

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di zaman sekarang ini sangatlah canggih dan pesat. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya inovasi di masa ini, salah satunya adalah *handphone*. Dahulu *handphone* hanya digunakan untuk menelepon dan mengirimkan pesan singkat (sms), namun sekarang ini *handphone* tidak hanya digunakan untuk menelepon dan sms, akan tetapi dapat pula digunakan untuk menjadi sebuah komputer mini yang canggih. Perangkat ini dikenal dengan istilah *smartphone* (telepon pintar).

*Smartphone* adalah telepon genggam yang mempunyai kemampuan tingkat tinggi dengan fungsi yang menyerupai komputer. *Smartphone* dilengkapi dengan Sistem Operasi seperti Android, IOS, atau Blackberry OS. Selain itu, biasanya *smartphone* juga dilengkapi dengan teknologi yang sedang diminati seperti *Long Term Evolution* (LTE) atau 4G LTE. Di era ini, *smartphone* sudah menjadi kebutuhan pokok karena fungsinya sudah dapat menggantikan fungsi komputer dengan adanya aplikasi *Google Search*, *Bing*, fitur navigasi atau *Global Positioning System* (GPS) yang sangat memudahkan para penggunanya.

Keunggulan lain pada *smartphone* adalah dilengkapi dengan media sosial dan juga media hiburan seperti *Line*, *WhatsApp*, *Youtube*, dan lain-lain yang memudahkan para penggunanya berinteraksi antara satu sama lain dan juga sebagai media hiburan. Pengguna dapat berkenalan dan melakukan komunikasi dengan orang lain dari berbagai macam negara di dunia. Media sosial membantu para penggunanya untuk selalu dapat terhubung dengan kenalannya di media sosial yang digunakan. Untuk menggunakan media-media ini maka *smartphone* harus terhubung dengan internet.

Berbagai keunggulan yang ditawarkan oleh *smartphone* membuat peminatnya semakin bertambah banyak. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah pengguna *smartphone* setiap tahunnya. Pada akhir tahun 2015 diperkirakan pengguna *smartphone* di Indonesia mencapai sekitar 55 juta. Menurut data dari *emarketer* dalam okezone menyatakan, bahwa pada tahun 2016 pengguna *smartphone* akan terus meningkat. Pada tahun 2016 diperkirakan jumlah pengguna *smartphone* akan bertambah menjadi 65,2 juta dan pada tahun 2017 akan bertambah menjadi 74,9 juta pengguna. Data ini diperkirakan akan terus meningkat pada tahun berikutnya, ([www.okezone.com](http://www.okezone.com), diakses 22 Juni 2016). Kota-kota seperti Jakarta, Jabodetabek, Surabaya, Semarang dan Bandung turut menyumbang populasi online sebanyak 64%. Sementara mayoritas (93%) mengakses internet melalui *smartphone* mereka, selain itu desktop (11%) dan tablet (5%) juga digunakan untuk online meskipun intensitasnya sangat rendah. ([www.arenalte.com](http://www.arenalte.com))

Keunggulan yang dimiliki *smartphone* tidak terlepas dari jaringan internet yang ada di dalam *smartphone* tersebut, Menurut hasil survey tahun 2016 ke 132,7 juta pengguna internet yang meliputi pelajar (6,3%), mahasiswa (7,8%), pekerja (82,2%) dan termasuk juga para ibu rumah tangga yaitu sebanyak 16,6%. Ibu rumah tangga adalah pengakses internet dengan menggunakan *smartphone* terbanyak setelah para pekerja, (<http://isparmo.web.id>, diakses 03 April 2017). Disisi lain keunggulan-keunggulan tersebut juga dapat menimbulkan dampak negatif bagi penggunanya. Diantara lain, dapat menimbulkan kecanduan, mengganggu waktu dan kualitas tidur, mengurangi produktivitas, merusak otak dan membahayakan mata. Segala dampak negatif yang ditimbulkan oleh *smartphone* dapat mempengaruhi berbagai situasi kehidupan, termasuk pada ibu rumah tangga.

Berdasarkan survey awal kepada 10 (100%) ibu rumah tangga 8 (80%) diantaranya merasakan bahwa *smartphone* memberikan dampak negatif terutama kedekatan mereka dengan anak-anak mereka. Mereka menjadi orang tua yang tidak peduli, mereka lebih peduli

pada notifikasi di media sosial mereka dibandingkan komunikasi langsung dengan anak. Mereka sibuk membalas komen-komen di media sosial mereka yang dapat mengakibatkan kurangnya kontrol pada anak yang terkadang dapat membahayakan bagi anak-anak mereka. Selain hubungan dengan anak *smartphone* juga dapat mengakibatkan komunikasi yang terhambat dengan suami yang dapat mengganggu hubungan pernikahan. Disisi lain, 2 (20%) dari ibu rumah tangga merasakan dampak positif dari *smartphone* yaitu memudahkan mereka di dalam beberapa hal seperti lebih mudah untuk berkomunikasi dengan anak dan teman-teman mereka, mereka dapat membeli barang secara *online*, melakukan transaksi pembayaran secara *online*. Selain itu, dari segi hiburan games yang ada di *smartphone* mereka pun dapat memberikan hiburan bagi para ibu rumah tangga.

Berdasarkan hasil survey diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar ibu rumah tangga merasakan dampak negatif yang lebih besar terhadap *smartphone* yang mereka miliki. Dampak negatif dari teknologi ini dapat dikategorikan ke dalam *technostress*. *Technostress* adalah dampak negatif pada sikap, pikiran, tingkah laku atau fisiologis tubuh yang disebabkan baik secara langsung maupun tidak langsung oleh teknologi (Weil & Rosen, 1997). *Technostress* terdiri dari 7 tipe yaitu *Learning Technostress*, *Boundary Technostress*, *Communication Technostress*, *Time Technostress*, *Workplace Technostress*, *Family Technostress* dan *Society Technostress* namun pada penelitian ini hanya menggunakan 6 tipe, karena penelitian ini memfokuskan pada ibu-ibu rumah tangga yang tidak bekerja yang dirasakan tidak sesuai dengan tipe *Workplace Technostress*.

Tipe pertama adalah *Learning Technostress* yaitu stres yang dialami seseorang terkait dengan kemampuannya saat mempelajari teknologi yang dimiliki. Tipe kedua adalah *Boundary Technostress* yang merupakan stres yang dimiliki oleh seseorang karena dirinya tidak lagi memiliki batasan dengan teknologi yang dimiliki. Tipe ketiga adalah *Communication Technostress* merupakan stres yang muncul pada seseorang karena

komunikasi interpersonal yang dialami dan diakibatkan oleh teknologi. Tipe keempat adalah *Time Technostress* merupakan stres yang dialami oleh seseorang karena merasa kekurangan waktu dan tidak sabar pada orang lain, diri serta teknologi yang dimiliki. Tipe yang kelima adalah *Family Technostress*, merupakan stres yang dialami oleh seseorang karena kurangnya kualitas interaksi dalam keluarga yang diakibatkan oleh teknologi. Tipe yang terakhir adalah *Society Technostress* yang merupakan stres yang dirasakan seseorang karena teknologi memberi dampak pada informasi yang terlalu banyak.

Berdasarkan survey awal kepada 10 (100%) ibu rumah tangga yang menggunakan *smartphone*, 8 (80%) diantaranya mengatakan bahwa mereka merasakan adanya ketidaknyamanan dengan teknologi yang semakin canggih dan maju. Hal ini dikarenakan *smartphone* yang mereka miliki tidak dapat mereka gunakan secara maksimal, mereka hanya dapat menggunakan *smartphone* mereka untuk telepon, *chat* ataupun sms saja. Mereka memiliki keinginan untuk mempelajari penggunaan *gadget* yang mereka miliki tetapi mereka merasa takut akan merusak *smartphone* mereka, sedangkan 2 (20%) orang ibu rumah tangga lainnya cenderung untuk menghindari teknologi tersebut dan tetap memakai *handphone* yang hanya dapat digunakan untuk sms dan telepon saja. Mereka juga tidak merasakan adanya kebingungan apabila *smartphone*/aplikasi yang mereka gunakan tidak berfungsi dengan baik.

Penggunaan *smartphone* juga membawa pengaruh bagi 2 (20%) para ibu rumah tangga lainnya, mereka merasakan berkurangnya komunikasi interpersonal dan kesempatan bertatap muka secara langsung dengan lawan bicaranya. Komunikasi yang sekarang sudah didominasi oleh *media* sosial, membuat mereka mengalami masalah baru yaitu munculnya kesalahpahaman dengan lawan bicaranya karena tidak dapat melihat secara langsung ekspresi dari lawan bicaranya tersebut.

Dalam hubungan antar keluarga, 2 (20%) orang ibu rumah tangga merasakan hadirnya *smartphone* juga membawa pengaruh bagi semua anggota keluarganya seperti anggota

keluarga menjadi sibuk dengan *smartphone* yang dimiliki dan anggota keluarga tersebut mulai lupa bagaimana cara untuk berkomunikasi. Mereka merasa stres apabila anak-anak mereka mulai menghabiskan waktunya hanya untuk bermain dengan *gadget* nya dan mulai mengesampingkan komunikasi dengan orang tua dan pelajaran sekolahnya. Para ibu rumah tangga ini juga merasa tidak tenang karena takut anaknya akan mengakses situs-situs internet yang tidak sesuai dengan usia anak tersebut.

Ibu rumah tangga yang berjumlah 2 (20%) orang lainnya akan merasakan kebingungan, dan kesal apabila *smartphone* atau aplikasi yang mereka gunakan tidak dapat berfungsi dengan baik. Ibu rumah tangga tersebut merasa bahwa kegiatannya yang sehari-hari menggunakan *smartphone* menjadi terganggu. Mereka juga akan merasakan adanya kebosanan karena *smartphone* yang menjadi mainan mereka sehari-hari tidak dapat berfungsi dengan baik, sedangkan 2 (20%) orang ibu rumah tangga merasakan adanya *information overload*. Mereka merasa kebingungan karena informasi yang mereka dapatkan dari internet terlalu banyak dan tidak sama satu dengan yang lainnya. Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Tipe-tipe *Technostress* pada Ibu Rumah Tangga yang Menggunakan *Smartphone* di Kota Bandung”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui bagaimana gambaran tipe *technostress* pada ibu rumah tangga yang menggunakan *smartphone* di Kota Bandung.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Berdasarkan ulasan pada latar belakang diatas, maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai tipe *technostress* pada ibu rumah tangga yang menggunakan *smartphone* di Kota Bandung.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh gambaran lebih rinci mengenai masing-masing tipe-tipe *technostress* pada ibu rumah tangga yang menggunakan *smartphone* di Kota Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoretis**

1. Memberikan informasi tambahan di bidang psikologi terutama di bidang ilmu psikologi sosial mengenai Tipe-tipe *Technostress* pada Ibu Rumah Tangga yang menggunakan *Smartphone*.
2. Memberikan informasi tambahan bagi peneliti lain yang tertarik meneliti *Technostress* dan dapat mendorong di kembangkannya penelitian yang berkaitan dengan tipe *Tecnostress*.

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi kepada masyarakat secara umum mengenai tipe-tipe *technostress* melalui media online sehingga masyarakat menjadi tahu dan membagikan informasi kepada orang-orang terdekatnya.
2. Memberikan informasi terutama kepada ibu-ibu rumah tangga mengenai tipe-tipe *technostress* sehingga mereka dapat meminimalisir *technostress* dan lebih bijak dalam menggunakan *smartphone* yang dimilikinya dengan cara menyebarkan hasil penelitian melalui situs online.

### 1.5 Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi dijamin sekarang ini sangatlah canggih dan pesat. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya inovasi dimasa ini, salah satunya adalah *handphone*. Di era ini, *smartphone* sudah menjadi kebutuhan pokok karena fungsinya sudah dapat menggantikan fungsi komputer dengan adanya aplikasi *Google Search*, *Bing*, fitur navigasi atau *GPS* yang sangat memudahkan para penggunanya. Keunggulan lain pada *smartphone* adalah dilengkapi dengan media sosial dan juga media hiburan seperti *Line*, *WhatsApp*, *Youtube*, dan lain-lain yang memudahkan para penggunanya berinteraksi antara satu sama lain dan juga sebagai media hiburan. *Smartphone* telah merambah ke segala kalangan termasuk kalangan ibu rumah tangga.

Munculnya *smartphone* memiliki berbagai keuntungan bagi para ibu rumah tangga. Akan tetapi, *smartphone* juga tidak luput dari dampak negatif bagi para penggunanya. Dampak negatif tersebut mempengaruhi sikap, pikiran, tingkah laku dan fisiologis tubuh penggunanya. Dampak negatif tersebut disebut dengan *Technostress*.

*Technostress* adalah dampak negatif pada sikap, pikiran, tingkah laku atau fisiologis tubuh yang disebabkan baik secara langsung maupun tidak langsung oleh teknologi (Weil &

Rosen, 1997). *Technostress* terdiri dari 7 tipe yaitu *Learning Technostress*, *Boundary Technostress*, *Communication Technostress*, *Time Technostress*, *Family Technostress*, *Societal Technostress* dan *Workplace Technostress*, namun dalam penelitian tidak menggunakan tipe *workplace technostress* sehingga hanya menggunakan 6 tipe *technostress*. Hal ini dikarenakan *workplace technostress* lebih sesuai diterapkan di penelitian yang diadakan di lingkungan perkantoran, sedangkan subjek penelitian pada penelitian ini adalah ibu rumah tangga yang tidak bekerja.

Tipe *Technostress* yang pertama adalah *Learning Technostress*. *Learning technostress* merupakan dampak negatif pada sikap, pikiran dan tingkah laku yang dialami terkait dengan kemampuan individu saat mempelajari *smartphone* yang dimiliki. Ibu rumah tangga yang berada di tipe *Learning Technostress*, cenderung mengalami perasaan negatif ketika mempelajari *smartphone*. Mereka memiliki keinginan untuk mempelajari penggunaan *gadget* yang mereka miliki tetapi merasa takut dan khawatir akan merusak *smartphone* mereka. Hal ini seringkali membuat mereka tidak dapat menggunakan *smartphone* secara maksimal, mereka hanya dapat menggunakan *smartphone* untuk telepon, *chat* ataupun sms saja. Ibu rumah tangga yang tidak tergolong ke dalam tipe *Learning Technostress* cenderung bersemangat untuk mempelajari *smartphone* yang mereka miliki dan mereka cenderung memiliki rasa ketakutan yang lebih rendah. Mereka memiliki rasa ingin tahu dan ingin memperdalam kemampuan mereka dalam menggunakan *smartphone* yang mereka miliki.

Tipe *technostress* yang kedua adalah *boundary technostress* merupakan dampak negatif pada sikap, pikiran dan tingkah laku yang dialami karena individu tidak lagi memiliki batasan dengan *smartphone* yang dimiliki. *Smartphone* memiliki segala fasilitas internet yang memberikan kemudahan bagi penggunanya. *Chat* dari media sosial dan komentar-komentar dari sesama pengguna di *media social* seringkali muncul tanpa mengenal waktu. Ibu rumah tangga yang tergolong ke dalam tipe *Boundary Technostress* seringkali membuat mereka

menjadi orang tua yang tidak peduli, lebih peduli pada notifikasi di media sosial. Jika anak mereka jatuh, mereka akan cenderung membuat status terlebih dahulu di media sosial kemudian barulah menolong anak-anak mereka. Mereka juga sibuk membalas komentar-komentar di media sosial, dan membuat kedekatan dengan anak-anaknya pun menjadi berkurang, sedangkan ibu rumah tangga yang tidak tergolong tipe *Boundary Technostress*, mereka memiliki kontrol yang cukup untuk membatasi dirinya dalam penggunaan *smartphone*. Mereka akan menggunakan *smartphone* seperlunya, mereka tahu kapan mereka harus menggunakan *smartphone* dan tidak. Mereka masih mampu beraktivitas secara maksimal tanpa terganggu oleh notifikasi dari *smartphone* yang mereka miliki.

Tipe *Technostress* yang ketiga adalah *Communication Technostress*. *Communication Technostress* merupakan dampak negatif pada sikap, pikiran dan tingkah laku yang dialami karena kurangnya komunikasi interpersonal yang dialami dan diakibatkan oleh *smartphone* yang dimiliki. Ibu rumah tangga yang tergolong ke dalam tipe *Communication Technostress* cenderung ingin menghubungi satu sama lain melalui media sosial yang ada seperti BBM, *WhatsApp*, *Line* yang mengakibatkan mereka kehilangan kontak secara langsung. Kurangnya komunikasi interpersonal dan kesempatan bertatap muka secara langsung dengan lawan bicaranya. Komunikasi yang sekarang sudah didominasi oleh media sosial membuat mereka mengalami masalah baru yaitu munculnya kesalahpahaman dengan lawan bicaranya karena tidak dapat melihat secara langsung ekspresi dari lawan bicaranya tersebut dan hilangnya pesan non verbal pada komunikasi *online*. Komunikasi seperti ini tidak dapat menyampaikan pesan secara utuh seperti komunikasi tatap muka secara langsung, sedangkan ibu rumah tangga yang tidak termasuk ke dalam tipe *Communication Technostress* adalah mereka yang dapat mengendalikan penggunaan komunikasi *online* pada *smartphone* yang dimiliki. Mereka dapat menyeimbangkan antara komunikasi tatap muka/komunikasi secara langsung dengan

komunikasi sistem *online*, sehingga meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahpahaman antara mereka dengan lawan bicara.

Tipe *Technostress* yang keempat adalah *Time Technostress*. *Time Technostress* merupakan stres yang dialami oleh seseorang karena merasa kekurangan waktu dan tidak sabar pada orang lain, diri serta teknologi yang dimiliki. Sistem operasi pada *smartphone* didesain beroperasi secara cepat. Ibu rumah tangga yang tergolong ke dalam tipe *Time Technostress* akan merasakan kecepatan akses pada *smartphone* berpengaruh pada diri mereka. Mereka terbiasa untuk mengakses segala sesuatunya dengan cepat, maka di aspek kehidupan lain pun ibu rumah tangga menginginkan segala sesuatunya berjalan cepat dan mereka mulai kehilangan kesabaran, sedangkan ibu rumah tangga yang tidak termasuk dalam tipe *Time Technostress* adalah mereka yang dapat memanfaatkan *smartphone* untuk menghemat waktu dan memudahkan pekerjaan mereka.

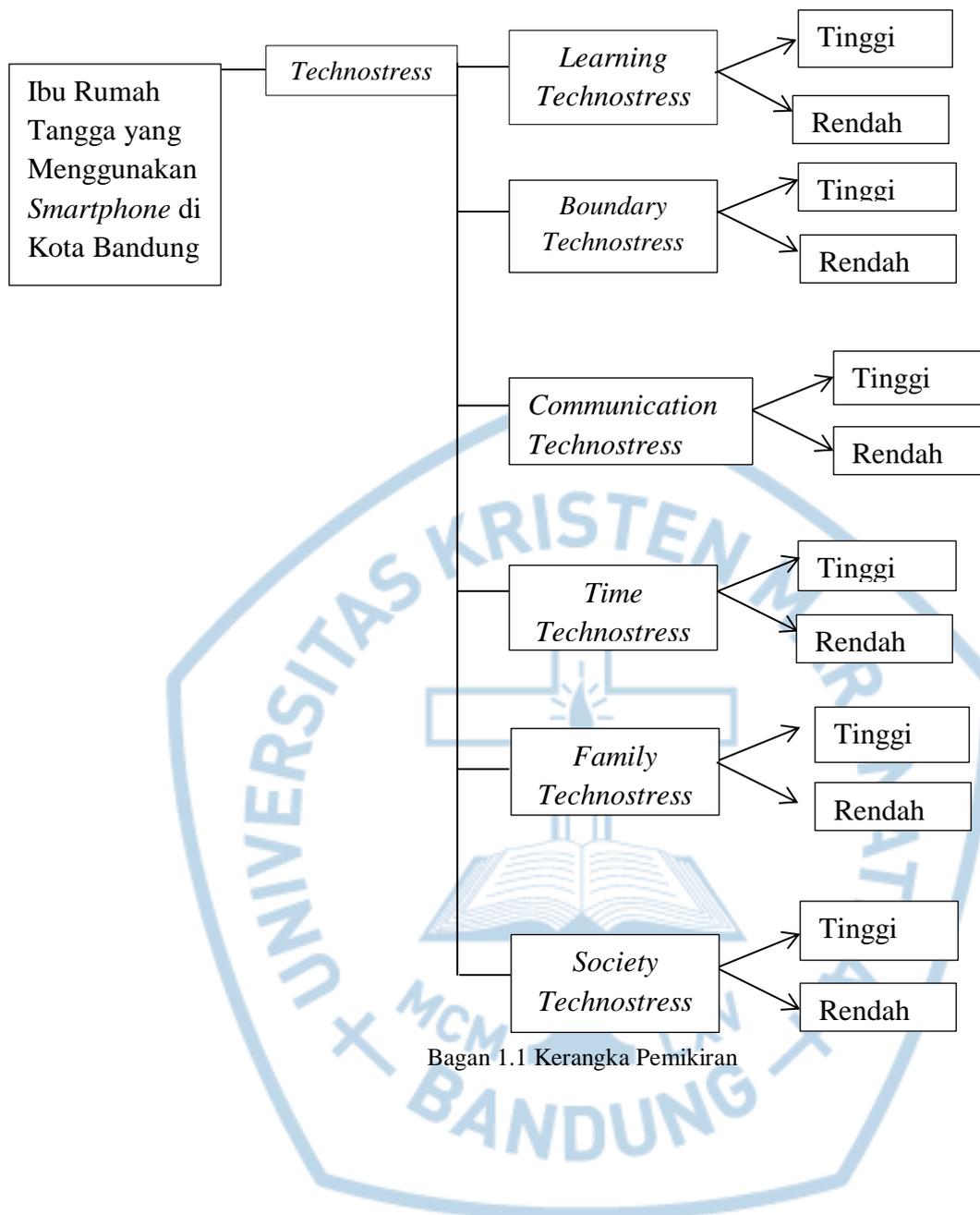
Tipe *technostress* yang kelima adalah *Family Technostress*. *Family Technostress* merupakan dampak negatif pada sikap, pikiran dan tingkah laku yang dialami karena kurangnya kualitas interaksi dalam keluarga yang diakibatkan oleh *smartphone* yang mereka miliki. Ibu rumah tangga yang berada pada tipe *family technostress* mereka akan sibuk dengan *smartphone* yang mereka miliki, terisolasi satu sama lain dan tidak saling berkomunikasi di dalam keluarga yang disebut dengan *techno-cocoon*. Keunggulan *smartphone* untuk mengakses ke internet juga membawa pengaruh ke dalam hubungan antar keluarga, anggota keluarga tersebut mulai lupa bagaimana cara untuk berkomunikasi. Disaat keluarga berkumpul untuk menghabiskan waktu bersama mereka tetap sibuk dengan *smartphone* mereka sendiri, kualitas dari waktu bersama keluarga semakin berkurang. Ibu rumah tangga juga mulai merasa stres apabila anak-anak mereka mulai menghabiskan waktunya hanya untuk bermain dengan *gadget* nya dan mulai mengesampingkan komunikasi dengan orang tua dan pelajaran sekolahnya. Ibu rumah tangga yang tidak termasuk ke dalam tipe *Family*

*Technostress* adalah mereka yang dapat membatasi diri dalam menggunakan *smartphone*. Mereka menyadari pentingnya waktu berkumpul bersama keluarga dan memberikan perhatian penuh terhadap anak mereka, mereka tidak akan selalu fokus ke *smartphone* yang dimiliki.

Tipe *technostress* yang keenam adalah *Society Technostress*. *Society Technostress* merupakan dampak negatif pada sikap, pikiran dan tingkah laku yang dialami karena *smartphone* memberi dampak pada informasi yang terlalu banyak. *Smartphone* memberikan kemudahan untuk mengakses informasi dari berbagai sumber. Akan tetapi pertumbuhan informasi dari internet sangat pesat dan dapat ditemukan dari berbagai sumber.

Ibu rumah tangga yang berada pada tipe *Society Technostress* akan mengalami *information overload* yaitu kebingungan karena informasi yang mereka dapatkan dari internet terlalu banyak, tidak sama satu dengan yang lainnya dan tidak jelas sumbernya maupun keakuratannya. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan karena merasa informasi yang didapatkan dari satu sumber berbeda dengan informasi yang didapatkan dari sumber yang lain. Ibu rumah tangga yang tidak tergolong ke dalam tipe *Society Technostress* adalah mereka yang dapat memilah informasi yang didapatkan dari internet.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bagan kerangka pemikiran mengenai Tipe *Technostress* pada Ibu Rumah Tangga yang Menggunakan *Smartphone* adalah sebagai berikut:



Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran

### 1.6 Asumsi Penelitian

1. Tipe *Technostress* yang dialami oleh ibu rumah tangga akan berada pada derajat yang berbeda-beda pada setiap ibu rumah tangga.
2. *Technostress* pada ibu rumah tangga akan muncul pada salah satu atau beberapa tipe *technostress* yaitu : *Learning Technostress*, *Boundary Technostress*, *Communication Technostress*, *Time Technostress*, *Family Technostress*, dan *Society Technostress*.