks.uno.edu/td/1706>.
- Tung, L.T, 2020, Social work responses for vulnerable people during the COVID-19 pandemic: the role of socio-political organisations, *Asia Pacific Journal Of Social Work And Development*, halaman 1-8.
- Umar, R, Riadi, I, dan Zamroni, G.M, 2017, "A Comparative Study of Forensic Tools for WhatsApp Analysis Using NIST Measurements", *International Journal of Advanced Computer Science and Applications (IJACSA)*, Vol. 8, No. 12, halaman 69-75.
- Wang, Y, 2019, "Social Behavior in WhatsApp Messenger Services: Application of Grounded Theory", *Human Journals* Vol. 2, No.1, halaman 97-103.
- Yang, C, Wang, Y, Wang, Y, Zhang, X, Liu, Y, dan Chen, H, 2020, "The Effect of Sense of Community Responsibility on Residents' Altruistic Behavior: Evidence from the Dictator Game", *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol. 17, Issue. 460, halaman 1-10.
- Yeboah, J dan Ewur, J.G, 2014, "The Impact of WhatsApp Messenger User on Students Performance in Tertiary Institutions in Ghana", *Journal of Education and Practice*, Vol. 5, NO. 6, halaman 157-164.