

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Manusia selalu memiliki tuntutan untuk terus beradaptasi dengan segala perubahan yang ada dalam perkembangan zaman. Semestinya masyarakat sadar tentang teknologi yang semakin berkembang harus dimanfaatkan untuk dapat membuka atau mencari peluang kerja yang dapat membantu ekonomi masyarakat seiring dengan berjalannya waktu. Perkembangan teknologi yang pesat menyebabkan perubahan budaya dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Salah satu contohnya adalah media sosial, yang kini menjadi platform penting untuk peluang bisnis di era modern. Meskipun masih banyak pelaku bisnis yang belum familiar dengan internet, dorongan bisnis yang semakin maju dan beralih ke digital, memaksa banyak dari mereka untuk mulai memanfaatkannya. Peningkatan penggunaan internet, baik melalui komputer, notebook, maupun ponsel, semakin mendukung tren ini. (Wibowo, 2015).

Menurut Pangerapan, Boham dan Randang (2020), Internet kini tidak hanya digunakan untuk interaksi dan menjalin suatu hubungan, namun juga sebagai alat untuk promosi, memasarkan produk dan tren terkini. Media sosial seperti Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, dan TikTok sangat populer, dengan media sosial Instagram menjadi salah satu yang paling diminati. Menurut Irwandani dan Juariyah (2016), Instagram adalah

sebuah aplikasi yang dapat memperlihatkan berbagai macam foto yang bisa saja membuat pengguna memakai gambar, mengaplikasikan penyaring digital dan menyebarkannya ke seluruh media sosial khususnya aplikasi Instagram itu sendiri. Interaksi sosial di Instagram dilakukan dengan mengikuti akun pengguna lain dan mendapatkan pengikut. Pengguna dapat berkomunikasi dengan saling memberi "like" dan mengomentari foto-foto yang diunggah oleh pengguna lain, sehingga terjalin hubungan antar pemakai Instagram.

Menurut dari Anisah, Sartika dan Kurniawan (2021), berdasarkan perolehan hasil data dari *We are Social : Digital Global Overview Report*, pada tahun 2020 Indonesia menempati posisi keempat di dunia dan memiliki pengguna Instagram terbanyak di Asia, dengan 63 juta pengguna aktif (23% dari populasi), terdapat total populasi penduduk Indonesia sebanyak 272,1 juta. Uniknya aplikasi Instagram adalah pengguna Instagram aktif berbagi berita, berinteraksi, dan berhubungan melalui postingan. Dengan itu, Instagram mempunyai kemampuan yang besar sebagai media untuk mengedukasi dengan berbagai fiturnya.

Menurut Penelitian dari Feroza dan Misnawati (2020), Informasi yang diberikan melalui media sosial Instagram tidak semuanya dipahami oleh penggunanya. Instagram merupakan alat untuk berkomunikasi dengan konsumen. Dengan banyaknya ulasan atau tanggapan yang diterima, memerlukan waktu yang cukup lama bagi admin media sosial Instagram untuk menanggapi. Admin media sosial Instagram merupakan pengguna

akun Instagram yang memakai aplikasi Instagram untuk mempromosikan dan menjual produk berupa barang atau jasa, melewati fitur *posting* produk yang dipasarkan. Biasanya, admin media sosial Instagram memiliki cara untuk menanganinya dengan memberikan penjelasan hingga konsumen dapat mengerti dengan mudah, dan berupaya memberikan tanggapan cepat terhadap interaksi yang dilakukan melalui akun Instagram. Admin media sosial Instagram memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai tujuan dari suatu bisnis yang dijalani. Menurut Scott (2015), Tugas utama dari admin media sosial Instagram, yakni membuat dan merencanakan konten, mengelola interaksi seperti menanggapi komentar atau membangun hubungan baik, memonitor dan menganalisa kinerja, melakukan riset seperti mengikuti *tren*, mengembangkan strategi pemasaran, kolaborasi dengan influencer, menjaga konsistensi branding, serta mengatasi krisis dan masalah.

Menurut Michael dan Teri (2019), menjelaskan *Feedback* (umpan balik) termasuk dalam tanggapan dalam komunikasi massa yang bersifat tertunda. Admin media sosial berinteraksi dengan konsumen menggunakan fitur *Feedback* (umpan balik) yang terjadi secara tidak langsung. Hal ini sering kali membuat pelanggan tidak mendapatkan respons secara cepat, hanya setelah waktu tertentu. Admin media sosial pada umumnya hanya menunggu hingga pertanyaan atau tanggapan mereka dijawab oleh konsumen atau pelanggan yang ditandai dengan adanya notifikasi pada perangkat gadget. Banyaknya pengguna yang menggunakan Instagram,

ujaran positif maupun negatif pun bermunculan dan menyebabkan beberapa pengguna merespon mulai dari yang biasa saja, tidak peduli, dan jika diambil hati maka akan menimbulkan stres pada pengguna akun yang mendapatkan ujaran tersebut. Stres ini sangat berpengaruh pada kehidupan sehari-hari.

Menurut Thomas (2012), memberikan definisi stres adalah respon dalam penyesuaian diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologisnya. Menurut Robbins (2008), menyatakan bahwa stres kerja memiliki tiga faktor yang mempengaruhi yakni faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor individu. Menurut Wijono (2015), menyatakan bahwa stres kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempengaruhi, yakni faktor tekanan waktu, faktor tuntutan tugas yang berlebihan, faktor kurangnya dukungan sosial, faktor konflik peran, dan faktor ketidakpastian pekerjaan. Menurut Robbins dan Judge (2015), Stres kerja merupakan dampak negatif terhadap kesejahteraan karyawan baik fisik maupun psikologis. Stres juga dapat terjadi di dalam dunia media sosial atau internet. Stres kerja di internet adalah permasalahan dalam diri individu secara psikologis yang disebabkan oleh tekanan dalam lingkungan jaringan komunikasi global. Stres kerja di internet dapat disebabkan oleh banyaknya ujaran kebencian seperti komentar negatif, memberikan berita *hoax*, memblokir atau menge *hack* akun, menghujat seseorang, hingga memviralkan seseorang. Inilah yang membuat seseorang dapat mengalami stres kerja di internet. Stres kerja di internet dapat terjadi kepada siapa saja

dan menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan sesuai dengan perkembangan zaman saat ini. Apalagi segala sesuatu yang dilakukan, Sebagian besar menggunakan teknologi canggih untuk melakukan suatu pekerjaan sehari-hari. Dengan adanya stres, seseorang perlu memberikan dukungan yang baik dalam kesejahteraan psikologisnya.

Menurut Karunia, & Jatmiko (2020), berdasarkan hasil survei PPM Manajemen, diketahui bahwa 80% pekerja mengalami gejala stres. Pada tahun 2020, populasi penduduk di Indonesia sebanyak 272,1 juta. Psikolog sekaligus Head of Center for Human Capital Development PPM Manajemen Maharsi Anindyajati mengatakan, stres terbesar yang dialami oleh responden adalah terkait dengan kekhawatiran akan kesehatan dan keselamatan anggota keluarga yang mencapai 59%. Di sisi lain, stres akibat memikirkan keberlangsungan usaha di masa pandemi ini, sektor jasa memberikan respon tertinggi sebesar 31%, perdagangan dan konstruksi masing-masing 30%, manufaktur 26%, terakhir pertambangan 19%.

Menurut Robertson dan Cooper (2021) memberikan penjelasan mengenai kesejahteraan psikologis (*Psychological Well-Being*) ditempat kerja sebagai tingkat emosi dan tujuan psikologis yang dialami individu di tempat kerja. Menurut penelitian di daerah Jakarta yang dilaksanakan oleh Kurnia (2018), menemukan hasil yaitu, adanya hubungan yang signifikan antara stres kerja dan *psychological well-being*, dimana 16,8 % dari *psychological well-being* dipengaruhi oleh stres di tempat kerja. Penelitian ini searah dengan riset yang dilakukan oleh Jasmani (2018), mendapatkan

hasil yaitu, stres kerja mempunyai korelasi positif yang signifikan dengan *psychological well-being*.

Adapun hasil survey yang dilaksanakan oleh peneliti kepada 11 subjek pada tanggal 1 Juni 2023 – 3 Juni 2023 lalu menggunakan *google* formulir yang disebarluaskan secara online kepada admin media sosial Instagram. Didapatkan hasil bahwa 9 dari 11 subjek pernah merasa cemas terhadap komentar positif maupun negatif dari *customer*. Selanjutnya, 6 dari 11 subjek pernah pusing merasa pusing terhadap komentar positif maupun negatif yang diberikan oleh *customer*. Akan tetapi, 5 dari 11 subjek tidak pernah menunda pekerjaan ketika diberikan komentar positif maupun negatif oleh *customer*. Dari hasil survey diatas, menyatakan bahwa admin media sosial Instagram pernah merasa cemas dan pusing terhadap komentar positif maupun negatif oleh *customer*. Namun, beberapa admin media sosial Instagram, tidak pernah menunda pekerjaan ketika diberikan komentar positif maupun negatif. Berdasarkan hasil survey diatas peneliti menyimpulkan bahwa adanya stres kerja pada admin media sosial Instagram.

Harapannya dengan memiliki stres kerja yang rendah, admin media sosial Instagram dapat meningkatkan *psychological well-being* (kesejahteraan psikologi) yang dimilikinya (Todaga & Wijono, 2022).

Menurut Robbins (2008), menyatakan bahwa stres kerja memiliki tiga faktor yang mempengaruhi yakni faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor individu. Menurut Wijono (2015), menyatakan bahwa stres kerja

dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempengaruhi, yakni faktor tekanan waktu, faktor tuntutan tugas yang berlebihan, faktor kurangnya dukungan sosial.

Dalam penelitian Goldstein (2007), yang menyatakan bahwa individu yang mempunyai *psychological well-being* yang tinggi mampu merendahkan stres. Dengan demikian individu yang mengalami stres dapat mengganggu *psychological well-being*. Selain itu, penelitian ini searah dengan hasil dari penelitian Panggabean, Hariz dan Darmayanti (2022) tentang “*Pengaruh Psychological Well-Being dan Kepuasan Kerja Terhadap Stres Kerja Anggota Himpunan Penerjemah Indonesia*”, terdapat hubungan yang signifikan antara *psychological well-being* terhadap stres kerja dan sebaliknya. Namun, berdasarkan kriteria yang digunakan oleh peneliti tersebut diketahui bahwa hipotesis penelitian ini menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara *psychological well-being* dengan tingkat stres kerja yang dialami anggota Himpunan Penerjemah Indonesia.

Berdasarkan pendahuluan permasalahan, peneliti dapat merumuskan masalah yang telah disusun dalam penelitian ini yaitu, apakah hubungan *psychological well-being* dengan stres kerja pada admin media sosial Instagram?”.

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari pendahuluan permasalahan, peneliti memperoleh tujuan penelitian yakni, untuk mengetahui hubungan *Psychological Well-Being* dengan stres kerja pada admin media sosial Instagram. Penelitian ini diharapkan mampu membagikan manfaat baik dalam hal teoritis ataupun praktis:

1. Manfaat Teoritis

- Peneliti berharap penelitian ini mampu memberikan kontribusi pikiran di bidang psikologi khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi tentang admin media sosial dalam berbisnis online atau perusahaan yang memiliki karyawan dan bekerja secara online di Instagram serta mengetahui hubungan *psychological well-being* dengan stres kerja.
- Peneliti berharap penelitian ini mampu sebagai acuan pada penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan hubungan *psychological well-being* dengan stres kerja pada admin media sosial Instagram serta menjadi bahan kajian untuk diteliti lebih jauh.

2. Manfaat Praktis

- Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan wawasan pengetahuan bagi peneliti dalam mengembangkan keilmuan lebih lanjut secara teori dan praktek.

- Bagi Admin Media Sosial Instagram

Admin media sosial Instagram yang menjadi subjek penelitian, diharapkan mendapat pengalaman langsung mengenai hubungan psychological *well-being* dalam diri, sehingga admin media sosial Instagram akan mengenali stress kerja yang dialami.