

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Teknologi merupakan sarana yang tidak dapat dipisahkan dari berbagai lini kehidupan manusia di era modern. Lini penting dalam kehidupan yang sangat erat kaitannya dengan penggunaan teknologi, salah satunya adalah komunikasi. Telah terjadi beragam revolusi teknologi komunikasi yang mengisi seluruh bentuk komunikasi mulai dari komunikasi interpersonal, komunikasi antar personal, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa (Sucahya, 2013). Salah satu bentuk teknologi yang ditawarkan dalam bidang komunikasi adalah konferensi video (*video conference*). Konferensi video menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah telekonferensi antara beberapa orang yang terpisah secara geografis dengan menggunakan gambar dan suara (KBBI V, 2016).

Adanya pandemi COVID-19 membuat penggunaan konferensi video di Indonesia menjadi semakin masif dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Penggunaan konferensi video meningkat pesat sebagai akibat dari adanya berbagai kebijakan untuk melakukan aktivitas di rumah atau lebih dikenal dengan *work from home* (WFH) dalam rangka mengurangi laju penyebaran virus corona. Pada dasarnya, konferensi video telah hadir selama kurang lebih satu dekade terakhir, tetapi penggunaannya baru melesat ketika terjadi wabah pandemi COVID-19 pada sekitar Maret 2020 lalu (Popilux, 2020). Ketika ada kebijakan untuk menjaga jarak, maka berbagai kebutuhan harus dilakukan dari rumah, termasuk konferensi video (Fajrin & Ermina, 2020). Bagi individu yang berada di rumah dalam rangka

melindungi diri dari penyakit dan mencoba melakukan aktivitas harian dari jarak jauh, konferensi video menjadi alat yang sangat penting untuk kegiatan sehari-hari (Nguyen, dkk., 2021), pendidikan (Lowentha, dkk., 2020), perawatan kesehatan (Feijt, et al., 2020), dan bisnis (Bloom, dkk., 2021). Dikutip dari *website* Komisi Penyiaran Indonesia, Fadli Zon selaku anggota Komisi I DPR RI, menyampaikan bahwa terjadi perubahan sosial lantaran pandemi COVID-19 yang sejalan dengan perkembangan teknologi komunikasi melalui digitalisasi yang tanpa disadari telah direalisasikan masyarakat Indonesia (KPI, 2020).

Setelah adanya pandemi COVID-19, hasil survei popilux menunjukkan bahwa ada peningkatan penggunaan aplikasi konferensi video sebesar 31.7% (Popilux, 2020). Dilaporkan pula dari CNN Indonesia, menurut Plt Teknologi Officer XL Axiata, bahwa tercatat kenaikan trafik data penggunaan aplikasi konferensi video seperti *Zoom* dan *Google Meets* sebesar 20 – 23% (CNN Indoensia, 2021). Tercatat data bahwa terjadi peningkatan pesat pada penggunaan *Zoom* dari sekitar 10 juta partisipan setiap hari di bulan Desember 2019 menjadi 200 juta orang di bulan Maret 2020 dan 300 juta pada bulan April 2020 (Chawla, 2020; Iqbal, 2020, dalam Fauville, dkk., 2021).

Penggunaan konferensi video ini dapat dibilang merupakan solusi praktis berkomunikasi jarak jauh selama pandemi COVID-19. Akan tetapi, pada sisi lain hal ini juga membawa dampak buruk bagi kesehatan. Konferensi video memang dapat mempermudah komunikasi dengan orang yang terpisah jauh jaraknya, tetapi studi yang dilakukan oleh tim *Virtual Human Interaction Lab* (VHIL) menemukan bahwa panggilan video juga dapat membuat orang lelah (Ramachandran, 2021).

Seiring berjalannya waktu, keluhan terkait kelelahan karena penggunaan konferensi video yang terlalu banyak pun bermunculan. Studi yang dilakukan Andrew A. Bennett di Universitas Old Dominion melibatkan 55 karyawan di berbagai bidang dan mendapatkan hasil bahwa hanya 7% dari partisipan yang tidak melaporkan tanda-tanda kelelahan menggunakan konferensi video (Dolan, 2021). Terdapat pula data bahwa lebih dari tiga per empat orang (78%) merasa bahwa pertemuan atau rapat mereka terkadang di luar kontrol (Martin, 2020). Studi di Universitas Stanford juga mendapatkan hasil bahwa satu dari tujuh wanita (13,8%) dibandingkan dengan satu dari dua puluh pria (5,5%) melaporkan merasa lelah hingga sangat lelah setelah melakukan panggilan *Zoom* (De Witte, 2021).

Berbagai penelitian mulai dilakukan sejak penggunaan konferensi video dirasa memberikan dampak kesehatan bagi penggunanya. Dampak kesehatan yang paling terasa bagi pengguna adalah perasaan lelah setelah melakukan konferensi video. Secara cepat, hal ini memunculkan istilah baru bagi masyarakat di berbagai belahan dunia, yaitu “*Zoom Fatigue*”. Para peneliti di berbagai belahan dunia mulai mencari tahu penyebab dari “*Zoom Fatigue*” sejak maraknya penggunaan konferensi video sebagai dampak tidak langsung dari COVID-19. Penelitian-penelitian tersebut ada yang berupa argumen ilmiah, studi literatur, bahkan eksperimen. Dalam perjalanannya, sampai saat ini para peneliti masih belum menemukan penyebab pasti dari kelelahan konferensi video atau yang lebih dikenal dengan “*Zoom Fatigue*”.

Salah satu peneliti yang mencari tahu karakteristik dan penyebab kelelahan konferensi video adalah Andrew A. Bennett, dkk dengan judul artikel ilmiah

“Videoconference Fatigue? Exploring Changes in Fatigue After Videoconference Meetings During COVID-19”. Dalam penelitian ini, Bennett, dkk (2021) meneliti sifat dari kelelahan konferensi video – ketika fenomena terjadi – dan karakteristik konferensi video apa yang memiliki kaitan dengan kelelahan konferensi video. Salah satu temuan dalam penelitian itu adalah kaitan antara rasa memiliki dalam kelompok (*belongingness*) terhadap konferensi video. Terdapat bukti empiris bahwa adanya kedekatan dengan orang-orang dalam anggota rapat menunjukkan laporan bahwa mereka lebih tidak lelah menggunakan konferensi video (Bennett, dkk., 2021). Menurut hasil penelitian Bennett, dkk (2021) semakin tinggi rasa memiliki dalam kelompok, semakin rendah tingkat kelelahan konferensi video yang dirasakan.

Sebagaimana sebuah penelitian, tentu terdapat limitasi dan arahan penelitian masa depan yang lebih baik di dalamnya. Penelitian Bennett, dkk (2021) didesain menggunakan metode campuran kualitatif dan kuantitatif yang pada dasarnya bertujuan mengeksplorasi berbagai kemungkinan penyebab terjadinya konferensi video. Pengukuran rasa memiliki dalam kelompok dilakukan menggunakan satu aitem pertanyaan yang digabungkan dengan beberapa pertanyaan lain dalam suatu kuesioner. Pertanyaan yang digunakan untuk mengukur rasa memiliki dalam kelompok adalah *“I feel part of the group”* yang disajikan dengan pilihan jawaban menggunakan skala likert 1 – 6. Hal ini menjadi perhatian bagi penelitian selanjutnya untuk memperdalam aspek rasa memiliki dengan lebih proporsional.

Rasa memiliki atau *belongingness* merupakan salah satu komponen penting bagi manusia. Rasa memiliki adalah salah satu sumber motivasi manusia yang

paling kuat (Baumeister dan Leary, 1995; Thau et al., 2007 dalam Kyei-Poku, 2014). Kebutuhan untuk memiliki adalah kebutuhan dasar manusia dan salah satu sumber motivasi individu yang paling kuat (Maslow, 1954, dalam Jena & Pradhan, 2018). Dari perspektif evolusioner, motif untuk memiliki merupakan pusat keberadaan dan budaya manusia (Malone, dkk., 2012). Dalam konteks kerja, rasa memiliki sangat penting untuk memahami individu dan proses menghuni dan berkontribusi di tempat kerja (Filstad, dkk., 2019). Manfaat lain dari rasa memiliki di tempat kerja adalah pemahaman tentang kemungkinan berbagai praktik dalam komunitas, menciptakan makna, berpartisipasi dalam tujuan bersama, dan memahami identitas baru melalui hubungan dengan orang lain (Filstad, dkk., 2019). Pada era *lockdown* seperti saat ini, tuntutan terhadap *social belonging* sebagian besar berkaitan dengan bidang pekerjaan produktif seperti peran pekerja (Saiz, dkk., 2021). Oleh karena itu, kajian tentang rasa memiliki tempat kerja dan kelelahan konferensi video menjadi pembahasan yang relevan pada era perkembangan teknologi baik ketika pandemi maupun pasca pandemi COVID-19.

1.2. Identifikasi Masalah

Adanya pandemi COVID-19 membuat seluruh orang harus beradaptasi dengan kebijakan pencegahan penyebaran penyakit. Berbagai kebijakan seperti *physical distancing* diterapkan dan memberikan dampak pada berbagai lini kehidupan bermasyarakat, termasuk bekerja. Pekerjaan yang biasanya dilakukan dari kantor berubah menjadi dilakukan dari rumah sebagai bentuk pencegahan penyebaran virus. Salah satu cara beradaptasi yang banyak digunakan adalah bekerja

menggunakan konferensi video. Konferensi video membantu pekerja untuk tetap terhubung satu sama lain dalam rangka menjalankan pekerjaannya.

Konferensi video memang mempermudah seseorang tetap terkoneksi dengan orang lain. Pada sisi lain, ditemukan bukti oleh tim *Virtual Human Interaction Lab* (VHIL) bahwa panggilan video juga dapat membuat penggunaanya kelelahan (Ramachandran, 2021). Meskipun ada banyak studi empiris dalam psikologi, interaksi manusia-komputer, dan komunikasi yang mengaji perilaku dalam konferensi video, belum ada studi yang secara ketat meneliti konsekuensi psikologis dari penggunaan konferensi video dalam durasi harian yang panjang (Bailenson, 2021). Salah satu peneliti yang melakukan eksplorasi terhadap kelelahan konferensi video adalah Bennett, dkk (2021) yang menganalisis sifat kelelahan konferensi video dan apa saja karakteristik konferensi video yang terkait dengan kelelahan.

Sebagai penelitian dengan topik yang masih baru, tentu perlu adanya penelitian lanjutan untuk mengonfirmasi penjelasan temuan penelitian sebelumnya dalam rangka mencari fakta dari suatu fenomena. Setiap penelitian juga selalu memiliki limitasi dan arahan untuk penelitian selanjutnya. Begitu pula dengan penelitian Bennett, dkk (2021) yang menganalisis rasa memiliki melalui satu aitem yang disatukan dengan pertanyaan lain dalam suatu kuesioner. Pertanyaan yang diajukan oleh Bennett, dkk (2021) adalah "*I feel part of the group*". Bagian ini perlu ditinjau kembali mengingat suatu alat ukur dikatakan valid apabila aitem di dalamnya mampu mengungkap secara akurat dan teliti dari suatu atribut yang hendak diukur (Azwar, 2016). Perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk menguatkan temuan

tersebut melalui aspek pengukuran yang lebih fokus mengukur rasa memiliki dalam konteks kerja.

Penelitian mendatang tentang konferensi video penting untuk mengetahui kegunaan konferensi video dalam memenuhi kebutuhan sosial manusia (Fauville, dkk., 2021). Seperti misalnya dapatkan konferensi video mendorong rasa koneksi dan memenuhi kebutuhan psikologis dasar untuk meningkatkan kesejahteraan psikologi (Fauville, dkk., 2021). Salah satu kebutuhan fundamental dan krusial manusia untuk bertahan hidup adalah motif untuk dimiliki (Jena & Pradhan, 2018). Rasa memiliki kelompok (*group belongingness*) dikatakan berhubungan mengurangi kelelahan konferensi video karena diekspektasikan membuat peserta rapat merasa terkoneksi satu sama lain sehingga mengurangi usaha berupa perhatian terus-menerus ke konferensi video (Bennett, dkk., 2021). Rasa memiliki perlu dibedakan dalam konteks yang lebih spesifik karena “rasa memiliki secara umum” tidak akan mampu menangkap seluk-beluk dan nuansa spesifik suatu konteks sosial (Jena & Pradhan, 2018).

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti hendak melakukan penelitian atas limitasi dan arahan penelitian masa depan milik Bannett, dkk. Peneliti hendak meneliti kembali hubungan rasa memiliki dalam konteks kerja dengan kelelahan konferensi video menggunakan alat ukur yang lebih fokus mengukur rasa memiliki. Secara lebih spesifik, peneliti hendak melihat hubungan antara rasa memiliki tempat kerja – *workplace belongingness* – dengan kelelahan konferensi video.

1.3. Batasan Masalah

1.3.1. Kelelahan Konferensi Video

Kelelahan konferensi video atau *video conference fatigue* didefinisikan sebagai perasaan letih (*exhaustion*) atas partisipasinya dalam panggilan konferensi video (Fauville, dkk., 2021). Kelelahan konferensi dalam konteks penelitian ini adalah kelelahan yang dirasakan karyawan sebagai dampak dari penggunaan konferensi video selama bekerja. Frekuensi dan waktu berapa lama telah menggunakan konferensi video sejak adanya pandemi COVID-19 juga menjadi perhatian dalam penelitian ini.

1.3.2. Rasa Memiliki Tempat Kerja

Menurut Hagerty dan Patusky (1995) dalam Jena dan Pradhan (2018), *belongingness* didefinisikan sebagai perasaan memiliki sebagai “pengalaman personal terlibat dalam suatu sistem atau lingkungan, membuat orang merasa menjadi bagian integral dari suatu sistem atau lingkungan. Secara operasional, rasa memiliki yang dimaksud dalam penelitian ini adalah rasa memiliki dalam konteks kerja atau *workplace belongingness*. *Workplace belongingness* ini diartikan sebagai rasa kepemilikan antar karyawan dalam satu kelompok kerja menggunakan konferensi video. Artinya, karyawan yang bekerja bersama menggunakan satu ruangan konferensi video yang sama saling mempunyai rasa kepemilikan.

1.3.3. Karyawan yang Bekerja Menggunakan Konferensi Video

Karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah karyawan dalam suatu organisasi yang sebagian besar pekerjaannya dilakukan dengan menggunakan konferensi video sebagai alat utama kerjanya. Peneliti tidak membatasi jenis

pekerjaan, usia, dan jenis kelamin dari partisipan. Fokus peneliti adalah mencari tahu efek rasa memiliki tempat kerja terhadap kelelahan konferensi video yang dialami partisipan selama bekerja.

1.4.Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, berikut rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini:

1. Bagaimana hubungan antara rasa memiliki tempat kerja dengan kelelahan konferensi video?

1.5.Tujuan Penelitian

Atas dasar rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pola hubungan antara rasa memiliki tempat kerja dengan kelelahan konferensi video.

1.6.Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoretis

Manfaat teoretis dari penelitian ini adalah memberikan sumbangan berupa kajian empiris tentang hubungan antara rasa memiliki tempat kerja terhadap kelelahan konferensi video. Untuk kajian bidang psikologi, diharapkan penelitian ini dapat menjadi arahan eksplorasi lebih dalam tentang fenomena kelelahan konferensi video khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi. Penelitian ini juga bermanfaat untuk bidang kajian lain seperti interaksi manusia-komputer (*human-computer interaction*), yaitu penelitian ini diharapkan dapat

memberikan gambaran tentang hubungan antara manusia dengan konferensi video pada aspek-aspek mentalnya.

1.6.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan tentang hal-hal yang dapat memperkecil kelelahan yang dirasakan dalam menggunakan konferensi video. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan secara praktis bagi pemegang kebijakan dalam suatu organisasi untuk membuat kebijakan yang melindungi karyawan dalam berinteraksi menggunakan konferensi video. Sehingga, karyawan dapat menjalankan pekerjaannya melalui konferensi video secara maksimal.