

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, *mobile app* (aplikasi seluler) digunakan secara luas di dunia bisnis dalam mempromosikan produktivitas dan meningkatkan kinerja karyawan (Arif & Ahmad, 2010). Adanya teknologi yang tergabung dalam perangkat *mobile* seperti *smartphone* dan *tablet* membantu para pekerja untuk melakukan tugasnya dengan lebih baik. Aplikasi seluler seperti WhatsApp, surel, Telegram dan lainnya, membantu pekerja untuk dapat saling terhubung kapanpun dan dimanapun. Aksesibilitas ke jaringan yang ada menyebabkan pengguna merasa terus terhubung satu sama lain (*constant connectivity*). Salah satu *mobile app* yang paling diminati di dunia adalah WhatsApp. Menurut App Annie (2019), WhatsApp menjadi aplikasi pesan *online* paling populer diseluruh dunia berdasarkan jumlah pengguna aktif bulanan. Di Indonesia, WhatsApp juga menjadi aplikasi pesan *online* yang paling diminati, 83% dari 171 juta pengguna internet di Indonesia adalah pengguna WhatsApp (Niken, 2019).

WhatsApp merupakan aplikasi *online* yang memungkinkan penggunanya untuk mengirim file, pesan, video, dan obrolan *online*. WhatsApp memiliki tampilan antarmuka (*user interface*) yang simple dan mudah dipahami sehingga jumlah pengguna WhatsApp terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini juga didukung dengan keadaan pandemi Covid-19 saat ini yang menyebabkan

peningkatan jumlah pengguna 27 persen (Agustin Setyo, 2020). Sebagai akibatnya banyak organisasi baik pemerintah maupun swasta yang kemudian menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi selama diberlakukannya sistem bekerja dari rumah (*working from home/WFH*). Pengguna media pesan *online* (WhatsApp) memudahkan organisasi dalam menyebabkan informasi terkait pekerjaan terbaru kepada karyawan dan membantu karyawan untuk dapat saling terhubung satu sama lain (Maguth, 2013) sehingga dapat meningkatkan mobilitas, fleksibilitas dan efisiensi dalam bekerja (Weizenegger, 2015). Namun, keadaan terhubung secara terus menerus (*constant connectivity*) ini dapat menimbulkan *negative affect* yang berimbas pada perilaku kontraproduktif karyawan (Scott & Barnes, 2011). *Negative affect* adalah berbagai susasana hati yang tidak menyenangkan seperti kemarahan, ketakutan, kegugupan dan rasa bersalah (Watson, 1988). Karyawan akan terus terhubung dengan pekerjaan dan menerima pesan dalam bentuk pesan singkat melalui media pesan *online*, pesan-pesan yang masuk dapat mengganggu konsentrasi karyawan terhadap pekerjaan utama (Sonnetag et al, 2018), keadaan ini menyebabkan munculnya *negativity emotion & expression* seperti rasa cemas (*anxiety*), marah (*anger*), perasaan tertekan (*distressed*), kekuatan (*fear*), sedih (*sadness*) dan depresi (*depression*) yang dapat mempengaruhi seseorang dalam bertindak (Courtney, 2020).

Negative affect dipicu oleh pesan-pesan masuk, seringkali pesan yang masuk berisi instruksi untuk pekerjaan tambahan yang harus diselesaikan di rumah atau di luar jam kerja (Arif & Ahmad, 2010). Pesan-pesan yang masuk dapat berubah menjadi tekanan bagi karyawan untuk segera menanggapi masalah terkait

pekerjaan bahkan selama waktu kerja dirumah (Golden, 2013). Karyawan merasa sulit untuk mengacuhkan pesan yang masuk karena *being available* dan *responsive* terhadap pesan yang masuk sangat penting untuk menyelesaikan pekerjaan (Wacjman & Rose, 2011). Pesan yang masuk melalui WhatsApp menjadi sumber *interupsi* pekerjaan yang sedang dilakukan karyawan (Mark et al., 2016). *Interupsi* merupakan gangguan yang menyebabkan karyawan mengalihkan perhatian mereka dari tugas utama yang membutuhkan konsentrasi penuh (Karin Lofvenmark, 2017) sehingga dapat menyebabkan stress pada individu (Reidl, 2013) dan dapat menimbulkan rasa tidak suka terhadap pekerjaan maupun organisasi yang akan dilakukan untuk mengurangi *negative affect*. Salah satu tindakan yang akan dilakukan untuk mengurangi *negative affect* adalah karyawan akan mengaktifkan mode senyap untuk menghindari tekanan dan gangguan (*interupsi*) yang disebabkan oleh notifikasi (Licoppe, 2010; Sharzi et al., 2014). Hal in dilakukan untuk menghindari tekanan *being available & responsive* terhadap pesan yang masuk. Beberapa penelitian telah membahas tentang *interupsi* yang disebabkan oleh pesan *online*.

Penelitian sebelumnya fokus pada dampak dari penggunaan email dan pesan *online* lainnya di tempat kerja (Tassabehji & Vakola, 2005) atau telah meneliti bagaimana pengalaman penggunaan surel yang berbeda antar orang (Brown, Duck & Jimmiesson, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Sonnetag *et al* (2018) menemukan bahwa *interupsi* melalui pesan *online* dapat berdampak negatif

melalui *time pressure* dan berdampak positif melalui *responsiveness* dan *percieved task accomplishment*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah *negative affect* yang ditimbulkan dari *constant connectivity* melalui penggunaan media pesan *online* (WhatsApp grup). Meskipun dalam penelitian sebelumnya telah membuktikan adanya *negative affect* dari *constant connectivity* melalui surel dan pesan *daring* lainnya (Sonnetag et al, 2018), namun masih sedikit atau jarang peneliti yang meneliti dan menghubungkan *constant connectivity* melalui media pesan *online* (WhatsApp grup) terhadap *negative affect* yang dimediasi oleh *feeling interrupted*. Penelitian ini dilakukan di dua Bank KCP Yogyakarta.

Dua Bank KCP Yogyakarta ini merupakan kantor cabang pembantu dari Bank pusat. Menurut RG. Howtery, Bank merupakan tempat penukaran uang berdasarkan kredit utang piutang oleh masyarakat. Kedua Bank ini merupakan organisasi yang menggunakan media pesan *online* (WhatsApp grup) untuk berkomunikasi. Karyawan menggunakan WhatsApp untuk berinteraksi kepada atasan dan sesama karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini semakin menarik untuk dilakukan, karena meskipun hal ini sudah dijelaskan secara teori, tetapi masih banyak yang belum menjelaskan bahwa *constant connectivity* melalui media pesan *online* (WhatsApp grup) dapat menimbulkan *negative affect*. Oleh karena itu, maka

peneliti akan melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh *Constant Connectivity* Melalui Social Media (WhatsApp Grup) Terhadap *Negative Affect* Yang Dimediasi Oleh *Feeling Interrupted* Studi Pada Karyawan Di Dua Bank KCP (Kantor Cabang Pembantu) Di Yogyakarta”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah-masalah yang ada, maka pertanyaan penelitian yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah *constant connectivity* melalui media pesan *online* (WhatsApp grup) berpengaruh positif terhadap *feeling interrupted*?
2. Apakah *feeling interrupted* berpengaruh positif terhadap *negative effect*?
3. Apakah *constant connectivity* berpengaruh positif terhadap *negative effect*?
4. Apakah *feeling interrupted* memediasi hubungan antara *constant connectivity* dengan *negative affect*?

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup dan fokus masalah penelitian ini terbatas, hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kesalahan saat pengerjaan penelitian.

Batasan yang telah ditentukan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya meneliti hubungan *constant connectivity* melalui media pesan *online* (WhatsApp grup) dengan *negative affect* yang dimediasi oleh *feeling interrupted*.
2. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah :
Constant connectivity sebagai variabel independen, penelitian ini berfokus pada keadaan *constant connectivity* melalui penggunaan perangkat kerja elektronik melalui penggunaan WhatsApp grup.
Feeling Interrupted sebagai variabel mediasi, penelitian ini berfokus pada interupsi (penundaan kinerja (Biron, 2009) atau penundaan fokus perhatian dari tugas utama) akibat adanya pesan *online* yang masuk di WhatsApp grup.
Negative affect sebagai variabel dependen, penelitian ini berfokus pada emosi atau perasaan negatif seperti perasaan was-was, takut, dan lain-lain akibat adanya interupsi dari pesan *online* di WhatsApp grup.
3. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Bank dengan kriteria yang sudah ditentukan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif *constant connectivity* melalui media pesan *online* (WhatsApp grup) terhadap *feeling interrupted*.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif *feeling interrupted* terhadap *negative effect*.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif *constant connectivity* terhadap *negative effect*.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif *feeling interrupted* dalam memediasi hubungan antara *constant connectivity* terhadap *negative affect*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada organisasi maupun karyawan yang terkait dalam penelitian ini. Penelitian ini mencakup manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat penelitian teoritis sebagai berikut:

- (1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai faktor-faktor yang menimbulkan *negative affect* pada karyawan di suatu organisasi, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

1.5.2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti, organisasi, maupun karyawan. Manfaat tersebut antara lain sebagai berikut:

- (1) Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang hubungan *constant connectivity* terhadap *negative affect* yang dimediasi oleh *feeling interrupted*.

- (2) Manfaat Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi organisasi sehingga dapat membantu dalam pencegahan terjadinya *negative affect* yang dilatar belakangi oleh *constant connectivity*.

- (3) Manfaat Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi karyawan Bank untuk mengelola hubungan atau dampak dari *constant connectivity* melalui media pesan *online* (WhatsApp grup) terhadap *negative affect*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan spesifik mengenai isi penelitian, Pembahasan ini dilakukan secara sistematis yang meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang dan alasan penelitian ini dilakukan. Bab ini terdiri dari 5 sub bab yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TUJUAN PUSTAKA

Bab ini berisi konsep dan penjelasan teori yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dalam bab ini juga disajikan pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi riset, data, model, alat analisis, dan batasan operasional yang digunakan dalam riset.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil penelitian dan pembahasan dari hasil analisis data penelitian. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk table, grafik, atau bentuk lain. Pembahasan tentang hasil yang diperoleh berupa penjelasan teoritik, baik secara kuanlitatif, kuantitatif, maupun statistik.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran (implikasi kebijakan) yang dinyatakan secara terpisah. Kesimpulan merupakan pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan pembahasan untuk membuktikan kebenaran hipotesis.