

Bab I Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup hanya mengandalkan dirinya sendiri. Menjalinkan relasi dengan orang lain, mendorong diri supaya diakui keberadaan oleh orang lain, serta menjadi sosok yang bermanfaat di suatu komunitas sosial merupakan kebutuhan-kebutuhan manusia sebagai makhluk sosial yang harus dipenuhi. Secara sadar maupun tidak sadar, perilaku manusia digerakan oleh motivasi untuk bergabung ke dalam suatu kelompok dan bersosialisasi.

Perkembangan teknologi masa kini mendorong manusia memanfaatkan media sosial untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sosialnya. Alasan yang melatarbelakanginya boleh jadi dikarenakan beberapa individu merasa belum cukup dengan koneksi sosial yang dimilikinya, sehingga mereka terdorong untuk memperluas koneksi sosialnya hingga menjangkau relasi yang jauh secara fisik melalui media sosial. Di sisi lain, sebagian individu lainnya terdorong oleh alasan ketidakberuntungan dalam bersosialisasi di dunia nyata, dan memilih media sosial sebagai media penggantinya.

Remaja (yang sekarang sebagian besar termasuk dalam Generasi Z, generasi melek teknologi) menjadi kelompok mayoritas pengguna media sosial. Mereka terbukti menghabiskan waktu di media sosial dengan durasi terlalu lama dibandingkan generasi usia lainnya (McKinsey Health Institute, 2023). Banyaknya waktu yang dihabiskan di sana menjadikan media sosial seolah menjadi “kehidupan kedua (*second life*)”. Hal ini tentu memengaruhi cara mereka mengatasi masalah-masalah sosial seperti keharusan untuk bersosialisasi sebagai manusia sosial. Terlebih usia remaja merupakan usia yang penting untuk membentuk koneksi sosial. Media sosial dapat memberikan keuntungan yang banyak untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Hal ini terjadi terutama bagi remaja yang mengalami kesulitan menjalin interaksi sosial secara langsung (misalnya, pemalu, memiliki kecemasan sosial, dll) dan yang mengalami masalah sosial (misalnya, kesepian dan kekurangan dukungan sosial dalam *setting offline*). Karena diketahui remaja dengan kecenderungan-kecenderungan tersebut lebih banyak “melarikan diri” ke media sosial untuk tetap dapat memenuhi kebutuhannya dalam bersosialisasi (Ang dkk., 2018; Hong dkk., 2019; Luchtefeld & Jordan, 2022; Luo & Hancock, 2020; O’Day & Heimberg, 2021).

Ironisnya, media sosial juga dapat menimbulkan dampak buruk terhadap kesejahteraan psikologis remaja. Kebebasan mengunggah kehidupan di media sosial secara tidak langsung menimbulkan perasaan iri dan perilaku membandingkan diri pada pengguna

lain. Penelitian Pew Research Center (2022) menemukan bahwa media sosial mengubah pandangan remaja terhadap kehidupannya menjadi lebih buruk. Salah satu contoh akibat dari penggunaan media sosial yaitu berkurangnya rasa percaya diri terhadap bentuk tubuh yang dimiliki sehingga rentan terkena gangguan makan (Jiotsa dkk., 2021). Ketidakpuasan tersebut akhirnya berpengaruh terhadap rasa rendah diri, kecewa, dan depresi. Fitur-fitur yang ada di media sosial, seperti adanya *like* juga berpengaruh terhadap kesejahteraan psikologis remaja. Remaja yang menerima sedikit *like* dari unggahannya merasa ditolak di lingkungan *online* dan berujung memandang dirinya negatif dan menunjukkan gejala depresi (Lee dkk., 2020).

Dampak-dampak buruk yang dapat ditimbulkan dari pengguna media sosial sangat mengkhawatirkan bagi kesehatan mental serta kesejahteraan psikologis remaja. Namun, hal yang mengherankan adalah faktanya remaja masih mengandalkan media sosial dalam keseharian mereka. Alih-alih mengalami penurunan, penggunaan media sosial dari tahun ke tahun malah semakin meningkat. Hal ini menunjukkan adanya intensi untuk terus menggunakan media sosial. Penelitian terdahulu menemukan bahwa salah satu hal yang memengaruhi intensi untuk terus menggunakan media sosial adalah didaptkannya kepuasan hidup sosial di media sosial tersebut. Mekanisme terkait faktor yang memengaruhi kepuasan hidup sosial *online* belum banyak diteliti sejak konstruk ini pertama kali digagas oleh Huang, (2016). Sejauh ini, penelitian terdahulu mayoritas mengulik pengaruh penggunaan media sosial terhadap kepuasan hidup individu di dunia nyatanya (Keresteš & Štulhofer, 2019; Masoed dkk., 2021; Orben dkk., 2019). Padahal merupakan hal yang penting dan menarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai kepuasan hidup sosial di dunia maya melihat fenomena remaja masa kini yang menjadikan media sosial sebagai kehidupan kedua.

Secara spesifik, terdapat konstruk psikologi untuk mengukur kepuasan hidup dalam kehidupan sosial *online* yang disebut dengan *online social well-being*. *Online social well-being* adalah penilaian individu terhadap kepuasan hidupnya di media sosial (Huang, 2016). Konstruk ini beririsan dengan konstruk *subjective well being*. Keduanya mengukur *well-being* individu dengan melihat cara individu menilai seberapa memuaskannya kehidupan yang mereka jalani, hanya saja *online social well-being* lebih berfokus pada kehidupan “sosial”nya di dunia maya.

Individu perlu untuk memiliki kualitas *social well-being* yang optimal, sama pentingnya dengan *psychological well-being* maupun *subjective well-being*. Ketika individu mempunyai *social well-being* yang optimal, ia akan merasa terhubung dengan komunitasnya sehingga memiliki penerimaan sosial yang tinggi, dapat menunjukkan fungsinya sebagai makhluk sosial yang utuh dalam memberikan manfaat di komunitas sosial, mempercayai

orang-orang satu komunitasnya memiliki potensi, serta memiliki kepekaan sosial yang tinggi (Keyes, 1998). Pada akhirnya, terpenuhinya *social well-being* dapat menghantarkan individu tersebut menjadi lebih sehat mental, sehat secara sosial, dan pada akhirnya juga merujuk pada evaluasi kepuasan hidup sosial yang meningkat.

Untuk melihat kondisi di lapangan terkait dengan perilaku pengguna media sosial dalam mencapai *online social well-being*, peneliti melakukan studi awal terhadap 50 remaja pengguna media sosial. Hasil studi awal menunjukkan bahwa sebanyak 32 orang responden menggunakan media sosial ketika mereka membutuhkan tambahan saran/pendapat, perhatian, validasi, serta pengertian. 24 dari 32 orang tersebut mengaku kurang memiliki sumber daya dukungan yang cukup di dunia nyata. Hanya sedikit teman *real life* yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan tadi. Sementara itu, 8 orang lainnya merasa media sosial lebih mendorong mereka untuk lebih ekspresif dalam mempresentasikan diri mereka. Setelah menggunakan media sosial, 32 orang responden mengaku mendapat tanggapan yang beragam dari berbagai sudut pandang dan tanggapan-tanggapan tersebut cenderung membuat lega, menambah informasi, tidak menyinggung dan tidak “adu nasib”.

Berdasarkan hasil studi awal tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketika individu mengalami masalah, seringkali mereka merasakan kebuntuan ide dan keraguan terhadap pilihan solusi untuk mengatasi masalahnya. Mereka bergerak meminta bantuan dari orang lain untuk menemukan jalan keluar masalah berupa meminta validasi, afirmasi, maupun informasi. Hal ini berkaitan dengan dibutuhkannya dukungan sosial (*social support*) dalam kehidupan sosial manusia.

Social support adalah pengalaman individu mendapatkan kepedulian, respon positif, cinta, kepercayaan, dan bantuan dari orang lain dalam kelompok sosial (House, 1981, dalam Chung dkk., 2014). Dengan didapatkannya dukungan sosial, individu merasa bahwa mereka berharga dan diakui keberadaannya. Hal ini sejalan dengan penemuan Liang dkk. (2011) yang menyatakan bahwa menerima dukungan sosial dapat memberikan kehangatan dan rasa dimengerti. Pengalaman perasaan tersebut membantu memuaskan kebutuhan sosial mereka. Berkat adanya dukungan sosial, mereka lebih memahami nilai diri mereka dan kebermanfaatannya di lingkungan sosial, sehingga muncullah perasaan puas dalam menjalani kehidupan sosial. Tingkat dukungan sosial yang diterima akan mempengaruhi penilaian mereka terhadap kehidupan sosialnya, yang kemudian dapat menyebabkan perbedaan tingkat kesejahteraan sosial yang diterima (Yu dkk., 2021).

Berdasarkan temuan penelitian di atas, dukungan sosial yang diterima dari lingkungan sekitar individu dapat berpengaruh positif terhadap peningkatan kesejahteraan sosial dalam

kehidupan nyata. Maka, dalam penelitian ini, peneliti berasumsi jika hubungan ini juga dapat terjadi dalam *setting* kehidupan sosial *online*. Artinya, hal yang memungkinkan bahwa dukungan sosial yang diberikan oleh “teman” di media sosial dapat berkontribusi secara positif terhadap kesejahteraan sosial *online* (*online social well-being*).

Lebih lanjut, studi awal yang telah dilakukan peneliti juga menggambarkan cara remaja pengguna media sosial mendapatkan dukungan sosial secara *online*. 32 orang diketahui mengungkapkan pendapat, cerita, bahkan berbagi keluh kesah 1-2 kali sehari di laman akun media sosial pribadi mereka. 12 orang diantaranya mengungkapkan alasan mereka nyaman bercerita dan berkeluh kesah di media sosial dikarenakan konteks cerita tidak diketahui, sedangkan 20 lainnya beralasan media sosial mawadahi keluhan yang mereka sampaikan secara *real-time* (tidak perlu menunggu waktu luang teman dan tidak mengganggu waktu mereka juga). Ketika mengungkapkan pendapat, cerita, atau berbagi keluh kesah tak jarang ada “teman virtual” yang sama-sama sedang *online* membalasnya dengan komentar maupun *like*. Dari hal kecil tersebut, responden merasa terbantu dan dukungan sosial “nyata” yang sedang dibutuhkan terkompensasi dengan dukungan sosial *online*.

Peneliti juga menanyakan sudut pandang dari pihak *viewers* dari perilaku pengungkapan diri di media sosial. Mereka adalah 18 dari 50 responden yang jarang atau bahkan tidak pernah menggunakan media sosial sebagai tempat curhat. Mayoritas dari mereka (11 dari 18 orang) mengaku sering merasa simpati pada curhatan yang memuat konten negatif (sedih, frustrasi, marah) dan terkadang terdorong untuk memberikan komentar saran ataupun sekedar kata semangat.

Dapat disimpulkan, salah satu perilaku yang dilakukan pengguna untuk mendapatkan dukungan sosial *online* adalah dengan menyuarakan atau mengunggah konten pemikiran, pendapat, serta curhat di media sosial. Karena hal tersebut dapat menarik pengguna lain untuk membantu memberikan opini, saran, maupun validasi. Hal ini sejalan dengan temuan Valkenburg dkk. (2022) yang menemukan bahwa pengguna yang aktif berinteraksi dengan “teman” di media sosialnya meningkatkan dukungan sosial yang diterima dibandingkan apabila pengguna hanya menggunakannya secara pasif (memantau kehidupan *online* pengguna lain tanpa terlibat dalam pertukaran langsung dengan mereka). Dapat diasumsikan, pengungkapan diri di media sosial menjadi salah satu cara yang dapat memancing datangnya dukungan sosial *online*. Istilah pengungkapan diri ini dalam kajian psikologi disebut dengan *self-disclosure*.

Wheless & Grotz (1976) mendefinisikan *self-disclosure* (pengungkapan diri) sebagai setiap pesan tentang diri yang dikomunikasikan individu kepada orang lain. “Setiap pesan

tentang diri” yang dimaksud adalah individu secara terbuka membeberkan informasi-informasi yang menyangkut pribadi dirinya yang sebagian besar biasanya disembunyikan. Tujuan dilakukannya *self-disclosure* adalah agar orang lain mengenal diri individu tersebut. Setelah saling mengenal, umumnya hubungan antarindividu semakin dekat. Dari proses ini, tentu mempermudah terbentuknya dukungan sosial dengan sendirinya. Derlega & Grzelak (1979, dalam Chaudoir & Fisher, 2010) menyebutnya dengan validasi sosial, yaitu individu termotivasi melakukan pengungkapan, salah satunya karena ingin memperoleh persetujuan sosial (dukungan sosial) dari orang lain.

Dalam konteks media sosial, “setiap pesan” pengungkapan diri dapat berupa unggahan verbal (status berbentuk tulisan) maupun non-verbal (status berupa foto dan video). Menurut Kim dan Dindia (2011), kebanyakan perilaku *self-disclosure* secara *online* dilakukan secara sadar untuk mengungkapkan diri terhadap cakupan audiens yang lebih besar. Ketika didapatkan audiens yang lebih luas, harapannya *self-disclosure* dapat mendapatkan umpan balik yang lebih variatif dari orang yang berbeda-beda pula sekaligus, sehingga memudahkan individu untuk membentuk konsep diri dan mendapatkan validasi.

Namun, pengungkapan diri di media sosial juga perlu diperhatikan cara penyampaiannya supaya dukungan sosial *online* bisa didapatkan. Pengungkapan diri yang disampaikan secara terbuka dan jujur apa adanya lebih banyak menerima dukungan sosial (Ko & Kuo, 2009). Ini dikarenakan pengungkapan diri yang terbuka dan jujur menunjukkan individu-individu tersebut sedang membutuhkan dukungan dari “teman” mereka di media sosial (Kim & Lee, 2011). Dapat disimpulkan bahwa pengungkapan diri di media sosial dapat meningkatkan dukungan sosial yang diterima dari “teman” virtual.

Merujuk pada hasil studi awal, media sosial yang paling sering digunakan remaja masa kini sebagai media pengungkapan diri adalah *Twitter* yang kini berubah nama menjadi X (18 orang), *Instagram* (12 orang), serta *Whatsapp* (2 orang). Mayoritas memilih X dikarenakan *platform* tersebut mengutamakan pengguna untuk menyampaikan unggahan melalui tulisan. Karena fitur inilah, mereka merasa pendapat serta curhatan lebih terekspresikan, kemudian banyak pengguna lain yang curhat di sana sehingga tidak merasa sendiri (konformitas). Selain itu, X mengizinkan penggunaanya tidak menggunakan nama asli (anonim), sehingga pengguna merasa lebih bebas untuk membuka sisi lain dari dirinya dan hal penting lainnya pengguna X sering berempati terhadap sesuatu dibandingkan dengan pengguna di *platform* lain.

Sisanya, sebanyak 12 orang lebih nyaman mengungkapkan diri di *Instagram* karena fiturnya beragam tidak hanya tulisan (lebih menonjolkan visual: foto dan video) serta

audience bisa diatur sendiri (adanya fitur *close friend*). Sementara itu, 2 orang lainnya lebih memilih *Whatsapp* untuk mengungkapkan diri karena ada interaksi dua arah (cocok untuk pengguna yang menginginkan *feedback* dari orang yang dikenal), konten curhat yang tidak terlalu terbuka karena hanya orang yang saling menyimpan nomor *handphone* yang bisa melihat status *Whatsapp*.

Pemaparan di atas mengarahkan peneliti pada asumsi bahwa *online social well-being* dapat dipengaruhi oleh *social support*, yang mana *social support* dapat didapatkan secara efektif dengan *self-disclosure*. Peneliti pun sampai pada asumsi bahwa terdapat kemungkinan *online social well-being* dipengaruhi secara langsung oleh *self-disclosure*. Meskipun belum banyak penelitian terdahulu yang meneliti pengaruh secara langsung *self-disclosure* terhadap *online social well-being*, *self-disclosure* telah diketahui memiliki dampak positif terhadap peningkatan *well-being* dan kedekatan relasi dalam konteks komunikasi *online* (Adzhani et al., 2020; Chan, 2021; Desjarlais, 2022; Hossain et al., 2023; Kasmani et al., 2022; Luo & Hancock, 2020; Nguyen & Ho, 2022; Towner et al., 2022; Verduyn et al., 2017; R. Zhang, 2017).

Self-disclosure yang tepat dan efektif memberikan dampak positif terhadap *well-being* melalui mekanisme psikologis dan sosial. Penulisan yang ekspresif membantu melepaskan beban emosional yang ditanggung oleh individu. Kemudian, *self-disclosure* yang relevan dengan konteks serta situasi sosial tertentu lebih mungkin diterima dan dihargai oleh orang lain. Apabila *self-disclosure* dilakukan dengan tidak tepat seperti membagikan terlalu banyak atau detail informasi pribadi yang terlalu intim justru dapat membuat lawan bicara tidak nyaman dan terbebani (Bazarova, 2012).

Penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan melihat fenomena terkini menunjukkan bahwa media sosial sudah dijadikan alternatif dalam membangun kehidupan sosial, maka penelitian yang menelusuri kepuasan hidup *online* perlu dilakukan. Sejauh sepengetahuan peneliti, penelitian-penelitian terdahulu lebih banyak meneliti pengaruh *self-disclosure* terhadap *subjective well-being*, yang mana konstruk ini lebih condong pada penilaian kepuasan hidup di dunia realita dan belum menyentuh sisi kepuasan hidup sosial manusia. Terdapat satu penelitian serupa terdahulu yang dilakukan oleh Huang (2016), tetapi penelitian tersebut dilakukan di luar Indonesia dan menasar pengguna *Instagram*. Dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti saat ini, lokasi penelitian dilaksanakan di Indonesia dan sasaran penelitiannya yaitu remaja pengguna media sosial X (*Twitter*). Asumsinya, perbedaan *platform* media sosial bisa menunjukkan kemungkinan hasil yang berbeda. Di

samping itu, X (*Twitter*) merupakan *platform* media sosial yang tengah digandrungi oleh remaja masa kini untuk berbagi pendapat dan cerita.

Penelitian ini kemudian bertujuan untuk mengungkap apakah *social support* dapat memediasi pengaruh antara *self-disclosure* terhadap *online social well-being* remaja pengguna media sosial X. *Social support* dijadikan sebagai variabel mediator karena melihat bahwa *social support* masing-masing memiliki potensi berhubungan positif dengan *self-disclosure* maupun dengan *online social well-being*. Maka, diasumsikan *social support* dapat menjembatani hubungan antara *self-disclosure* dengan *online social well-being*. Asumsi ini juga diangkat berdasarkan penelitian terdahulu yang menemukan bahwa terdapat hubungan serta pengaruh yang signifikan dan positif antara *self disclosure* di media sosial dengan *subjective well-being* (konstruk psikologi yang beririsan dengan *online social well-being*). Maka dapat memungkinkan pula jika *self-disclosure* memiliki hubungan yang positif dan pengaruh signifikan terhadap *online social well-being* secara langsung maupun dibantu dimediasi oleh *social support*.

Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh secara langsung *self-disclosure* terhadap *online social well-being* pada remaja pengguna media sosial X?
2. Apakah *social support* dapat memediasi pengaruh *self-disclosure* terhadap *online social well-being* pada remaja pengguna media sosial X?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara langsung *self-disclosure* terhadap *online social well being* pada remaja pengguna media sosial X
2. Untuk mengetahui apakah *social support* dapat memediasi pengaruh *self-disclosure* terhadap *online social well-being* pada remaja pengguna media sosial X

Kegunaan Penelitian

Kegunaan teoritis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat turut menyumbang kontribusi bagi ilmu psikologi sosial, psikologi klinis, serta ilmu perilaku manusia dan teknologi terkait dengan pengaruh *self-disclosure* terhadap *online social well being* dengan *social support* sebagai mediator pada remaja pengguna media sosial X.

Kegunaan praktis. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi para pengguna media sosial, khususnya para remaja, untuk dapat memaksimalkan penggunaan media sosial dengan batasan yang tetap perlu diperhatikan.