

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, teknologi komunikasi telah melalui perkembangan yang begitu pesat. Perkembangan teknologi ini telah memberikan banyak keuntungan bagi manusia di abad ke 21 ini, yang meliputi tersedianya komunikasi jarak jauh, interaksi antar pengguna sosial media, dan mudahnya mendapatkan informasi di berbagai jejaring media sosial. Menurut survei yang telah dilakukan oleh agensi marketing *We Are Social* menyebutkan bahwa dari Januari 2021 jumlah penduduk Indonesia sebanyak 274,9 juta, 170 juta penduduk telah mengakses media sosial. Pengguna media sosial mencapai 10 juta atau setara 6,3% dibanding jumlah Januari 2020 (wearesocial.com). Karena popularitas sosial media yang terus berkembang, serta antusiasme masyarakat dalam menggunakan sosial media. Dengan berkembangnya era digital, *content creator* menjadi sebuah keahlian khusus yang dimiliki oleh individu.

Menurut Edib (2021) *content creator* merupakan individu yang membuat informasi berupa foto atau video di media sosial. Sementara Sundawa & Trigartanti (2018) menyatakan bahwa *content creator* merupakan cara untuk menyebarkan sebuah informasi dalam bentuk video, gambar, tulisan. Konten yang telah dibuat dapat digunakan untuk ajang promosi, *personal branding* dan untuk sarana mendapatkan uang. Menurut Larasati (2021) *content creator* ialah individu yang menciptakan konten yang memiliki pengikut atau penggemar yang banyak di media sosialnya. *Content creator* harus dapat membangun ikatan atau *engagement* dengan penggemarnya, caranya yaitu memberikan konten yang menghibur, menginspirasi, serta memuat informasi yang dibutuhkan oleh orang-orang yang mengikutinya.

Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan dari survei awal oleh peneliti, *content creator* tidak hanya sebatas membuat konten dan mengunggah ke media sosial. Tetapi banyak hal yang harus dipersiapkan untuk menjadi *content creator* seperti ide konten, jenis konten yang akan dibuat, target atau orang-orang yang akan menjadi sasaran konten dan *platform* yang akan digunakan untuk mengunggah konten seperti *Tiktok*, *Youtube*, *Instagram*, *X* atau *Twitter* dan media sosial lainnya.

Hasil wawancara pada survei awal yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala atau permasalahan yang dialami oleh *content creator* diantaranya naik turunnya jumlah penonton, hujatan dari penonton, dan masalah akun karena terblokir.

Permasalahan tersebut sangat umum dialami oleh *content creator*, hal tersebut memberikan efek kepada *content creator* yaitu menimbulkan rasa kecewa, sedih, rasa lelah, perasaan ingin menyerah, kecemasan, dihujat oleh penonton dan depresi. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian sebelumnya yang ditulis oleh Pratama dan Kahija (2022) yang menyatakan *Youtuber* mempunyai suatu kerentanan mengalami gangguan psikis yang diakibatkan oleh tekanan yang telah dialaminya. Partisipan pada penelitian tersebut, CH mengalami perasaan khawatir akan respon penonton terhadap konten yang telah ia buat. Perasaan khawatir serta takut yang partisipan CH alami merupakan gejala dari kecemasan (Hawari, dalam Rostiana & Kurniati, 2009). *Youtuber* membutuhkan hubungan yang hangat dengan penontonya namun kerap juga mereka mendapatkan hujatan dari penonton, hal tersebut yang harus dijaga seorang *Youtuber* dengan membuat konten sebaik mungkin dan *feedback* yang baik kepada penonton.

Lo (2018) peneliti dari Universitas California, menyatakan bahwa *Youtuber* sering mengalami rasa lelah atau *burnout* yang diakibatkan oleh tuntutan dari konsistensi untuk mengunggah video dan hubungan dengan penonton. Berdasarkan hasil observasi daring yang dilakukan oleh peneliti, *content creator* yang tidak dapat mengatasi permasalahan tersebut, akan berhenti menjadi *content creator* dengan menjual akun pribadinya atau biasa disebut dengan “pensi”. Maka dari itu, *content creator* perlu memiliki daya tahan mental yang kuat dan kemampuan untuk bisa bangkit saat sedang terpuruk. Kemampuan tersebut lebih dikenal dengan istilah resiliensi.

Menurut Olson & Defrain (2003) resiliensi yaitu sebuah kompetensi paling tepat untuk menghadapi beratnya permasalahan dalam hidup. Resiliensi memegang sebuah peran untuk mencapai perkembangan individu yang dikatakan sehat secara mental (Cleveland, 2003). Resiliensi menjadi kekuatan dasar atau pondasi individu untuk memiliki karakter positif sehingga dapat dilihat dari kemampuan individu

dalam menghadapi masalah, ketangguhan ketika mengatasi masalah, dan bangkit dari masalah atau trauma yang dialami (Masten, Powell, Luthar, 2003). Menurut Bonanno (2004), resiliensi yaitu sebuah kapasitas dari individu supaya dapat mempertahankan fungsi psikologis maupun fisik agar seimbang dan normal saat dihadapkan suatu hal yang mengancam atau menekan individu agar dapat menghadapinya. Resiliensi juga menjadi kemampuan diri individu ketika mengatasi dan menyesuaikan diri terhadap peristiwa yang berat atau dilema di dalam kehidupan (Revich & Shatte, 2002).

Resiliensi mempunyai keterkaitan yang erat dengan psikologi positif yang bermazhab Psikologi Humanistik. Carls Rogers, Maslow dan Erich Fromm adalah tokoh psikologi humanistik yang mengembangkan sebuah teori, penelitian dan praktik terkait kebahagiaan dan kehidupan yang positif (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Individu dapat dikatakan resilien bukan berarti individu yang sama sekali tidak mengalami tekanan. Namun, individu yang mampu menghadapi sebuah situasi yang menurutnya menekan. Individu resilien tetap merasakan emosi negatif seperti rasa khawatir, cemas, ketakutan dan lainnya. Hal yang menjadi point utama yaitu individu resilien mempunyai cara untuk bangkit dan pulih dari kondisi psikologisnya (Hendriani, 2022). Individu mengalami resiliensi tinggi maka mengalami *easygoing*, mempunyai keterampilan untuk berfikir yang baik dalam menilai sesuatu, mampu bersosialisasi serta yakin atas kemampuan yang dimiliki. Kekuatan atau *strength* dan kebajikan atau *virtue* sebagai bentuk awal individu dalam proses resiliensi (Chung, 2008). Pernyataan tersebut diperkuat dengan adanya hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap informan BE (24 tahun) menyatakan:

“Permasalahan atau kendala selama jadi content creator itu kalau udah capek-capek ngedit tapi view dikit. Pernah ngerasa capek buat content, tapi gak nyerah. Karena aku pengen sukses kak. Tujuan aku pengen jadi youtuber terkenal. Jika saya merasa capek saya berusaha untuk bangkit kembali dan bersemangat agar tidak ketinggalan dengan teman-teman kreator yang lain”

Berdasarkan wawancara di atas dapat dilihat bahwa informan memiliki semangat untuk terus berjuang karena adanya tujuan yang ingin diraih. Menurut Wolff (dalam Chandra, 2009) Resilien dipandang sebagai *trait*. *Trait* adalah sebuah

kapasitas yang tersembunyi muncul sebagai pencegah kehancuran serta melindungi individu dari berbagai permasalahan kehidupan. Individu resilien memiliki intelegensi yang baik, mudah dalam beradaptasi, *sosial temperament* serta memiliki kepribadian yang menarik. *Trait* dalam individu resilien juga ditemukan pada hasil wawancara terhadap informan AL (21 tahun) menyatakan:

“Pernah waktu itu akun tiktok saya terkena banned permanent padahal saya sedang menjalankan beberapa job dan semua kebutuhan mulai dari bayar kuliah dari akun tersebut. Saya berusaha mencari segala cara untuk mengembalikan akun tersebut mulai dari nonton youtube, menghubungi management dan meminta bantuan teman-teman kreator sampai akhirnya menemukan cara yang efektif untuk mengajukan banding dan diterima oleh pihak tiktok.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas informan dapat melakukan evaluasi atas kesalahan yang terjadi dan berusaha untuk mencari jalan keluar atas permasalahan yang ia hadapi. Informan mengalami permasalahan dan dapat bangkit kembali, di saat informan terpuruk kembali ia dapat bangkit serta mencoba menemukan solusi dari permasalahan yang di hadapi. Santrock (2005) menyatakan resiliensi yakni individu yang mampu beradaptasi dengan positif serta mencapai kesuksesan ketika individu menghadapi suatu rintangan maupun kondisi yang merugikan dirinya. Grotberg (2003) menyatakan faktor yang berpengaruh terhadap resiliensi yaitu *I Have, I Can, & I Am. I Have* yaitu dukungan atau dorongan dari orang lain yang dipercaya untuk mencari solusi. Teori ini didukung oleh hasil *preliminary* pada informan KY (22 tahun) yang menyatakan:

“Akunku pernah terblokir, sampai aku down banget. Terus kadang udah capek bikin konten tapi enggak fyp, belum lagi kena hujatan penonton. Tapi di sisi lain aku gak nyerah, karena banyak orang yang support (mendengarkan curhatan saya terkait kesulitan dalam membuat konten dan mengapa susah fyp dan mereka memberikan tips agar konten saya lebih menarik), buat aku bisa semangat lagi. Itu yang membuat aku terus berjuang supaya video-video yang aku buat bisa ramai dan diterima oleh penonton.”

Berdasarkan pernyataan subjek di atas, informan mengalami beberapa kesulitan, tetapi ia tidak menyerah dan terus menciptakan video baru yang dapat diterima oleh penontonnya. Hal ini selaras dengan pernyataan menurut Grotberg

(2003), *I Can* merupakan sebuah ketrampilan yang digunakan untuk komunikasi dalam memecahkan masalah dan memahami temperamen. *I Can* memiliki faktor-faktor diantaranya faktor komunikasi, memecahkan masalah, mengelola implus, mengukur temperamen sendiri dan orang lain serta menjalin hubungan yang dipercaya dengan orang lain. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil *preliminary* kepada *content creator* RYC (21 tahun) menyatakan:

“Dulu pernah kak, akun aku ke banned tiktok. Aku down banget tapi coba tenangin diri. Kemudian aku mencari cara agar akun aku balik dengan cara menghubungi agency, temen-temen creator lain yang pernah mengalami hal serupa. Aku berusaha menghubungi pihak tiktok dan akhirnya aku berhasil mendapatkan akunku kembali. Masalah jadi creator yang lain yaitu ketika ada hate comment sih kak, tapi aku tidak terpancing dan tetap tenang. Karna aku yakin masih banyak fans aku yang sayang sama aku.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, informan memilih untuk berusaha lebih keras lagi dalam menghadapi suatu rintangan dengan cara melatih diri untuk dapat konsisten membuat konten setiap hari. Pernyataan informan RYC (21 tahun) juga mendukung faktor pengaruh resiliensi yang ketiga menurut Grotberg (2003), *I Am* yang merupakan individu yang mempunyai rasa percaya diri bahwa ia mampu menyelesaikan masalah, individu yang mampu bertanggung jawab terhadap solusi yang diambil dan merasa disukai oleh banyak orang.

Reivich dan Shatte (2002) berpendapat bahwa resiliensi dapat juga dipengaruhi oleh regulasi emosi, pengendalian sebuah implus, optimisme, analisis kasual, empati, efikasi diri dan pencapaian. Herrman, Stewart, Diaz-Granados, Berger, Jackson dan Yuen (2011) berpendapat bahwa faktor resiliensi antara lain, faktor kepribadian yang meliputi *self esteem*, *self efficacy*, *internal locus of control*, *optimism*, kapasitas intelektual, konsep diri yang baik, faktor demograsi, ketangguhan, harapan, regulasi emosi dan lainnya. Faktor yang kedua yaitu faktor biologis atau faktor dari lingkungan awal yang memberikan pengaruh terhadap perkembangan serta struktur dari fungsi otak system neurobiologis. Ketiga, faktor lingkungan yang meliputi lingkungan pertemanan, *secure attachment*, kestabilan di dalam keluarga dan dukungan sosial. Missasi & Izzati (2019) menyatakan resiliensi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor

internal yang dapat mempengaruhi resiliensi yaitu spiritualitas, optimisme, *self esteem*, serta *self efficacy* sedangkan dari faktor eksternal yaitu dukungan sosial. Taylor (2012) mengungkap bahwa dukungan sosial merupakan suatu bentuk informasi yang diberikan bahwa seseorang mendapatkan perhatian, cinta, perasaan dihargai dan rasa hormat dari keluarga, teman, pasangan ataupun lapisan masyarakat lainnya.

Faktor protektif dari adanya resiliensi yaitu sebuah dukungan sosial. Sarafino (1997) mengatakan dukungan sosial yakni rasa nyaman, perhatian, sebuah penghargaan dan bantuan yang diterima oleh orang lain maupun kelompok. Rook (dalam Smet 1994) menyatakan dukungan sosial adalah fungsi ikatan sosial yang menggambarkan kualitas sebuah hubungan dari interpersonal. Ikatan tersebut dianggap aspek yang dapat memberikan tingkat puas dalam emosional pada individu. Cohen & Syme (1985) mengatakan dukungan sosial berasal dari keluarga, pasangan, tempat kerja dan teman sebaya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Howard & Johnson (2004) menjelaskan bahwa dukungan sosial berasal dari keluarga dan dari rekan kerja, hal ini merupakan sebuah faktor protektif yang dapat mempengaruhi resiliensi individu. Penelitian lain, Lestari (2007) menyebutkan dukungan sosial dapat melalui dukungan emosional serta penghargaan positif yang dapat meningkatkan resiliensi diri individu. Howard & Johnson (2004) menyatakan karakter dari pribadi yang memiliki resiliensi baik yaitu memiliki sebuah ketahanan, memiliki hubungan erat dengan orang lain serta percaya memiliki orang lain yang memberi dukungan atas permasalahan yang dihadapi.

Pernyataan tersebut selaras dengan hasil *preliminary* yang telah dilakukan kepada *content creator* AL (21 tahun) yang mengatakan:

“Yang membuat saya bangkit dan bertahan sampai saat ini yaitu keluarga, karena saya merupakan tulang punggung untuk keluarga saya saat ini, keluarga saya lah yang menjadi motivasi untuk tetap kuat dalam segala kondisi dan juga pastinya untuk diri saya sendiri agar saya terus bisa melanjutkan kuliah saya hingga S1 nantinya. Keluarga saya juga sangat peduli terhadap pekerjaan saya sebagai content creator. Ketika view down keluarga sayalah yang memberikan semangat kepada saya agar saya tidak

berkecil hati dan terus semangat. Hal tersebut memberikan kekuatan pastinya buat saya, karena saya merasa disayangi dan dipedulikan oleh keluarga.”

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa informan memiliki tingkat resiliensi yang cukup baik karena adanya dukungan sosial dari keluarga. Menurut Bastaman (dalam Tentama, 2014) dukungan sosial adalah orang-orang yang dapat memberikan motivasi, nasehat, petunjuk dan arahan jalan keluar ketika individu dihadapkan dalam suatu permasalahan supaya dapat terarah dan mencapai tujuan yang diinginkan. Dukungan sosial memberikan peran penting pada perkembangan individu. David dan Oscar (dalam Rasmin, 2022) menyatakan individu yang memiliki relasi baik dengan individu lain maka individu tersebut mempunyai kondisi fisik serta mental yang baik, memiliki kesejahteraan subjektif yang tinggi serta tingkat morbiditas dan tingkat mortalitas rendah. (David E, dkk, 2018) menyatakan bahwa dukungan sosial sangat dibutuhkan oleh individu terutama individu yang mengalami stress dan depresi serta memiliki ikatan sosial lemah. Pernyataan diperkuat dengan adanya hasil *preliminary* kepada *content creator* MZ (19 tahun) yang menyatakan:

“Emang jadi content creator gak semulus itu, kadang sedih sama hasil viewer tidak sesuai harapan dan followers turun. Tapi itu hal biasa kok, karena temen-temen kreator yang lain juga ngalamin. Kita sering sharing dan kasih semangat satu sama lain kalo view lagi sepi. Mereka sering ajakin aku collab atau bikin drama biar konten kami ramai yang nonton. Soalnya kalo aku gak ngonten fans aku juga pada nyariin aku kak, jadi aku ngrasa disayang juga sama mereka.”

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa informan dapat bertahan ketika mengalami sebuah kesulitan dan menjadi *content creator* dapat menambah banyak teman seperjuangan. Pernyataan informan tersebut selaras dengan teori Hurlock (dalam Kumalasari & Ahyani, 2012) bahwa dukungan sosial banyak datang dari teman sebaya apalagi yang memiliki perasaan yang senasib, memahami satu sama lain dan simpati yang didapatkan. Dukungan sosial indikator yang penting bahwa individu tersebut saling mencintai, menghormati, mengasihi dan menghargai (Cobb dalam Bilgin & Tas, 2018). Canty-Mitchell dan Zimet (2000) mengatakan bahwa dukungan sosial sebuah tanda diterimanya dukungan oleh orang-orang terdekat.

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil *preliminary* yang dilakukan kepada CR (23 tahun):

“Rintangan aku selama jadi content creator tuh rasa malas kak. Tapi pas aku malas untuk edit video atau upload temen-temen di grup tuh selalu ngingetin untuk upload video konten maupun endorse. Jadi mereka udah kayak keluarga sih gak cuman ngingetin aku aja tapi ada kalau aku butuh bantuan mereka terkait konten aku.”

Berdasarkan pernyataan informan di atas, CR (23 tahun) memiliki teman yang hangat seperti keluarga sehingga membantu informan dalam proses pembuatan konten. Resiliensi sangat dipengaruhi oleh dukungan sosial yakni semakin tinggi dukungan sosial yang didapatkan oleh individu maka semakin tinggi pula tingkat resiliensi (Jang 2012). Pendapat lain dari Sabouripour dan Roslan (2015) menyatakan dalam penelitiannya, dukungan sosial menjadi suatu prediktor terhadap resiliensi individu. Cobb (1976) menyatakan individu yang mendapatkan dukungan sosial oleh lingkungan, dapat membantu individu tersebut merasa segala sesuatu yang dihadapi terasa lebih mudah terutama dalam menghadapi peristiwa yang menegangkan. Lacy (2005) memberikan pendapat bahwa dukungan sosial memberikan hubungan yang positif terhadap resiliensi, pada penelitiannya yang telah dilakukan kepada remaja Afrika Amerika untuk membentuk resiliensi pada individu.

Peneliti menemukan permasalahan yang muncul terkait resiliensi pada salah satu *content creator*, yang telah pensi atau pensiun karena telah menjual akun sosial medianya. Berikut hasil wawancara dengan HY (22 Tahun):

“Aku udah pensi kak, udah gak jadi content creator lagi. Akun tiktok dan akun game aku udah kujual semua. Dijual karena view turun dan susah fyp lagi, selain itu banyak temenku sepejuangan yang pensi juga buat fokus real life. Sebenarnya beberapa temen kreator lain nyemangatin aku buat balik ngonten lagi sih, cuman masih berat buat balik. Jadi sementara aku fokus ke pendidikanku dulu kak.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan HY (22 Tahun) ia telah berenti dalam pekerjaannya sebagai *content creator* meskipun ia masih mendapatkan dukungan sosial berupa semangat dari beberapa teman *content creator* yang lain. Maka dari itu, informan tidak dapat dikatakan resilien karena menurut Leary dan

Ickovics (dalam Coulson, 2006) resiliensi memiliki empat tahapan yaitu mengalah, bertahan atau *survival*, pemulihan atau *recovery* dan berkembang pesat atau *thriving*.

Penelitian kualitatif yang dilakukan oleh Ardinanta, Suartilaksmi, & Ardini (2022) dengan judul Strategi Resiliensi Pregina Production dalam Melaksanakan Pertunjukan Seni Musik pada Masa Pandemi Covid-19 mengungkapkan bahwa Pregina Production mempunyai resiliensi tinggi ketika pandemi covid-19 sampai saat ini dan masih menghasilkan karya untuk tetap eksis. Proses resiliensi yang dilakukan Pregina Production dapat dilihat melalui kemampuan *survive*, adaptasi, dan inovasi saat pandemi covid-19. Pregina Production mampu *survive* karena mampu meningkatkan jumlah pendapatan serta sumber daya manusia di dalam *agency*. Kemampuan adaptasi pregina dapat ditinjau dari hasil karya yang dilaksanakan yaitu konser online. Pregina Production memiliki inovasi yaitu mampu bertahan dengan keorisinalitas karyanya. Inovasi terus dilakukan dalam penyelenggaraan sebuah konser dengan *hybrid*.

Berdasarkan dari penelitian-penelitian terdahulu, peneliti jarang menemukan penelitian terkait *content creator* sehingga peneliti tertarik melakukan studi kuantitatif pada *content creator*. Selain itu, dari hasil *preliminary* yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat informan yang mengalami resiliensi dan mendapatkan dukungan sosial, namun di sisi lain terdapat informan yang tidak resilien namun mendapatkan sebuah dukungan sosial. Hal ini yang menjadi daya tarik tersendiri bagi peneliti untuk melanjutkan penelitian terkait hubungan resiliensi dan dukungan sosial, dan juga diharapkan pada penelitian ini dapat menambah pembaruan subjek dari variabel resiliensi dan dukungan sosial.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, rumusan masalah penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan antara resiliensi dan dukungan sosial pada *content creator*?”

1.3 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Variabel tergantung yaitu variabel resiliensi dengan aspek kompetensi, kepercayaan diri, penerimaan positif, pengendalian diri dan pengaruh spiritual (Connor & Davidson, 2003).
2. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dukungan sosial dengan aspek dukungan emosional, dukungan instrumental, dukungan informasi, dan dukungan penghargaan (Sarafino & Smith, 2014).
3. Subjek penelitian adalah *content creator* di *Tiktok* dan *Youtube* dengan berbagai kategori yang memiliki akun *Tiktok* dan/atau *Youtube* dengan minimal 100 ribu pengikut.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara resiliensi dan dukungan sosial pada *content creator*.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat secara teoritis dan praktis:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dalam perkembangan ilmu psikologi, khususnya dalam psikologi sosial dalam kaitannya resiliensi dan dukungan sosial.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Untuk *Content Creator*

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi untuk *content creator* mengenai pentingnya dukungan sosial dalam proses resiliensi.

b. Untuk Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah referensi bagi peneliti berikutnya dalam pengembangan penelitian yang serupa.