

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori

Penyusunan landasan teori dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan dasar konseptual dalam memahami hubungan antarvariabel yang diteliti pada konteks aktivitas live streaming di platform TikTok. Penelitian ini menggunakan Social Support Theory sebagai grand theory yang menjelaskan bagaimana interaksi antara individu dan lingkungan sosialnya berperan sebagai sumber dukungan psikologis. Menurut Chen et al. (2022) dan Gillman et al. (2023), dukungan sosial merupakan sumber daya penting yang membantu individu dalam mengelola kondisi psikologis, meningkatkan kesejahteraan mental, serta memengaruhi perilaku kerja. Dalam konteks TikTok Live, dukungan sosial dapat berasal dari platform, audiens, maupun keluarga yang berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan streamer selama menjalankan aktivitas siaran.

Untuk memahami dinamika emosional yang terjadi selama aktivitas live streaming, penelitian ini juga menggunakan Affective Events Theory (AET) yang dikemukakan oleh Weiss dan Cropanzano (1996). Teori ini menjelaskan bahwa berbagai peristiwa yang terjadi dalam lingkungan kerja dapat memunculkan reaksi emosional yang memengaruhi sikap dan perilaku individu. Pada aktivitas TikTok Live, berbagai peristiwa seperti meningkatnya jumlah penonton, penerimaan hadiah virtual (virtual gifting), komentar positif, maupun komentar negatif dari audiens dapat memunculkan respons emosional yang memengaruhi tingkat work engagement, burnout, dan work performance streamer.

Selain itu, penelitian ini diperkuat oleh Job Demands-Resources (JD-R) Theory yang dikembangkan oleh Bakker dan Demerouti (2007). Teori ini menjelaskan bahwa keterlibatan kerja (work engagement) muncul ketika individu memiliki sumber daya kerja yang memadai, sedangkan burnout terjadi ketika tuntutan pekerjaan melebihi sumber daya yang dimiliki individu. Dalam konteks TikTok Live, sumber daya tersebut dapat berupa dukungan platform, dukungan audiens, dan dukungan keluarga, sedangkan tuntutan pekerjaan dapat berupa tekanan untuk mempertahankan jumlah penonton, menghasilkan konten secara konsisten, serta menjaga interaksi dengan audiens selama siaran berlangsung. Zhao et al. (2025) juga menjelaskan bahwa sumber daya yang tersedia bagi pekerja digital memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat keterlibatan kerja, kelelahan kerja, dan kinerja yang dihasilkan.

3.2.1 Platform Organizational Support

Platform Organizational Support mengacu pada berbagai bentuk dukungan yang diberikan oleh platform digital kepada para pekerjanya. Dukungan tersebut meliputi dukungan instrumental dan informasional, seperti sistem penjadwalan berbasis algoritma, pencocokan tugas (task matching), serta umpan balik kinerja yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja (Lang et al., 2023). Dalam konteks TikTok Live, Platform Organizational Support diwujudkan melalui berbagai fitur yang disediakan platform, seperti sistem rekomendasi konten (For You Page), fitur analitik siaran langsung, sistem monetisasi melalui hadiah virtual (virtual gifts), fitur moderator, serta berbagai kebijakan yang mendukung aktivitas streamer. Dukungan tersebut memungkinkan streamer memperoleh informasi mengenai performa siaran, karakteristik audiens, dan perkembangan akun yang dimiliki. Semakin baik dukungan yang diberikan platform, semakin besar peluang streamer untuk meningkatkan keterlibatan kerja, mengurangi tekanan kerja, dan menghasilkan performa yang optimal (Lang et al., 2023).

3.2.2 Customer Reviews Support

Customer Reviews Support merupakan bentuk dukungan yang berasal dari penilaian, ulasan, komentar, dan tanggapan pengguna yang memberikan umpan balik sosial kepada individu. Zhao et al. (2025) menjelaskan bahwa dukungan ini mencerminkan appraisal support yang memberikan informasi mengenai performa individu sekaligus menjadi petunjuk perilaku dalam lingkungan kerja digital.

Pada aktivitas TikTok Live, Customer Reviews Support dapat berupa komentar positif, apresiasi, jumlah likes, hadiah virtual, maupun tanggapan konstruktif yang diberikan audiens selama siaran berlangsung. Interaksi tersebut dapat meningkatkan rasa dihargai, memperkuat kepercayaan diri, serta meningkatkan motivasi streamer untuk terus menghasilkan konten yang menarik. Sebaliknya, komentar negatif yang berlebihan dapat menurunkan motivasi dan meningkatkan risiko kelelahan emosional. Oleh karena itu, Customer Reviews Support berpotensi memengaruhi work engagement, burnout, dan work performance streamer secara langsung.

3.2.3 Family Emotional Support

Family Emotional Support merupakan bentuk dukungan emosional yang diberikan oleh anggota keluarga melalui perhatian, empati, dorongan, serta pemahaman terhadap kondisi individu (Nahum-Shani et al., 2011; King et al., 1995). Dukungan ini berperan penting dalam membantu individu menghadapi tekanan dan ketidakpastian yang muncul dalam pekerjaan.

Dalam konteks TikTok Live, dukungan keluarga menjadi faktor penting mengingat profesi streamer masih sering dipandang berbeda dibandingkan pekerjaan konvensional. Dukungan berupa penerimaan, motivasi, dan pemahaman dari keluarga dapat meningkatkan rasa aman secara psikologis serta membantu streamer menghadapi tekanan yang muncul selama menjalankan aktivitas siaran. Sebaliknya, kurangnya dukungan keluarga dapat menimbulkan konflik psikologis yang berpotensi menurunkan keterlibatan kerja dan meningkatkan risiko burnout.

3.2.4 Work Engagement

Work Engagement merupakan kondisi psikologis positif yang ditandai oleh tingkat energi yang tinggi, dedikasi yang kuat, dan keterlibatan penuh dalam pekerjaan. Schaufeli et al. (2002) mengidentifikasi tiga dimensi utama work engagement, yaitu vigor, dedication, dan absorption.

Dalam aktivitas TikTok Live, work engagement tercermin melalui semangat streamer dalam mempersiapkan siaran, dedikasi dalam membangun komunitas audiens, serta kemampuan untuk terlibat secara penuh selama proses siaran berlangsung. Streamer yang memiliki tingkat work engagement tinggi cenderung lebih aktif berinteraksi dengan audiens, menghasilkan konten yang lebih kreatif, serta mampu mempertahankan konsistensi siaran dalam jangka panjang.

3.2.5 Burnout

Burnout merupakan sindrom psikologis akibat stres kerja kronis yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, serta menurunnya rasa pencapaian pribadi (Lei et al., 2024). Kondisi ini muncul ketika individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi dalam jangka waktu panjang tanpa diimbangi oleh sumber daya yang memadai.

Dalam konteks TikTok Live, burnout dapat terjadi akibat tekanan untuk mempertahankan jumlah penonton, memenuhi target monetisasi, menjaga konsistensi siaran, serta menghadapi komentar negatif dari audiens. Paparan tekanan tersebut secara terus-menerus dapat menyebabkan kelelahan mental dan emosional yang pada akhirnya menurunkan kualitas konten, motivasi kerja, serta performa streamer.

3.2.6 Work Performance

Work Performance atau kinerja kerja didefinisikan sebagai tingkat efektivitas, produktivitas, dan kualitas individu dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Liu et al., 2024a). Kinerja kerja umumnya dinilai berdasarkan perilaku kerja maupun hasil yang dapat diamati.

Dalam konteks TikTok Live, kinerja streamer dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti konsistensi jadwal siaran, jumlah penonton yang berhasil dijangkau, tingkat interaksi dengan audiens, pertumbuhan pengikut (followers), jumlah hadiah virtual yang diperoleh, serta kualitas konten yang dihasilkan. Mohsin et al. (2022) menjelaskan bahwa work engagement berperan dalam meningkatkan kinerja individu, sedangkan tingkat burnout yang tinggi cenderung menurunkan produktivitas dan efektivitas kerja. Oleh karena itu, keberhasilan streamer dalam membangun keterlibatan kerja dan mengelola kelelahan kerja menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat work performance yang dicapai.

2.2 TikTok Live Streaming

TikTok Live Streaming merupakan fitur siaran langsung yang disediakan oleh TikTok yang memungkinkan pengguna berinteraksi secara langsung dengan audiens melalui video, komentar, reaksi, maupun pemberian hadiah virtual (virtual gifting). Berbeda dengan konten video yang bersifat asinkron, fitur live streaming memungkinkan terjadinya

komunikasi dua arah secara real-time sehingga menciptakan tingkat interaktivitas yang lebih tinggi antara streamer dan audiens. Melalui fitur ini, pengguna tidak hanya berperan sebagai pembuat konten, tetapi juga dapat membangun komunitas, memperluas jaringan sosial, serta memperoleh manfaat ekonomi melalui berbagai mekanisme monetisasi yang tersedia pada platform (Putra et al., 2025).

Dalam perspektif komunikasi digital, live streaming merupakan bentuk media interaktif yang mengintegrasikan aspek kehadiran sosial (social presence), interaktivitas (interactivity), dan sinkronisasi komunikasi (synchronicity). Interaksi yang berlangsung secara langsung memungkinkan audiens memberikan umpan balik secara instan melalui komentar maupun hadiah virtual yang dapat direspons oleh streamer pada saat yang sama. Kondisi ini menciptakan pengalaman komunikasi yang lebih personal dibandingkan media sosial konvensional dan berkontribusi terhadap peningkatan keterlibatan pengguna (user engagement) (Hu & Chaudhry, 2020).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa interaktivitas merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi keberhasilan aktivitas live streaming. Tingginya intensitas interaksi antara streamer dan audiens dapat meningkatkan persepsi kehadiran sosial, memperkuat hubungan interpersonal, serta membangun keterikatan emosional antara pengguna dan kreator konten (Nugraha et al., 2024). Selain itu, komunikasi yang berlangsung secara real-time juga memungkinkan terbentuknya hubungan yang lebih dekat sehingga mampu meningkatkan loyalitas dan partisipasi audiens selama siaran berlangsung (Sunanto, 2024).

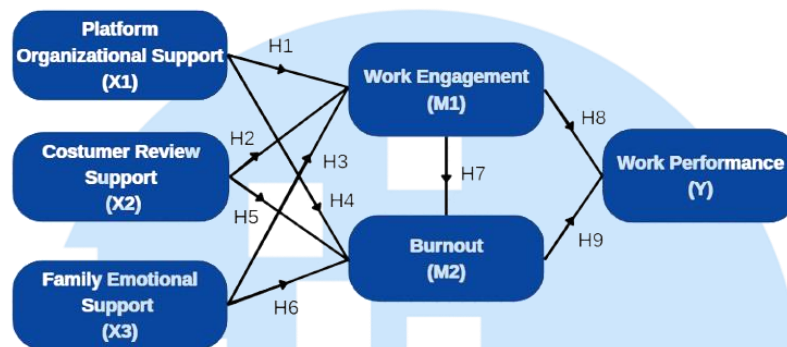
Dalam konteks ekonomi digital, TikTok Live Streaming telah berkembang menjadi bagian dari creator economy, yaitu ekosistem yang memungkinkan individu memperoleh pendapatan melalui aktivitas

produksi konten dan interaksi dengan audiens. Aktivitas live streaming tidak hanya digunakan sebagai sarana hiburan, tetapi juga sebagai media pemasaran, promosi produk, pengembangan komunitas, serta sumber pendapatan melalui fitur hadiah virtual dan monetisasi lainnya (Putra et al., 2025). Oleh karena itu, keberhasilan seorang streamer tidak hanya ditentukan oleh kualitas konten yang dihasilkan, tetapi juga oleh kemampuan dalam membangun hubungan sosial dan mempertahankan keterlibatan audiens selama siaran berlangsung.

Lebih lanjut, karakteristik live streaming yang menekankan interaksi langsung menjadikan platform ini sebagai lingkungan yang kaya akan dukungan sosial. Dukungan tersebut dapat berasal dari platform melalui penyediaan fitur dan sistem pendukung, dari audiens melalui komentar dan umpan balik yang diberikan selama siaran, maupun dari lingkungan sosial terdekat yang mendukung aktivitas streamer. Menurut Chen et al. (2022), dukungan sosial yang diterima individu dapat memengaruhi kondisi psikologis dan perilaku kerja mereka. Dalam konteks live streaming, dukungan tersebut berpotensi meningkatkan work engagement, mengurangi burnout, serta mendorong peningkatan work performance streamer dalam menjalankan aktivitas siaran secara berkelanjutan. Temuan Zhao et al. (2025) juga menunjukkan bahwa berbagai bentuk dukungan yang diterima pekerja digital memiliki pengaruh signifikan terhadap keterlibatan kerja, tingkat kelelahan, dan kinerja yang dihasilkan.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.1 Model penelitian



Gambar 2.1 Model penelitian

sumber : penulis

2.2 Hipotesis

H1: *Platform Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*.

H2: *Customer Review Support* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*.

H3: *Family Emotional Support* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*.

H4: *Platform Organizational Support* berpengaruh negatif terhadap *Burnout*.

H5: *Customer Review Support* berpengaruh negatif terhadap *Burnout*.

H6: *Family Emotional Support* berpengaruh negatif terhadap *Burnout*.

H7: *Work Engagement* berpengaruh negatif terhadap *Burnout*.

H8: *Work Engagement* berpengaruh positif terhadap *Work Performance*

H9: *Burnout* berpengaruh negatif terhadap *Work Performance*.

2.3 penelitian terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Publikasi	Judul	Hasil	Manfaat
1	Wilmar B. Schaufeli	2017	<i>Frontiers in Psychology</i>	<i>Applying the Job Demands-Resources model: A 'how to' guide to measuring and tackling Work Engagement and Burnout</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya kerja, seperti dukungan organisasi dan lingkungan kerja yang kondusif, berpengaruh positif terhadap peningkatan work	Temuan ini memberikan landasan empiris mengenai pentingnya dukungan organisasi sebagai faktor yang mampu meningkatkan keterlibatan kerja dan mengurangi risiko

No	Peneliti	Tahun	Publikasi	Judul	Hasil	Manfaat
					engagem ent serta berkontri busi dalam menurun kan tingkat burnout pada individu.	kelelaha n kerja.
2	Arnold B. Bakker	2011	SA Journ al of Indust rial Psych ology	<i>Work Engageme nt: An emerging concept in occupatio nal health psycholog y</i>	Hasil penelitian menunju kkan bahwa individu dengan tingkat <i>work engagem ent</i> yang tinggi cenderun g	Penelitian ini memberi kan kontribusi dalam pengemb angan strategi peningka tan kinerja melalui penguata n

No	Peneliti	Tahun	Publikasi	Judul	Hasil	Manfaat
					memiliki kinerja dan produktivitas kerja yang lebih optimal dibandingkan individu dengan tingkat keterlibatan kerja yang rendah.	keterlibatan kerja karyawan.
3	Christina Maslach	2001	<i>Annual Review of Psychology</i>	<i>Job Burnout</i>	Penelitian ini menjelaskan bahwa <i>burnout</i> muncul sebagai konsekuensi dari	Temuan ini bermanfaat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpotensi

No	Peneliti	Tahun	Publikasi	Judul	Hasil	Manfaat
					ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan (<i>job demands</i>) dan sumber daya yang dimiliki individu (<i>job resources</i>).	si menyebabkan <i>burnout</i> , sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan langkah-langkah pencegahan yang lebih efektif.
4	Stevan E. Hobfoll	2018	<i>Frontiers in Psychology</i>	Conservation of Resources Theory Resource Caravans and Passageways in Health Contexts	Penelitian ini menemukan bahwa kehilangan sumber daya, baik yang	Penelitian ini menemukan bahwa kehilangan sumber daya, baik yang

No	Peneliti	Tahun	Publikasi	Judul	Hasil	Manfaat
					bersifat fisik maupun psikologis, dapat memicu stres yang pada akhirnya meningkatkan risiko terjadinya burnout.	bersifat fisik maupun psikologis, dapat memicu stres yang pada akhirnya meningkatkan risiko terjadinya burnout.
5	Edward L. Deci & Richard M. Ryan	2000	<i>Psychological Inquiry</i>	<i>Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan sosial dan lingkungan yang suportif dapat	Temuan ini bermanfaat untuk menjelaskan bagaimana dukungan eksternal berperan

No	Peneliti	Tahun	Publikasi	Judul	Hasil	Manfaat
				<i>Well-Being</i>	meningkatkan motivasi intrinsik individu dalam melaksanakan pekerjaannya.	dalam meningkatkan minat dan keterlibatan individu melalui penguatan motivasi intrinsik.
6	Nicole B. Ellison	2007	<i>Journal of Computer Mediated Communication</i>	<i>The Benefits of Facebook "Friends: Social Capital and College Students' Use of Online Social Network Sites</i>	Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan media sosial dapat memperluas dukungan sosial serta	Hasil penelitian ini memberikan pemahaman mengenai peran media sosial sebagai sarana pembentuk dan

No	Peneliti	Tahun	Publikasi	Judul	Hasil	Manfaat
					memperkuat hubungan interpersonal antarindividu.	penguatan dukungan sosial dalam lingkungan digital.
7	Yvette Wohn	2019	<i>Computers in Human Behavior</i>	<i>Live Streaming, Playing, and Money Spending Behaviors in eSports</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi secara real-time dalam aktivitas live streaming berpengaruh positif terhadap peningkatan	Temuan ini memberikan pemahaman mengenai pentingnya interaksi langsung dalam membangun dan meningkatkan keterlibat

No	Peneliti	Tahun	Publikasi	Judul	Hasil	Manfaat
					tan keterlibatan pengguna (user engagement).	an pengguna pada platform live streaming.
8	Max Sjöblom	2017	<i>Internet Research</i>	<i>What is eSports and why do people watch it?</i>	Penelitian ini menemukan bahwa aspek hiburan dan interaksi sosial merupakan faktor utama yang mendorong	Hasil penelitian ini bermanfaat untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keterlibatan pengguna

No	Peneliti	Tahun	Publikasi	Judul	Hasil	Manfaat
					ng pengguna untuk berpartisipasi dalam aktivitas live streaming.	a dalam lingkungan live streaming.
9	Ying Lu & Patrick Siegfried	2021	<i>Electronic Commerce Research</i>	<i>e-commerce live streaming an emerging industry in china and a potential future trend in the world</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat keterlibatan pengguna dalam aktivitas live streaming berpengaruh positif	Temuan ini memberikan pemahaman mengenai dampak engagement terhadap perilaku ekonomi dan keputusan pembelian

No	Peneliti	Tahun	Publikasi	Judul	Hasil	Manfaat
					terhadap peningkatan niat pembelian (purchase intention).	pengguna.
10	Donghee Shin	2020	Telematics and Informatics	User Perceptions of Algorithmic Decisions in the Personalized AI System: Perceptual Evaluation of Fairness, Accountability, Transparency, and	Penelitian ini menemukan bahwa pengalaman pengguna (user experience) yang positif pada platform digital berkontribusi terhadap peningkatan	Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam pengembangan platform digital yang lebih efektif dalam mendukung partisipasi

No	Peneliti	Tahun	Publikasi	Judul	Hasil	Manfaat
				Explainability	tanpartisipasi dan keterlibatan pengguna.	pengguna.
11	Ofir Turel	2015	Information Systems Journal	An empirical examination of the “vicious cycle” of facebook addiction	Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan media sosial secara berlebihan berpotensi menimbulkan kelelahan mental, stres, dan berbagai	Temuan ini memberikan pemahaman mengenai pentingnya pengelolaan penggunaan media sosial untuk meminimalkan dampak

No	Peneliti	Tahun	Publikasi	Judul	Hasil	Manfaat
					dampak negatif terhadap kesejahteraan psikologis individu.	negatif terhadap kesehatan mental.
12	Mark D. Griffiths	2018	Addictive Behaviors Reports	Social Networking Addiction: Emerging Themes and Issues	Penelitian ini menemukan bahwa adiksi media sosial memiliki hubungan positif dengan meningkatnya tingkat burnout, stres, serta	Hasil penelitian ini memberikan wawasan mengenai risiko penggunaan media sosial yang berlebihan terhadap kondisi kesehatan

No	Peneliti	Tahun	Publikasi	Judul	Hasil	Manfaat
					penurunan kesejahteraan psikologis individu.	n mental pengguna.
13	Christian Montag	2024	Addictive Behaviors Reports	Problematic social media use in childhood and adolescence	Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital secara berlebihan dapat menyebabkan berbagai gangguan psikologis,	Temuan ini mendukung upaya pencegahan digital burnout melalui pengelolaan penggunaan teknologi yang lebih sehat dan seimbang.

No	Peneliti	Tahun	Publikasi	Judul	Hasil	Manfaat
					termasuk stres dan kelelahan emosional.	
14	Barry Wellman	2001	American Behavioral Scientist	Physical Place and Cyberplace: The Rise of Personalized Networking	Penelitian ini menjelaskan bahwa pola hubungan sosial pada era digital semakin berkembang ke arah jaringan sosial yang lebih fleksibel dan	Hasil penelitian ini bermanfaat untuk menjelaskan transformasi bentuk dukungan sosial yang terjadi dalam masyarakat digital kontemporer.

No	Peneliti	Tahun	Publikasi	Judul	Hasil	Manfaat
					berbasis teknologi	

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu

UMMN
 UNIVERSITAS
 MULTIMEDIA
 NUSANTARA