

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era saat ini perkembangan teknologi informasi di Indonesia sangatlah pesat terutama perkembangan internet. Hal tersebut didukung dengan banyak muncul dan berkembangnya penyediaan infrastruktur jaringan internet yang ada di Indonesia. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada akhir tahun 2020 Jumlah pengguna internet di Indonesia hingga kuartal II/2020 mencapai 196,7 juta atau 73,7 persen dari populasi. Jumlah ini bertambah sekitar 25,5 juta pengguna dibandingkan tahun sebelumnya (Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia, 2020). Dari data tersebut dapat digambarkan bahwa antusiasme masyarakat Indonesia terhadap internet cukup besar. Berdasarkan data hasil survei APJII pada akhir tahun 2020, dari seluruh responden, mayoritas mengatakan menggunakan internet selama lebih dari 8 jam sehari. Alasan penggunaan internet yang ditanyakan pada survey yang dilakukan oleh APJII, sosisa media adalah yang tertinggi, dengan 51,5 persen. Alasan kedua komunikasi lewat pesan, alasan ketiga adalah games, alasan keempat masih games dan alasan kelima belanja online (Kompas.com, 2020).

Pada penelitian terdahulu disebutkan bahwa media sosial digunakan oleh instansi pemerintah untuk menyampaikan dan meningkatkan pelayanan mereka terhadap masyarakat. Di sisi lain, penggunaan media sosial pada pemerintahan adalah untuk membangun sistem pemerintahan yang terbuka dan transparan dengan menampung aspirasi dari masyarakatnya. Di beberapa negara maju seperti di Amerika, Eropa dan Timur Tengah, pemanfaatan media sosial oleh pemerintah telah menunjukkan hasil positif, masyarakat disana telah menggunakan media sosial tersebut sebagai sarana komunikasi dengan pemerintah setempat.

Di Indonesia, instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah secara perlahan sudah menggunakan media sosial sebagai sarana

komunikasi publik, hal ini ditunjukkan dengan disertakannya akun media sosial pada situs web resmi instansi pemerintah. Hal tersebut juga didukung oleh pemerintah pusat di mana pada tahun 2012 telah diterbitkan pedoman pemanfaatan media sosial instansi pemerintah oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KemenPan-RB, 2012). Tujuan dari diterbitkannya pedoman pemanfaatan media sosial instansi pemerintah oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia adalah menciptakan keterbukaan, komunikasi yang efektif dan interaktif, serta saling menguntungkan antara instansi pemerintah dan pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan humas pemerintah. Atas dasar hal itulah, banyak pemerintah daerah menggunakan media sosial sebagai satu layanan electronic government (E-Government) sebagai sarana dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Mengingat media sosial sebagai alat baru untuk melengkapi layanan E-Government yang ada, perlu dipahami jenis layanan E-Government yang lebih sesuai dengan alat media sosial yang berbeda. Peran layanan *E-Government* dalam adopsi media sosial di pemerintah daerah sedikit dipahami dan diketahui. Penerapan *E-Government* menjanjikan perubahan paradigma yang tajam. Dengan penerapan *E-Government*, institusi publik akan lebih responsif dan transparan, mempromosikan kemitraan pemerintah lebih efisien, dan memberdayakan warga dengan membuat pengetahuan dan sumber daya lainnya lebih dapat diakses langsung. *E-Government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk pemerintahan yang lebih baik atau untuk meningkatkan kualitas layanannya, terutama melalui penggunaan internet, sosial media, dan teknologi *web* Mergel (2013). Dalam *platform E-Government*, pemerintah berperan sebagai pengguna teknologi utama, kontributor konten, dan manajer sistem.

Media sosial membantu karyawan dalam berkomunikasi dengan orang lain dan merasa sedikit rileks dari kinerja tugas yang melelahkan di tempat kerja tempat (Ou dan Davison, 2011). Akan tetapi kebiasaan tersebut yang harusnya

bisa menjadi sisi positif, akan menjadi boomerang atau masalah seperti mengganggu seorang karyawan dari melakukan tugas dan menyebabkan pemborosan waktu (Bright dan Logan, 2018; Li, 2019; Turel dkk., 2019). Jadi, penelitian ini dimaksudkan untuk mencoba menggali dampak negatif yang berlebihan penggunaan media sosial terhadap kelelahan sosial media.

Media sosial telah merevolusi komunikasi dalam kehidupan manusia dengan aplikasi yang meluas dan pertumbuhan yang cepat (Chang dan Hsiao, 2014). Media sosial telah digunakan di tempat kerja, membantu komunikasi dan pengetahuan organisasi yang di masa lalu tidak mungkin (McAfee, 2006) dalam (Rahman et al., 2017). Dengan keberhasilan media sosial, memotivasi minat yang kuat untuk menggunakan jejaring sosial untuk meningkatkan komunikasi dalam organisasi. Namun, media sosial di tempat kerja masih memiliki pro dan kontra, masih kontroversial. Media sosial yang memiliki reputasi negatif dapat mengurangi produktivitas dan meningkatkan disrupsi. Namun secara positif, karyawan menggunakan media sosial tidak hanya untuk mencari dan menyebarkan informasi, tetapi juga sebagai media komunikasi dengan teman, guna mendapatkan rasa memiliki dan meningkatkan hubungan baik (Cao et al., 2016).

Menurut Cao et al (2016), Penggunaan media sosial akan mendorong modal sosial karyawan yang kemudian membantu transfer pengetahuan. Modal sosial dan transfer pengetahuan akan mampu meningkatkan kinerja. Sedangkan menurut Fang dan Chiu (2010), penggunaan media sosial perusahaan membangun dan meningkatkan jejaring sosial dan interaksi yang pada akhirnya menimbulkan kepercayaan di antara rekan kerja. Diharapkan organisasi yang mengadopsi media sosial yang digunakan oleh karyawan dapat meningkatkan kepercayaan di antara mereka sendiri.

Pada saat ini, penggunaan media sosial tidak lagi melihat tempat/lokasi maupun waktu, melalui smartphone pengguna kapan saja dan dimana saja bahkan termasuk di tempat kerja yang akan menyita sebagian besar waktu kerja. Hal ini

membuat permasalahan di dunia kerja semakin kompleks, masing-masing organisasi mempunyai tujuan yang berbeda. Pada perusahaan tujuan operasionalnya adalah untuk memperoleh laba, sedangkan pada organisasi nirlaba seperti instansi pemerintah mempunyai tujuan untuk memenuhi dan mencapai pelayanan publik yang prima. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan kerjasama sumber daya manusia. Kerjasama di dalam organisasi akan diperoleh apabila organisasi tersebut memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, tanggung jawab, disiplin dan memiliki kinerja yang baik.

Untuk mencapai kinerja yang baik maka perlu adanya: perencanaan kerja yang berisi rangkaian tindakan yang disusun untuk mempersiapkan gambaran besar yang ingin dikerjakan agar lebih efektif untuk mencapai tujuan. Perencanaan merupakan bagian penting dalam setiap tindakan. Perencanaan memberikan gambaran besar terhadap apa yang dilakukan sehingga menjadi jelas. Dengan adanya perencanaan akan mempermudah seseorang dalam pencapaian target kerja yang telah ditetapkan sebelumnya; Tingginya efisiensi waktu kerja. Efisiensi waktu kerja merupakan keefektifan pemanfaatan waktu dalam bekerja. Hal ini sudah tentu sangat berpengaruh terhadap produktivitas atau capaian kerja perusahaan. Setiap perusahaan atau instansi pemerintahan tentunya memiliki jumlah karyawan yang pada dasar perhitungannya dapat menyelesaikan semua pekerjaan tepat waktu. Namun pada kenyataannya, sangat banyak pekerjaan di perusahaan atau instansi pemerintahan yang tidak dapat dikerjakan tepat waktu, yang salah satu penyebabnya adalah tidak efisiennya waktu kerja dari seorang karyawan atau pegawai. Kurang efektifnya waktu kerja tersebut disebabkan oleh karena waktu kerja banyak berkurang dengan aktivitas lain seperti bercerita, berinteraksi dengan yang lain dan yang paling menonjol adalah waktu terbuang karena bermedia sosial. Tingkat keefektifan waktu kerja di atas sudah pasti sangat dipengaruhi oleh lama waktu efektif seorang karyawan atau pegawai dalam bekerja. Sedangkan pada kenyataannya, seorang karyawan atau pegawai banyak yang mengakses media sosial disaat mereka bekerja. Selain dari terbuangnya

waktu efektif kerja, hal-hal yang diperoleh dalam bermedia sosial tentunya akan mempengaruhi psikis seseorang dalam bekerja.

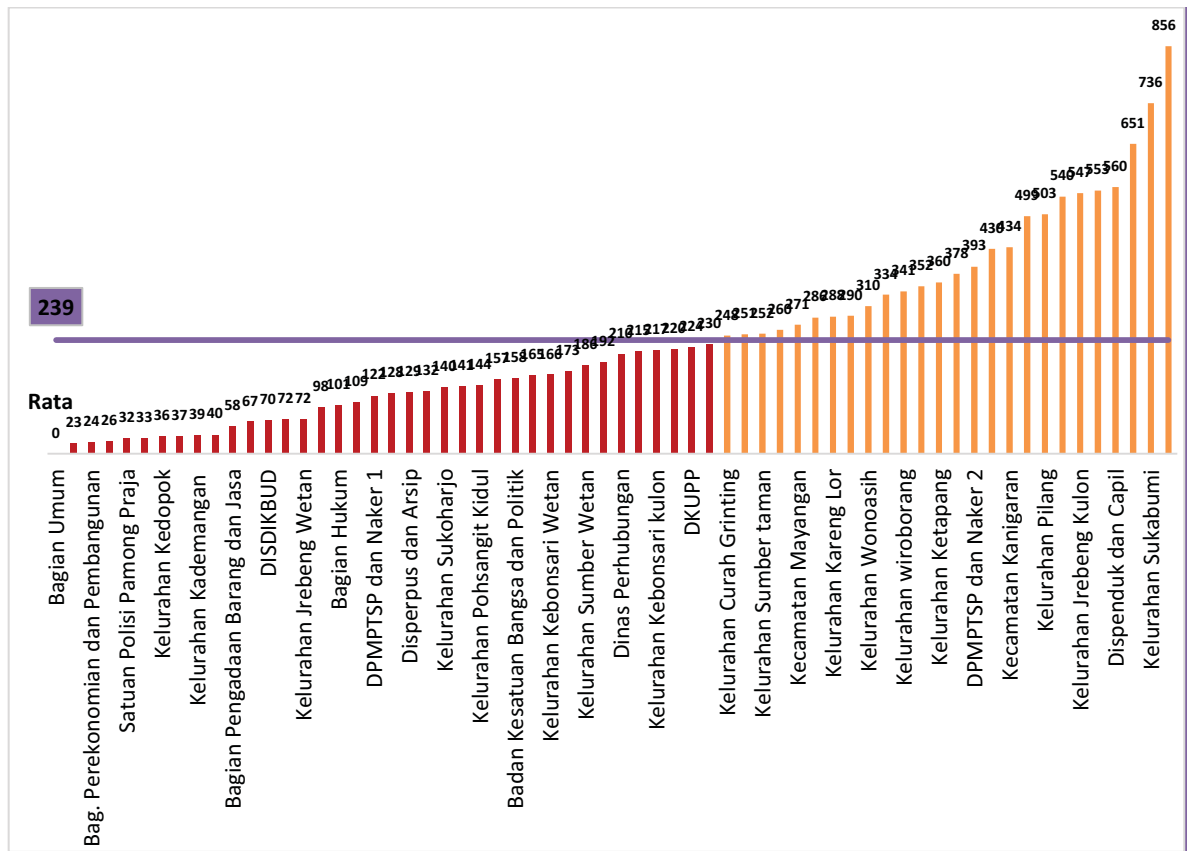
Penggunaan media sosial tidak terlepas dari penggunaan teknologi yang juga menjadi kontributor penting terhadap kinerja karyawan. Ini memungkinkan karyawan untuk bekerja lebih baik dengan berbagi pengetahuan, motivasi, dan meningkatkan moral (Singh et al., 2019). Namun, teknologi juga berkontribusi negatif terhadap hasil karyawan seperti gangguan di luar tempat kerja dan masalah kesehatan (Thomée et al., 2011). Sebagian besar masalah kesehatan muncul dari gangguan psikologis dan stres akibat penggunaan teknologi yang tinggi (Chesley, 2005) dalam (Kamal et al., 2020). Akibatnya, mengganggu tingkat kinerja yang dibutuhkan oleh organisasi untuk memenuhi hasil yang dibutuhkan (Moqbel et al., 2013). Stres akibat teknologi menjadi stres tekno (Brod, 1984). Ini mengarah pada penurunan praktik berkelanjutan yang berdampak pada hasil kinerja karyawan (Tarafdar et al., 2019). Dapat dikatakan bahwa perubahan negatif pada sikap, pola pikir, perilaku tidak produktif merupakan akibat dari techno stress (Tarafdar et al., 2019).

Wajah terbaru dari penggunaan teknologi adalah dalam bentuk media sosial. Ini adalah platform yang tersedia bagi orang-orang untuk berkomunikasi dengan satu atau beberapa orang saat menggunakan internet (Cox dan Rethman, 2011). Media sosial terdiri dari sejumlah alat dan aplikasi yang digunakan di mana saja seperti di rumah atau tempat kerja (Ali-Hassan et al., 2015). Beberapa aktivitas yang dapat dilakukan oleh individu di situs jejaring sosial (Hantula et al., 2011; Hou et al., 2014); seperti mengumpulkan informasi, berbagi informasi, membunuh waktu, komunikasi dan hiburan (Liu dkk., 2015) dalam (Ndasauka et al., 2016). Media sosial membantu karyawan dalam berkomunikasi dengan orang lain dan merasa sedikit rileks dari kinerja tugas yang melelahkan di tempat kerja (Ou dan Davison, 2011). Namun, kebiasaan menggunakan media sosial di tempat kerja dapat mengakibatkan berbagai masalah seperti mengganggu karyawan dalam melakukan tugas dan menyebabkan pemborosan waktu (Turel et al., 2018).

Oleh karena itu, penelitian ini mencoba menggali dampak negatif penggunaan media sosial yang berlebihan terhadap kelelahan atas sosial media.

Dari penelitian sebelumnya, penggunaan sosial media yang berlebihan mempengaruhi penggunaan dan kecepatannya pada saat kerja, dimana para pegawai akan teralihkan perhatiannya dikarenakan notifikasi-notifikasi yang ada (Salo et al., 2019; Larose et al., 2014). Dimana notifikasi-notifikasi tersebut diartikan sebagai overload dalam (Nida Kamal, 2020). Komunikasi overload, social overload dan informasi yang overload terutama disebabkan dari penggunaan media sosial yang berlebihan (Tarafdar et al., 2019).

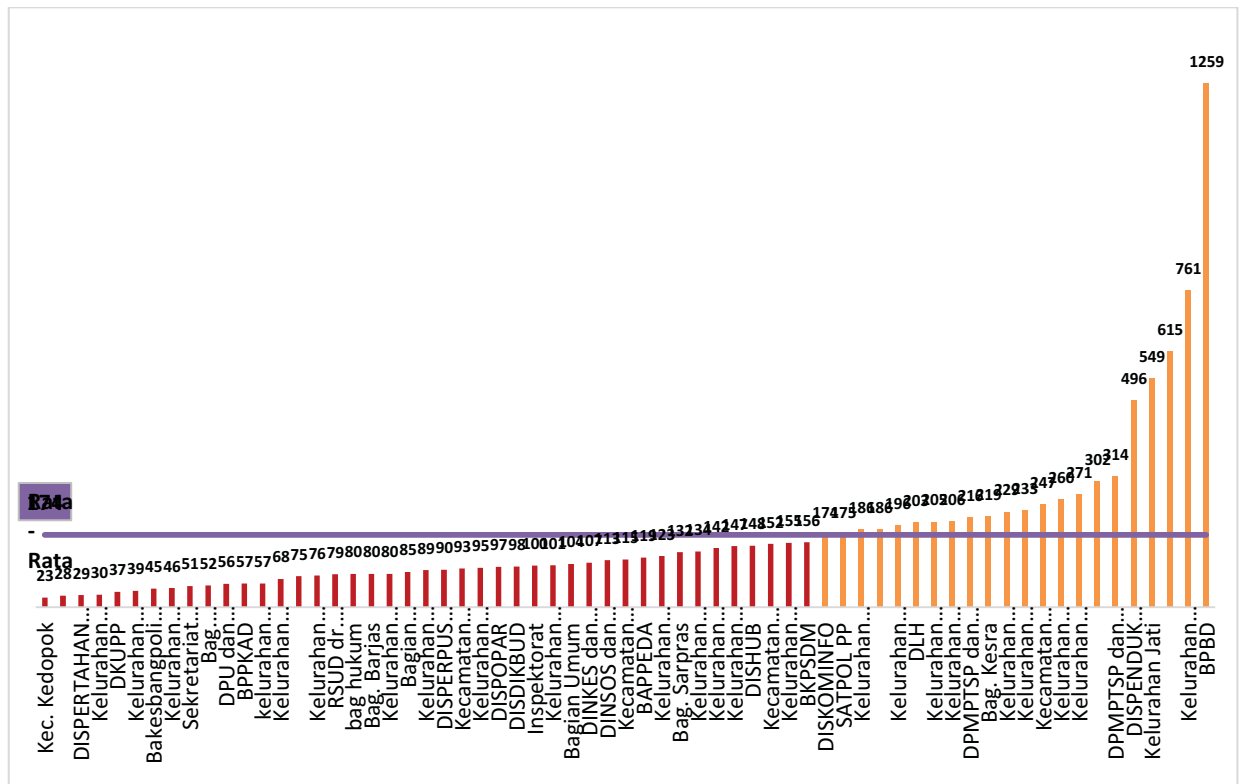
Perkembangan teknologi inilah yang membuat perusahaan serta instansi pemerintah menggunakannya dalam level yang lebih tinggi. Penggunaan sosial media banyak kali memberikan efek positif karena keefektifan dan kecepatan dalam penyaluran informasi. Seperti pada pemerintah pusat hingga pemerintah daerah, penggunaan sosial media akan sangat membantu kerja dari instansi-instansi untuk sarana penyaluran informasi dan pemberitahuan-pemberitahuan lain. Sesuai dengan data yang telah dihimpun, fakta dilapangan membuktikan adanya beberapa permasalahan yang terjadi dikarenakan beban kerja yang banyak atas pekerjaan pengoperasian media sosial. Berdasarkan pengamatan sementara yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan beberapa permasalahan yang dikemukakan oleh kepala seksi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo, setidaknya ada beberapa permasalahan yang timbul, seperti salah penulisan, salah upload, kurang aktifnya admin media sosial, hingga salahnya pengertian oleh netizen.

Gambar 1.1 Aktivitas Media Sosial *Facebook* Perangkat Daerah Tahun 2021 (konten)

Sumber : diskominfokotaprobolinggo

Pun dalam pengimplementasian menuju smart city yang digagas oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, Pemerintah Kota Probolinggo menggunakan beberapa platform media sosial terutama sosial media yang digandrungi oleh masyarakatnya, seperti facebook dan instagram. Dengan deskripsi pada gambar diatas, sesuai dengan yang diuraikan pada paragraf sebelumnya terlihat bahwa Rata-rata aktivitas media sosial akun sosial facebook perangkat daerah adalah sebanyak 236 konten/tahun. Terdapat 39 perangkat daerah yang aktivitas media sosial facebook-nya di atas rata-rata dan terdapat 26 perangkat daerah yang aktivitas media sosial facebook-nya di bawah rata-rata. Adapun 3 perangkat daerah yang aktivitas media sosial facebook-nya terbanyak secara berurutan adalah Kecamatan Kademangan, Kelurahan Sukabumi, dan Kelurahan Mayangan dengan jumlah konten sebanyak 856; 736; dan 651 konten/tahun. Sedangkan 3 perangkat daerah yang aktivitas media sosial

facebook-nya terkecil secara berurutan adalah Bagian Umum, Bagian Organisasi, serta Bagian Perekonomian dan Pembangunan dengan jumlah konten sebanyak 0; 23; dan 24 konten/tahun.



Gambar 1.2 Aktivitas Media Sosial Instagram Perangkat Daerah Tahun 2021 (konten)

Sumber : diskominfokotaprobolinggo

Pada sosial media instagram rata-rata aktivitas media sosial perangkat daerah adalah sebanyak 174 konten/tahun. Terdapat 22 perangkat daerah yang aktivitas media sosial instagram-nya di atas/sama dengan rata-rata dan terdapat 43 perangkat daerah yang aktivitas media sosial instagram-nya di bawah rata-rata. Adapun 3 perangkat daerah yang aktivitas media sosial instagram-nya terbanyak secara berurutan adalah BPBD, Kelurahan Kedunggaleng, dan Kelurahan Jrebeng Kidul dengan jumlah konten sebanyak 1.259; 761; dan 615 konten/tahun. Sedangkan 3 perangkat daerah yang aktivitas media sosial instagram-nya terkecil secara berurutan adalah Kecamatan Kedopok, Bagian Pemerintahan, dan Dinas

Pertanian, Ketahanan Pangan dan Perikanan dengan jumlah konten sebanyak 23; 28; dan 29 konten/tahun.

Sehingga dari penjelasan-penjelasan diatas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Excessive Social Media Use at Work* terhadap *Social Media Exhaustion* dengan *Technology Overload* sebagai variabel mediasi (Studi pada OPD-OPD Terkait di Pemerintah Kota Probolinggo”**.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *excessive social media use at work* berpengaruh positif terhadap *technology overload*?
2. Apakah *technology overload* berpengaruh positif terhadap *social media exhaustion*?
3. Apakah *excessive social media use at work* berpengaruh positif terhadap *social media exhaustion*?
4. Apakah *technology overload* berperan sebagai variabel mediasi pada hubungan *excessive social media use at work* terhadap *social media exhaustion*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh *excessive social media use at work* terhadap *technology overload*
2. Pengaruh *technology overload* terhadap *social media exhaustion*
3. Pengaruh *excessive social media use at work* terhadap *social media exhaustion*

4. Peran *technology overload* sebagai variabel mediasi pada hubungan *excessive social media use at work* terhadap *social media exhaustion*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Excessive Social Media Use at Work terhadap Social Media Exhaustion dengan Technology Overload sebagai Variabel Mediasi” ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi atau sumbangan pengetahuan ilmiah bagi pengembangan teori di bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan kinerja sumber daya manusia. Dengan demikian, dapat dibandingkan antara teori-teori yang ada tentang kinerja juga kelelahan terhadap media sosial dan pengembangan sumber daya manusia dengan kenyataan di lapangan, sehingga apabila terdapat ketidaksesuaian diantaranya, maka dapat dilakukan perubahan dalam mendukung teori ataupun menyanggah teori.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Instansi Terkait

Mendapatkan pembuktian tentang pengaruh penggunaan sosial media yang berlebihan saat bekerja terhadap kelelahan atas media sosial dengan teknologi overload sebagai variabel mediasi, khususnya pada pegawai yang menjadi operator sosial media pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam upaya peringatan atau penyesuaian beban kerja. Selain itu juga dapat dijadikan acuan dalam rangka pembagian kerja yang sesuai serta sarana penggunaan sosial media yang tepat pada kemudian hari.

1.4.2.2 Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti akan memperoleh pembuktian yang akurat tentang pengaruh penggunaan sosial media yang berlebihan saat bekerja terhadap kelelahan atas media sosial dengan teknologi overload sebagai variabel mediasi, khususnya pada pegawai yang menjadi operator sosial media pada setiap OPD serta keberlanjutan penelitian di masa yang akan datang.

1.4.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya di masa yang akan datang, hasil dari penelitian ini semoga dapat memberikan gambaran informasi, terutama bagi peneliti yang berminat dalam penelitian mengenai kelelahan atas sosial media dengan menggunakan teori dari Schaufeliet dimana “Kelelahan mewakili menipisnya sumber daya mental yang terkait dengan keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang menuntut”, hingga pada akhirnya dapat memberikan perbaikan serta penyempurnaan atas penelitian ini, sehingga hasil yang tersaji akan teruji sepenuhnya.