

**PENGARUH DUKUNGAN SOSIAL DARING TERHADAP
KEPUASAN DAN KESEHATAN MENTAL GENERASI Z
PENERIMA LAYANAN TEXT-BASED ONLINE
COUNSELING BTS ARMY HELP CENTER INDONESIA**

TESIS

**Diajukan Sebagai Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Magister
Profesi Psikologi Mayoring Psikologi Klinis**



Disusun Oleh:

Ernestine Oktaviana Yuniswara

NIM. 112014153002

**PROGRAM STUDI MAGISTER PROFESI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GASAL
2022/2023**

**PENGARUH DUKUNGAN SOSIAL DARING TERHADAP
KEPUASAN DAN KESEHATAN MENTAL GENERASI Z
PENERIMA LAYANAN TEXT-BASED ONLINE
COUNSELING BTS ARMY HELP CENTER INDONESIA**

TESIS

**Diajukan Sebagai Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Magister Profesi
Psikologi Mayoring Psikologi Klinis**

Disusun Oleh:

Ernestine Oktaviana Yuniswara

NIM. 112014153002

**PROGRAM STUDI MAGISTER PROFESI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GASAL
2022/2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Penulisan Tesis
untuk diujikan pada Ujian Tesis

Surabaya, 19 Oktober 2022

Pembimbing Ketua



Dr. Achmad Chusairi, MA.
NIP: 197501311999031002

Pembimbing Kedua



Ilham Nur Alfian, M.Psi., Psikolog
NIP: 197609012003121001

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada hari Selasa, 15 November 2022 dengan susunan Dewan Penguji sebagai berikut:

Ketua

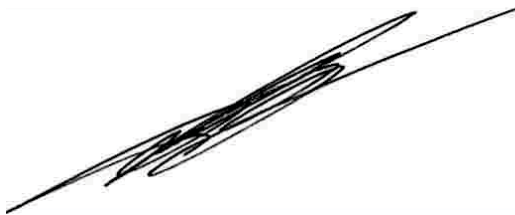
Endang R. Surjaningrum, M.AppPsych., Ph.D., Psikolog
197102221998022001

Sekretaris Penguji

Dr. Wiwin Hendriani, M.Si.
197811022005012003

Anggota Penguji

Dr. Rahkman Ardi, M.Psych.
198203192006041001

Pembimbing Ketua

Dr. Achmad Chusairi, MA.
NIP: 197501311999031002

Pembimbing Kedua

Ilham Nur Alfian, M.Psi., Psikolog
NIP: 197609012003121001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun ini merupakan karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam tesis yang saya peroleh dari karya tulis orang lain, telah saya tuliskan sumbernya dengan jelas, sesuai kaidah penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam tesis saya, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya sandang, beserta dengan konsekuensinya, sesuai dengan peraturan perundangan yang telah berlaku.

Surabaya, 20 Oktober 2022

Menyetujui,

The image shows a handwritten signature in black ink next to a pink and yellow Indonesian postage stamp. The stamp features a QR code, the Garuda Pancasila emblem, and the text 'METERAI ELEKTRONIK 10000 SEPULUH RIBU RUPIAH'.

Ernestine Oktaviana Yuniswara

NIM 112014153002

KATA PENGANTAR

Penulis bersyukur telah menyelesaikan tesis berjudul “Pengaruh Dukungan Sosial Daring terhadap Kepuasan dan Kesehatan Mental Generasi Z Penerima Layanan *Text-Based Online Counseling* BTS ARMY Help Center Indonesia”. Tesis ini disusun untuk menyelesaikan studi Magister Profesi Psikologi di Universitas Airlangga, Surabaya. Penelitian dimulai karena ketertarikan peneliti pada komunitas BTS ARMY Help Center yang bergerak dalam bidang pendampingan sebaya berbasis teks. Hal ini membuat peneliti ingin mencari mengenai hubungan antara dukungan sosial yang diberikan secara daring terhadap kepuasan dampingan yang menerima layanan.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih memiliki kekurangan. Peneliti berharap adanya saran dan masukan untuk menyempurnakan penelitian ini. Terlepas dari kekurangan yang ada, peneliti berharap tesis ini dapat berkontribusi pada pengembangan layanan konseling sebaya daring berbasis teks.

Surabaya, 20 Oktober 2022

Peneliti,



Ernestine Oktaviana Yuniswara

NIM 112014153002

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis bersyukur telah menyelesaikan penulisan tesis ini berkat dukungan dari banyak pihak yang senantiasa hadir untuk penulis. Maka dari itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suryanto, M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
2. Dr. Ike Herdiana, M.Psi., Psikolog selaku KPS Magister Profesi Psikologi Universitas Airlangga yang senantiasa memberi semangat.
3. Dr. Achmad Chusairi, M.A. dan Ilham Nur Alfian, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing yang memberikan masukan dan dukungan dalam proses pengerjaan tesis.
4. Dr. Rahkman Ardi, M.Psych. atas semangat, masukan, dan bimbingan selama proses perbaikan naskah.
5. Endang R. Surjaningrum, M.AppPsych., Ph.D., Psikolog dan Dr. Wiwin Hendriani, M.Si. untuk masukan yang diberikan pada naskah tesis.
6. Seluruh dosen pengajar dan karyawan di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas ilmu dan bantuannya selama ini.
7. Kedua orang tua dan saudara kandung penulis yang telah mendoakan dan mendukung sepenuhnya proses yang dijalani dalam menempuh pendidikan magister.
8. Teman-teman magister profesi psikologi klinis 2020, terutama Pceblak dan rekan magang PKPP DearAstrid Ardhia Candra, Inas Ngesti, dan Ninin yang menjadi pemberi dukungan sosial, emosional, *social companionship*, juga memberikan dukungan instrumental bagi penulis.
9. Ibu Astrid Regina Sapiie dan Chitra Astriana serta segenap tim DearAstrid: Ibu Siti dan Merlin, yang memberikan keleluasaan serta dukungan bagi penulis untuk bekerja sambil menyelesaikan penulisan tesis.
10. *Internet support system* yang tidak bosan membaca dan menanggapi keluh kesah penulis terkait tesis: Boi, Monik, Icchan, Jesa. *I love you!*

11. BTS AHC Indonesia *family* yang memberikan *online social support* bagi penulis dalam menyelesaikan tesis, serta ARMY yang menjadi partisipan dalam penelitian ini. Tanpa kalian, tesis ini tidak akan ada. *Borahae!*
12. KSJ, MYG, KNJ, JHS, PJM, KTH, dan JJK. *Thank you for existing and giving me a reason to carry on.*

ABSTRAK

Ernestine Oktaviana Yuniswara, 112014153002, Pengaruh Dukungan Sosial Daring terhadap Kepuasan dan Kesehatan Mental Generasi Z Penerima Layanan *Text-Based Online Counseling* BTS ARMY Help Center Indonesia. Tesis, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, 2022, xiv + 97 halaman

Generasi Z lebih memiliki kesadaran terhadap permasalahan kesehatan mental yang dialami, namun masih minim usaha untuk mencari bantuan dari tenaga profesional. Layanan konseling sebaya berbasis teks seperti yang disediakan BTS ARMY Help Center (AHC) Indonesia merupakan alternatif populer bagi Generasi Z untuk memperoleh dukungan sosial daring terkait keluhan kesehatan mental yang dirasakan. Pengukuran terhadap pengguna layanan konseling sebaya berbasis teks menggunakan *Online Social Support Scale* (OSSS) dan *Online Youth Service Satisfaction Scale* (OYSSS) dapat dilakukan untuk mengetahui manfaat dari layanan.

Pengamatan terhadap item OYSSS menunjukkan bahwa instrumen ini tidak hanya dapat mengukur kepuasan terhadap layanan, tetapi juga dampak kesehatan mental penerima layanan. Studi eksplorasi OYSSS dengan Analisis Faktor Eksploratori dilakukan untuk menguji apakah instrumen ini selain dapat mengukur kepuasan pengguna layanan juga memiliki faktor yang dapat mengukur kesehatan mental. Penelitian dengan desain *ex post facto* dilakukan untuk menguji pengaruh aspek dukungan sosial daring dengan kepuasan dan kesehatan mental setelah menerima layanan AHC Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa OYSSS dapat dikelompokkan menjadi dua faktor untuk mengukur kepuasan terhadap layanan dan kesehatan mental. Uji regresi berganda menunjukkan bahwa dukungan *esteem*-emosional, penerimaan sosial, dukungan informasional, dan dukungan instrumental dapat memprediksi kepuasan serta kesehatan mental pengguna layanan AHC Indonesia. Dukungan *esteem*-emosional adalah satu-satunya aspek yang dapat memprediksi kepuasan maupun kesehatan mental setelah menerima layanan secara signifikan. Implikasi dari temuan didiskusikan dalam pembahasan dan saran.

ABSTRACT

Ernestine Oktaviana Yuniswara, 112014153002, The Effect of Online Social Support on Satisfaction and Mental Health of Generation Z Recipients of Text-Based Online Counseling Services BTS ARMY Help Center Indonesia. Thesis, Faculty of Psychology, Universitas Airlangga, 2022, xiv + 97 pages

Generation Z is more aware of the mental health problems whom they are experiencing, yet are reluctant to seek help from professionals. Peer text-based online counseling (TBOC) services such as those provided by BTS ARMY Help Center (AHC) Indonesia are a popular alternative for Generation Z to obtain online social support regarding their perceived mental health issues. Determining whether peer TBOC is beneficial for the recipients can be measured using the Online Social Support Scale (OSSS) and the Online Youth Service Satisfaction Scale (OYSSS).

Observation of OYSSS items shows that this instrument can measure not only satisfaction with services, but also the mental health impact after receiving TBOC. An exploratory factor analysis study on OYSSS was conducted to test whether this instrument, in addition to being able to measure service user satisfaction, also has factors that can measure mental health. Research with an ex post facto design was conducted to examine the effect of online social support's aspects on satisfaction and mental health after receiving TBOC provided by AHC Indonesia.

The results of the study show that OYSSS can be grouped into two factors that measure satisfaction with services and mental health impact. Multiple regression show that esteem-emotional support, social companionship, informational support, and instrumental support can predict the satisfaction and mental health of AHC Indonesia users. Esteem-emotional support is the only aspect that can significantly predict satisfaction and mental health after receiving services. The implications of the findings are discussed in the discussion and suggestions.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Signifikansi Penelitian	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
1.5.1. Manfaat Teoretis	11
1.5.2. Manfaat Praktis	11
BAB II.....	12
2.1. BTS ARMY Help Center Indonesia	12
2.1.1. Latar Belakang Komunitas.....	12
2.1.2. AHC Indonesia sebagai Komunitas Penyedia Dukungan Sosial	13
2.1.3. Relawan AHC Indonesia.....	14
2.1.4. Pengguna Layanan AHC Indonesia	16
2.2. Generasi Z	18
2.2.1. Definisi dan Landasan Teoretis.....	18
2.2.2. Karakteristik Generasi Z	19
2.2.3. Generasi Z sebagai Dewasa Awal.....	20
2.2.4. Tugas Perkembangan Dewasa Awal.....	22
2.2.5. Isu Perkembangan Dewasa Awal.....	23

2.2.6. Penyebab Permasalahan dalam Fase Dewasa Awal.....	24
2.3. Dukungan Sosial Daring	26
2.3.1. Definisi Dukungan Sosial	26
2.3.2. Tipe Dukungan Sosial	27
2.3.3. Sumber Dukungan Sosial.....	28
2.3.4. Dukungan Sosial bagi Dewasa Awal	29
2.3.5. Dukungan Sosial Daring	30
2.4. Layanan Dukungan Sosial Daring Berbasis Teks	33
2.4.1. Konseling Sebaya sebagai Bentuk Dukungan Sosial.....	33
2.4.2. Konseling Daring Berbasis Teks (TBOC) Sebaya.....	33
2.5. Kepuasan terhadap Layanan	34
2.5.1. Definisi dan Landasan Teoretis.....	34
2.5.2. Kepuasan terhadap Dukungan Sosial.....	35
2.5.3. Kepuasan terhadap Layanan Konseling Daring Berbasis Teks	35
2.6. Dampak Dukungan Sosial terhadap Kesehatan Mental	36
2.6.1. Definisi Kesehatan Mental	36
2.6.2. Komponen Kesehatan Mental	37
2.6.3. Dampak Kesehatan Mental dalam Keseharian	39
2.7. Hubungan antara Dukungan Sosial Daring dengan Kepuasan Layanan....	41
2.8. Hubungan antara Dukungan Sosial Daring dengan Kesehatan Mental	42
2.9. Kerangka Teoretis	44
2.10. Hipotesis	45
BAB III	46
3.1. Tipe Penelitian	46
3.1.1. Studi Eksploratori	46
3.1.2. Studi <i>Ex Post Facto</i>	46
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian.....	47
3.2.1. Variabel Bebas atau Independen (Variabel X).....	47
3.2.2. Variabel Terikat atau Dependen (Variabel Y)	47
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	48
3.3.1. Variabel Bebas: Dukungan Sosial Daring	48

3.3.2. Variabel Terikat 1: Kepuasan Penerima Layanan.....	48
3.3.3. Variabel Terikat 2: Kesehatan Mental Penerima Layanan	49
3.4. Partisipan Penelitian.....	49
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5.1. Kuesioner	50
3.5.2. Skala Penelitian.....	50
3.6. Validitas dan Reliabilitas OSSS.....	53
3.6.1. Validitas Isi	53
3.6.2. Uji Reliabilitas	55
3.7. Analisis Data	56
3.7.1. Studi 1: Studi Eksploratori OYSSS	56
3.7.2. Studi 2: Studi <i>Ex Post Facto</i>	57
BAB IV	58
4.1. Gambaran Setting dan Partisipan Penelitian	58
4.2. Hasil Penelitian	59
4.2.1. Deskripsi Penemuan.....	59
4.2.2. Studi 1: Studi Eksplorasi OYSSS	62
4.2.3. Studi 2: Studi <i>Ex Post Facto</i>	65
4.3. Pembahasan.....	74
4.4. Refleksi Peneliti	79
4.5. Keterbatasan Penelitian.....	80
BAB V.....	82
5.1. Kesimpulan	82
5.2. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Visi dan Misi AHC Indonesia	13
Tabel 2 Data Demografis Relawan AHC Indonesia	14
Tabel 3 Pembagian Peran Relawan AHC Indonesia.....	15
Tabel 4 Blueprint OSSS	51
Tabel 5 Blueprint OYSSS	53
Tabel 6 Panelis Validitas Isi.....	54
Tabel 7 CVI OSSS	55
Tabel 8 Data Demografi Sampel Uji Coba Instrumen	55
Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	56
Tabel 10 Data Demografis Partisipan	60
Tabel 11 Pengguna Layanan yang Kembali dan Didampingi Hingga Masalah Selesai	61
Tabel 12 Keluhan Pengguna Layanan AHC Indonesia.....	62
Tabel 13 Factor Loadings OYSSS	63
Tabel 14 Reliabilitas Faktor OYSSS.....	64
Tabel 15 Rumus Kategorisasi Hipotetik Skor.....	65
Tabel 16 Kategorisasi Hipotetik Skor Dukungan Sosial Daring	66
Tabel 17 Skor OSSS	66
Tabel 18 Persentase Skor Dukungan Sosial Daring.....	67
Tabel 19 Kategorisasi Hipotetik Skor Kepuasan terhadap Layanan.....	68
Tabel 20 Skor YSSS	68
Tabel 21 Persentase Skor Kepuasan terhadap Layanan Pendampingan	69
Tabel 22 Parameter Prediktor Regresi Pengaruh Dukungan Sosial Daring terhadap Kepuasan	70
Tabel 23 Parameter Prediktor Regresi Pengaruh Dukungan Sosial Daring terhadap Kesehatan Mental.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik jumlah pengguna baru AHC Indonesia Januari - Juli 2022	17
Gambar 2 Kerangka Teoretis Penelitian	44
Gambar 3 Identifikasi Variabel Penelitian	47
Gambar 4 <i>Scree plot</i> analisis faktor OYSSS	64