

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital dan media sosial tidak hanya mengubah cara manusia berkomunikasi, tetapi juga menciptakan lanskap pekerjaan baru yang sering disebut sebagai *digital labor*. Salah satu bentuk pekerjaan yang paling menonjol dan berkembang pesat belakangan ini adalah profesi host live (atau *livestreamer*). Dalam praktiknya, menjadi host live jauh lebih kompleks daripada sekadar tampil di depan kamera. Mereka dituntut memiliki keterampilan komunikasi yang persuasif dan atraktif untuk menarik perhatian dalam pasar yang sangat padat dan kompetitif. Kemampuan tersebut mencakup teknik presentasi produk, storytelling yang menarik, hingga penguasaan fitur-fitur platform (seperti duet, hadiah virtual, dan polling) untuk meningkatkan interaksi. Lebih dari itu, host harus mampu menjaga keterlibatan (*engagement*) penonton secara berkelanjutan, mengubah penonton pasif menjadi partisipan aktif yang berkomentar, membagikan siaran, atau melakukan pembelian (Chen & Huang, 2021). Fenomena tersebut dapat dipahami melalui konsep platform labor, yaitu bentuk pekerjaan yang berlangsung dengan perantara platform digital, di mana sistem algoritma berperan dalam menghubungkan pekerja dengan audiens (Woodcock & Graham, 2020).

Salah satu karakteristik utama aktivitas *live streaming* adalah interaksi yang terjadi secara *real-time* melalui kolom komentar. Fitur ini menjadi media utama bagi host untuk membangun keterlibatan audiens, namun pada saat yang sama terdapat berbagai bentuk kerentanan yang melekat pada karakteristik kerja berbasis platform. Pekerja platform tidak hanya menghadapi tuntutan yang berkaitan dengan mekanisme algoritma dan platform kerja tetapi juga harus beradaptasi dengan dinamika interaksi publik yang terus berubah. Dalam konteks pekerja digital, kondisi tersebut memungkinkan munculnya berbagai respons negatif dari audiens, seperti komentar bernada merendahkan, perilaku trolling, ujaran kebencian, maupun pelecehan verbal.

Interaksi yang awalnya dimaksudkan untuk membangun kedekatan dengan audiens dapat berubah menjadi ruang yang menghadirkan tekanan emosional, pelanggaran batas personal, hingga pengalaman pelecehan verbal. Situasi tersebut menunjukkan bahwa relasi antara pekerja digital dan audiens tidak selalu bersifat suportif, tetapi juga dapat menjadi sumber tekanan psikologis yang memengaruhi pengalaman kerja individu. Seperti yang dikemukakan oleh Jane (2014) dalam konteks *e-bile*, ruang virtual justru dapat menjadi tempat

subur bagi agresi dan kekerasan verbal yang tersruktur, terutama terhadap para pekerja digital seperti host live Tiktok yang aktivitasnya terpapar di ruang publik. Dampak dari paparan pelecehan verbal ini sangat mendalam dan bersifat psikologis serta kumulatif. Sejumlah riset menunjukkan bahwa menerima komentar negatif dan kebencian secara berulang-ulang dapat memicu respons stress yang kronis, meningkatkan tingkat kecemasan, menggerogoti harga diri, dan pada akhirnya menyebabkan kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) sebuah kondisi kehabisan energi mental dan emosional untuk menghadapi tekanan (Kowalski et al., 2014).

Bagi host live TikTok, beban ini menjadi sangat kompleks karena mereka terjebak dalam paradoks performativitas emosional. Di satu sisi, mereka mengalami luka psikologis dari serangan verbal. Di sisi lain, tuntutan pekerjaan memaksa mereka untuk segera mengabaikan luka tersebut dan tetap tampil ramah, penuh energi, profesional, dan persuasif di depan kamera. Mereka harus terus "tersenyum" dan menjaga dinamika interaksi yang positif untuk mempertahankan *engagement* dan memenuhi ekspektasi sponsor atau platform. Konflik batin ini menciptakan bentuk pekerjaan emosional (*emotional labour*) yang ekstrem dan tidak sehat, di mana host harus menekan emosi negatif yang sebenarnya sangat nyata untuk mempertahankan performa yang diharapkan. Dalam jangka panjang, situasi ini tidak hanya mengancam kesehatan mental individu, tetapi juga keberlanjutan profesi mereka sendiri.

Kinerja seorang host live tidak hanya ditentukan oleh konten yang disajikan, Host live dituntut untuk mempertahankan visibilitas, membangun keterlibatan audiens (*engagement*), serta menjaga performa komunikasi secara konsisten agar mempertahankan eksistensi daya saing dalam platform digital (Tang & Zhao, 2023). Kondisi tersebut memperbesar tuntutan psikologis karena host harus terus mempertahankan performa sosial di tengah kemungkinan munculnya komentar negatif atau pelecehan verbal secara tiba-tiba. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kerja digital yang bergantung pada eksposur publik cenderung berkaitan dengan meningkatnya beban emosional, tekanan performatif, dan risiko burnout apabila tidak diimbangi dengan strategi pengelolaan diri yang adaptif (Gabriel et al., 2023).

Situasi tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan host live TikTok tidak hanya menuntut keterampilan teknis dan komunikasi, tetapi juga menuntut kemampuan regulasi emosi yang berlangsung secara terus-menerus selama aktivitas kerja. Dalam kondisi ideal, regulasi emosi membantu individu mempertahankan hubungan sosial dan menjalankan peran profesional secara efektif. Namun, ketika regulasi emosi dilakukan secara intensif dalam durasi yang panjang dan tidak disertai ruang pemulihan yang memadai, kondisi tersebut dapat berkembang

menjadi beban psikologis yang signifikan. Individu menjadi terbiasa untuk menekan, menyembunyikan, atau mengesampingkan emosi yang sebenarnya dirasakan demi mempertahankan standar performa yang diharapkan oleh lingkungan kerja (Gabriel et al., 2023).

Pada konteks host live TikTok, proses tersebut menjadi semakin kompleks karena interaksi yang berlangsung tidak hanya bersifat interpersonal, tetapi juga terjadi di ruang publik digital yang memungkinkan setiap respons, ekspresi, maupun kesalahan dalam berinteraksi diamati, dinilai dan disebarluaskan oleh audiens. Akibatnya, host tidak hanya menghadapi tekanan untuk mempertahankan performa selama siaran berlangsung, tetapi juga menghadapi evaluasi publik yang dapat terus berlanjut setelah siaran berakhir. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pekerja kreatif di platform digital berada dalam situasi yang menuntut mereka untuk terus mempertahankan visibilitas di tengah ketidakpastian algoritma dan pengawasan publik yang berkelanjutan, sehingga meningkatkan tekanan psikologis dalam menjalankan pekerjaannya (Duffy et al., 2021).

Lebih jauh, tuntutan untuk terus mempertahankan citra diri yang positif di tengah paparan komentar negatif menempatkan host live TikTok pada kondisi yang menuntut pengelolaan emosi secara terus-menerus. Dalam situasi tersebut, host sering kali harus tetap menampilkan sikap ramah, antusias dan profesional meskipun secara bersamaan menerima hinaan, pelecehan verbal, atau komentar yang menyerang identitas dirinya. Ketidaksesuaian antara emosi yang benar-benar dirasakan dengan emosi yang harus ditampilkan kepada audiens dikenal sebagai *emotional dissonance* dan merupakan bagian dari *emotional labor*. Apabila berlangsung secara terus-menerus, kondisi tersebut berpotensi meningkatkan beban psikologis, memicu kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), serta menurunkan kesejahteraan psikologis individu (Zapf et al., 2021).

Fenomena tersebut menjadi semakin penting untuk diperhatikan karena host live pada dasarnya tidak hanya menjual produk atau konten, tetapi juga menjadikan ekspresi diri dan kehadiran emosional sebagai bagian dari nilai ekonomi yang ditawarkan. Selain itu, penelitian yang membahas strategi coping dalam konteks media digital umumnya masih dilakukan pada populasi mahasiswa, remaja, atau pengguna media sosial secara umum. Padahal, konteks host live TikTok memiliki karakteristik yang berbeda karena individu tidak hanya berperan sebagai pengguna media, tetapi juga sebagai pekerja yang memperoleh manfaat ekonomi dari aktivitas digital yang dijalankan. Posisi ganda tersebut menyebabkan tekanan yang dialami menjadi lebih kompleks karena keputusan untuk menghindari interaksi negatif sering kali berpotensi

memengaruhi pendapatan, performa akun, maupun keberlanjutan pekerjaan. Dalam menghadapi tekanan tersebut, setiap individu dapat menunjukkan respons yang berbeda.

Menurut Lazarus & Folkman (1984), ketika individu menghadapi situasi yang dipersepsikan sebagai sumber tekanan (*stressor*), mereka akan melakukan proses *cognitive appraisal* sebelum menentukan strategi *coping* yang digunakan. Strategi *coping* merupakan upaya kognitif perilaku yang dilakukan individu untuk mengelola tuntutan internal maupun eksternal yang dinilai melebihi sumber daya yang dimiliki.

Berdasarkan telaah penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi bahwa kajian mengenai pelecehan verbal di media digital masih lebih banyak berfokus pada pengguna media sosial secara umum, figur publik, *cyberbullying*, maupun dinamika interaksi daring dalam konteks yang luas. Sementara itu, penelitian mengenai host live Tiktok umumnya menitikberatkan pada aspek performa komunikasi, engagement audiens, strategi pemasaran digital, serta efektivitas live commerce. Sehingga kajian yang secara khusus mengeksplorasi pengalaman pelecehan verbal yang dialami host live Tiktok sebagai pekerja digital, termasuk bagaimana mereka menghadapi pelecehan verbal, mengelola respons emosional, dan membangun strategi coping masih relatif terbatas. Keterbatasan tersebut menunjukkan perlunya penelitian yang tidak hanya menggambarkan fenomena pelecehan verbal sebagai gejala sosial digital, tetapi juga memahami bagaimana individu menghadapi pelecehan verbal tersebut dalam konteks kehidupan nyata.

Oleh karena itu, pengalaman pelecehan verbal yang dialami host live TikTok tidak dapat dipahami semata-mata sebagai peristiwa komunikasi interpersonal atau gangguan interaksi daring. Pengalaman tersebut merupakan bagian dari dinamika psikologis yang berkaitan dengan identitas diri, harga diri, kesejahteraan psikologis, serta keberlangsungan pekerjaan host sebagai pekerja digital. Penelitian ini berfokus pada satu kasus host live Tiktok yang mengalami pelecehan verbal dengan melibatkan significant other sebagai sumber data pendukung guna memperkaya pemahaman terhadap konteks dan pengalaman partisipan. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini bertujuan mengeksplorasi bagaimana partisipan menghadapi pelecehan verbal yang dialaminya, meresponsnya secara emosional, serta membangun strategi coping dalam menghadapi tekanan selama menjalankan aktivitas sebagai pekerja digital.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian komunikasi digital dan psikologi komunikasi, khususnya terkait isu kerja

digital, regulasi emosi, dan pengalaman subjektif pekerja platform. Selain itu, secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pekerja digital dalam mengelola emosi dan menghadapi pelecehan verbal, bagi platform media sosial dalam merumuskan kebijakan perlindungan pengguna, serta bagi pemangku kebijakan dalam menciptakan ekosistem kerja digital yang lebih aman, adil, dan manusiawi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana dampak pengalaman pelecehan verbal yang dialami oleh host live TikTok sebagai pekerja digital?
- b. Bagaimana pengalaman tersebut memengaruhi respons emosional host live TikTok selama dan setelah siaran langsung?
- c. Bagaimana proses regulasi emosi dan strategi coping yang digunakan host live TikTok dalam menghadapi pelecehan verbal di ruang kerja digital?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pengalaman pelecehan verbal yang dialami host live TikTok sebagai pekerja digital.
- b. Untuk mengeksplorasi respons emosi dan dinamika pengalaman pelecehan verbal yang dialami host live TikTok dalam konteks studi kasus pada aktivitas live streaming.
- c. Untuk menganalisis proses regulasi emosi dan strategi coping yang digunakan host live TikTok dalam menghadapi pelecehan verbal di ruang kerja digital.

1.4 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmu komunikasi dan psikologi komunikasi, khususnya dalam memahami fenomena pelecehan verbal di ruang digital dan regulasi emosi pada pekerja digital. Penelitian ini memperkaya pendekatan studi kasus dengan memberikan pemahaman kontekstual mengenai respons emosional dan strategi coping host live TikTok dalam menghadapi pelecehan verbal di ruang digital. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan akademik dalam pengembangan teori regulasi emosi (*emotion regulation*) dalam konteks komunikasi bermedia,

terutama pada situasi kerja digital yang bersifat interaktif, terbuka, dan penuh tekanan emosional. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas diskursus mengenai hubungan antara komunikasi digital, kekuasaan audiens, dan kerentanan emosional pekerja digital.

b. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

- Bagi host live TikTok, penelitian ini dapat menjadi bahan refleksi dan pemahaman mengenai pentingnya regulasi emosi dalam menghadapi pelecehan verbal, serta membantu mengidentifikasi strategi adaptif yang lebih sehat secara psikologis.
- Bagi pekerja digital dan kreator konten, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam mengelola interaksi negatif di ruang digital serta meningkatkan kesadaran akan risiko psikologis dalam pekerjaan berbasis platform.
- Bagi platform media sosial, khususnya TikTok, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam merumuskan kebijakan perlindungan pekerja digital, moderasi komentar, dan dukungan kesehatan mental bagi host live.
- Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan rujukan empiris dan konseptual dalam mengkaji fenomena serupa, baik dengan pendekatan kualitatif maupun pengembangan penelitian lanjutan.

