

**GAMBARAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* PADA PEMILIK
ONLINE SHOP DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM**

SKRIPSI



OLEH:

Jennifer Elim Santoso

NRP 7103016031

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2019**

**GAMBARAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* PADA PEMILIK
ONLINE SHOP DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Psikologi



OLEH :

Jennifer Elim Santoso

NRP. 7103016031

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya**

2019

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya:

Nama : Jennifer Elim Santoso

NRP : 7103016031

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

GAMBARAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* PADA PEMILIK *ONLINE SHOP* DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM

Benar-benar merupakan karya sendiri tanpa ada rekayasa dari pihak manapun. Apabila pada kemudian hari ditemukan bukti, bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat atau hasil dari manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta permohonan maaf dari pihak-pihak terkait.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran dalam membuatnya.

Surabaya, 15 November 2019
Yang membuat pernyataan,



Jennifer Elim Santoso

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya :

Nama : Jennifer Elim Santoso

NRP : 7103016031.

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya yang berjudul :

GAMBARAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* PADA PEMILIK *ONLINE SHOP* DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 November 2019
Yang membuat pernyataan,



Jennifer Elim Santoso

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI


GAMBARAN *PSYCHOLOGICAL CAPITAL* PADA PEMILIK *ONLINE SHOP* DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM

Oleh:

Jennifer Elim Santoso

NRP 7103016031

Telah dibaca, disetujui, dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing Utama: Andhika A., S.Psi., M.Psi., Psikolog ()

NIDN: 0701079101

Surabaya, 4 November 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Pada tanggal 15 November 2019

Mengesahkan

Fakultas Psikologi



(F. Yuni Apsari, M.Si., Psikolog)

Dewan Penguji :

1. Ketua : Florentina Yuni Apsari, M.Si., Psikolog ()
2. Sekretaris: Sylvia Kurniawati Ngonde, M.Si ()
3. Anggota : G. Edwi Nugrohadi, SS., M.A. ()
4. Anggota : Andhika A. Repi, S.Psi., M.Psi., Psikolog ()
NIDN : 0701079101

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penelitian ini dipersembahkan untuk :

Jesus Christ,

my family,

and to the ones who stick by my side through thick and thin.

HALAMAN MOTTO

“What is for you, will not pass you by.”

“For I know the plans I have for you,” declares the LORD, “plans to prosper you and not to harm you, plans to give you hope and a future.” - Jeremiah 29:11

Some people finish college and start their careers at age 22, only to find themselves unhappy and starting over when they're 35. Others start working a minimum wage job at 16 & work their way up the company ladder, retiring happily at age 50.

Some people get married at 25, only to divorce at 27. Others marry when they're 50, and spend 40 years with their soulmate.

There is no 'right' way to do life. There are no timelines. You are not too late or too early. You are exactly where you should be.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti panjatkan puji syukur pada Tuhan yang Maha Esa, karena tuntunan dan penyertaan-Nya selalu sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Skripsi ini selesai bukan karena usaha peneliti sendiri, namun juga karena dukungan dan bantuan dari banyak pihak di sekeliling peneliti. Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas penyertaan dan tuntunannya dari awal hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu F. Yuni Apsari, M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi dan Dosen Penasihat Akademik yang mendukung saya dari awal perkuliahan hingga akhir pengumpulan skripsi.
3. Bapak Andhika A. Repi, S.Psi., M.Psi., Psikolog yang bukan hanya berperan sebagai dosen pembimbing saya, namun juga sebagai seseorang yang selalu mendukung dan mempercayai potensi saya dari awal perkuliahan hingga pengumpulan skripsi. Terima kasih atas dukungan, kesempatan dan kepercayaan yang selama ini telah diberikan kepada saya.
4. Organisasi Kemahasiswaan Fakultas Psikologi UKWMS terutama LPM periode 2017/2018 dan 2018/2019 karena membantu saya berproses menjadi pribadi yang lebih tangguh dan dapat mengembangkan *softskills* yang berguna untuk diimplementasikan di kehidupan sehari-hari, termasuk dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada Ibu Lilis, Bu Eva dan Pak Anang terimakasih telah membantu selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini, dari masalah administrasi hingga dukungan yang sudah diberikan.
6. Segenap Dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan pembelajaran, ilmu, serta perspektif baru selama

berkuliah di Fakultas Psikologi, yang secara tidak langsung dapat membantu saya menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Kedua orang tua saya, Toto Santoso dan Swandayani Pitono, yang selama ini telah memberikan dukungan semaksimal mungkin dari segala aspek, agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kepada dua adik saya, Jessica dan Jeannette, yang menemani saya hingga menyelesaikan tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana Psikologi. *I rarely say this because we rarely talk about lovey-dovey things at home, but I love you guys a lot. All five of you are my family, and always will be.*
8. Ketiga Informan penelitian ini, yang meskipun sibuk dan tidak terlalu mengenal saya, namun tetap meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu penyelesaian skripsi ini. Semoga banyak pemilik *online shop* lainnya yang dapat terberkati dengan hasil penelitian skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman angkatan 2016, terima kasih atas dukungan, pengalaman, dan kebersamaan yang dilalui selama saya menempuh pendidikan di Fakultas Psikologi UKWMS.
10. *To the ones who stick by my side through thick and thin,*
 - a. Jessica Fanny dan Odilia Felita, *my 24 hours support system*. Terimakasih karena kalian bukan hanya membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini, namun dalam seluruh dinamika kehidupan saya sehari-hari. *Thank you for fully accepting me as who I am, and for sticking by my side through thick and thin. I love you.*
 - b. Krisantus Fabio, Joy Aaron, dan Arnett Rezon, terima kasih atas dukungan dan pengalaman-pengalaman seru yang selama ini kita lalui saat proses perkuliahan hingga akhir pengerjaan

- skripsi ini. *Thank you for all the unforgettable and precious memories together!*
- c. Fransisca Rosalinda dan Stefany Nungki, merupakan *support system* saya dari awal perkuliahan dari sekarang. *Thank you for always sticking by my side from the start.*
 - d. Uun Yosie, Cindy A, Maria Annuntiata, Veronica A, Jane Michaela, Melinda N, dan Allicia telah menjalani berbagai peristiwa dan pengalaman bersama selama masa perkuliahan di Fakultas Psikologi ini. *I consider all of you as real friends, thank you for all the support.*
 - e. *To my little family: Felia, Amel, Chyntia, Billy, Sion, Michael, dan Andrew, thank you so much for the beautiful friendship that we've had for the past 9 years. Thank you for always being there, eventhough distances and time differences seperate us. You guys are all my true friends.*
 - f. *To my GoGoGirls! Abel, Dea, Irene, Emma, Felita, Sheryn, Chandya, dan Yoca, for always being there for me through ups and downs. Eventhough activities engulf us and we are not communicating as often as before, but I still love you guys so much.*
 - g. Juan Reinaldy, *my guy best friend since forever. You have one of the kindest soul I've ever known. I am so lucky to have you as a best friend that will always stick through thick and thin.*
 - h. Jovita Louisa, *my best friend since elementary school. Kamu tuh Jov, salah satu orang paling tulus yang pernah aku temui. You always support me through thick and thin. You are one of not so many people that I know will stick by*

- skripsi ini. *Thank you for all the unforgettable and precious memories together!*
- c. Fransisca Rosalinda dan Stefany Nungki, merupakan *support system* saya dari awal perkuliahan dari sekarang. *Thank you for always sticking by my side from the start.*
 - d. Uun Yosie, Cindy A, Maria Annuntiata, Veronica A, Jane Michaela, Melinda N, dan Allicia telah menjalani berbagai peristiwa dan pengalaman bersama selama masa perkuliahan di Fakultas Psikologi ini. *I consider all of you as real friends, thank you for all the support.*
 - e. *To my little family: Felia, Amel, Chyntia, Billy, Sion, Michael, dan Andrew, thank you so much for the beautiful friendship that we've had for the past 9 years. Thank you for always being there, eventhough distances and time differences seperate us. You guys are all my true friends.*
 - f. *To my GoGoGirls! Abel, Dea, Irene, Emma, Felita, Sheryn, Chandya, dan Yoca, for always being there for me through ups and downs. Eventhough activities engulf us and we are not communicating as often as before, but I still love you guys so much.*
 - g. Juan Reinaldy, *my guy best friend since forever. You have one of the kindest soul I've ever known. I am so lucky to have you as a best friend that will always stick through thick and thin.*
 - h. Jovita Louisa, *my best friend since elementary school. Kamu tuh Jov, salah satu orang paling tulus yang pernah aku temui. You always support me through thick and thin. You are one of not so many people that I know will stick by*

my side whatever happens. I love you so much for that.

- i. CH, Febe dan Tjaraka terimakasih atas semua bantuan yang diberikan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
11. *To my Lebenslangerschicksalsschatz, for being my biggest supporter all these time. Thank you for accepting me fully as who I am, yet challenging me to be better at the same time. You surely are a rare breed. I am beyond lucky that our paths have crossed. I hope we'll never again be afraid to face the future together because we will have always have each other.*

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan.....	ii
Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	iii
Halaman Persetujuan.....	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Halaman Motto.....	vii
Ungkapan Terima Kasih.....	viii
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Bagan.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
Abstraksi.....	xviii

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2. Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Kajian Literatur Seputar Pemilik <i>Online Shop</i> di Media Sosial Instagram.....	13
2.2. Kajian Literatur Seputar Konsep <i>Psychological Capital</i>	18
2.3. Gambaran <i>Psychological Capital</i> pada Pemilik <i>Online Shop</i> di Media Sosial Instagram.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Pendekatan dalam Penelitian.....	26
3.2. Informan Penelitian.....	27
3.2.1. Karakteristik Informan Penelitian.....	27
3.2.2. Cara Mendapatkan Informan Penelitian.....	27

3.3. Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4. Teknik Analisis Data.....	30
3.5. Validitas Penelitian.....	30
3.6. Etika Penelitian.....	31
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....	33
4.1. Persiapan Penelitian.....	33
4.1.1. Persiapan Penelitian.....	33
4.1.2. Perijinan Penelitian.....	34
4.2. Proses Pengambilan Data.....	34
4.2.1. <i>Setting</i> dan <i>Timing</i> Lapangan Penelitian.....	34
a. Informan V.....	34
4.2.1.1 Pertemuan I.....	35
4.2.1.2 Pertemuan II.....	37
b. Informan B.....	37
4.2.2.1 Pertemuan I.....	39
4.2.2.2 Pertemuan II.....	40
c. Informan F.....	41
4.2.3.1 Pertemuan I.....	42
4.3. Hasil Penelitian.....	43
4.3.1. Pengolahan Data Penelitian Informan V.....	43
4.3.1.1 Anamnesa Informan V.....	43
4.3.1.2 Kategorisasi Informan V.....	45
4.3.1.3 Deskripsi Tema Informan V.....	47
4.3.2. Pengolahan Data Penelitian Informan B.....	87
4.3.2.1 Anamnesa Informan B.....	87
4.3.2.2 Kategorisasi Informan B.....	90
4.3.2.3 Deskripsi Tema Informan B.....	105
4.3.3. Pengolahan Data Penelitian Informan F.....	153
4.3.3.1 Anamnesa Informan F.....	153
4.3.3.2 Kategorisasi Informan F.....	155
4.3.3.3 Deskripsi Tema Informan F.....	165
4.4. Pengolahan Hasil Penelitian.....	196
4.4.1. Persamaan Ketiga Informan Penelitian.....	196
4.4.2. Perbedaan Ketiga Informan Penelitian.....	197

4.5. Validitas Penelitian.....	201
BAB V PENUTUP.....	204
5.1. Pembahasan Hasil Penelitian.....	204
5.2. Refleksi Penelitian.....	214
5.3. Simpulan.....	217
5.4. Saran.....	217
5.4.1. Saran Praktis.....	217
5.4.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	218
DAFTAR PUSTAKA.....	219

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jadwal Wawancara Informan V	34
Tabel 4.2. Jadwal Wawancara Informan B	37
Tabel 4.3. Jadwal Wawancara Informan F	41
Tabel 4.4. Kategorisasi Informan V	45
Tabel 4.5. Kategorisasi Informan B	90
Tabel 4.6. Kategorisasi Informan F	155

DAFTAR BAGAN

- Bagan 4.1. Gambaran *Psychological Capital* pada Informan V yang Memiliki *Online Shop* di Media Sosial Instagram 86
- Bagan 4.2. Gambaran *Psychological Capital* pada Informan B yang Memiliki *Online Shop* di Media Sosial Instagram 152
- Bagan 4.3. Gambaran *Psychological Capital* pada Informan F yang Memiliki *Online Shop* di Media Sosial Instagram 195
- Bagan 4.4. Gambaran *Psychological Capital* Ketiga Informan yang Memiliki *Online Shop* di Media Sosial Instagram 196

DAFTAR LAMPIRAN

Informasi mengenai Penelitian	231
Pernyataan Kesiediaan Mengikuti Penelitian Informan V	232
Pernyataan Kesiediaan Mengikuti Penelitian Informan B	233
Pernyataan Kesiediaan Mengikuti Penelitian Informan F	234
Pernyataan Kesiediaan Mengikuti Penelitian <i>Significant Other</i> Informan V	235
Pernyataan Kesiediaan Mengikuti Penelitian <i>Significant Other</i> Informan B	236
Surat Keterangan Keabsahan Hasil Wawancara Informan V	237
Surat Keterangan Keabsahan Hasil Wawancara Informan B	238
Surat Keterangan Keabsahan Hasil Wawancara Informan F	239

Jennifer Elim Santoso (2019). “Gambaran *Psychological Capital* pada Pemilik *Online Shop* di Media Sosial Instagram”. **Skripsi Sarjana Strata 1**. Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

ABSTRAKSI

Setelah dunia memasuki Revolusi Industri 4.0, terjadi perkembangan pesat dalam bidang digital. Hal ini memicu munculnya banyak toko yang berbasis digital, salah satunya adalah *online shop*. Seorang pemilik usaha harus memiliki modal psikologis yang kuat dalam mengalami perubahan transisi dari toko konvensional menjadi *online shop*. Modal psikologis ini dalam psikologi disebut sebagai *psychological capital*. *Psychological capital* untuk dimiliki pebisnis *online*, namun masih sedikit penelitian yang menggali tentang pentingnya *psychological capital* pada pebisnis *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dinamika *psychological capital* pada pemilik *online shop* di media sosial Instagram. *Psychological capital* sendiri merupakan perkembangan kondisi psikologi positif seseorang dengan 4 aspek utama, yaitu: resiliensi, efikasi diri, harapan, dan optimisme. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif fenomenologi yang menerapkan teknik analisis data deduktif. Informan di dalam penelitian ini adalah pemilik *online shop* di media sosial Instagram yang sudah bertahan kurang lebih 3.5 tahun, merupakan pekerjaan satu-satunya informan, dan sudah balik modal usaha. Informan dipilih dengan menggunakan teknik *snowball* dan *purposive*, dimana informan dicari berdasarkan kriteria khusus lewat informasi informan sebelumnya. Hasil dari penelitian ini menggambarkan dinamika *psychological capital* individu yang berhasil menjalankan *online shop*-nya di Instagram. Hasil dari ketiga informan menunjukkan adanya ke-empat aspek *psychological capital*, yaitu harapan, efikasi diri, resiliensi, dan optimisme. Munculnya ke-empat aspek ini menandakan pentingnya *psychological capital* dimiliki oleh pemilik *online shop*. Pada gambaran ketiga informan juga ditemukan faktor yang mempengaruhi *psychological capital* mereka seperti, yaitu dukungan sosial, spiritualisme, *continuous learning* dan *marital status*.

Kata kunci: *psychological capital*, *online shop*, metode kualitatif

Jennifer Elim Santoso (2019). “*Depiction of Psychological Capital on the Owner of Online Shop on Social Media Instagram*”. **Undergraduate Thesis**. Faculty of Psychology, Widya Mandala Catholic University of Surabaya.

ABSTRACT

After the world is going through Industrial Revolution 4.0, there has been a vast development on the digital field. This development caused the emergence of online businesses, including online shops. An entrepreneur needs to have a strong psychological capacity to face the transition from conventional stores to online stores. This psychological capacity in psychology is known as psychological capital. Psychological capital is important for the owner of online business, but there are only a few of studies about the importance of psychological capital on the owner of online business. This study's purpose is to know the dynamics of psychological capital on the owner of online shops on social media Instagram. Psychological capital itself is the development of someone's positive psychology, defined by 4 main aspects: resilience, self-efficacy, hope, and optimism. This study is using qualitative phenomenological method and applying the theory-led thematic analysis technique. Informants in this study were the owners of online shops that have stood for at least 3.5 years, the online shops are their only main source of income, and have reached their break-even point. The informants were chosen using snowball and purposive techniques, where the informants needed to fulfill specific criterias and were chosen with the informations from previous informant. The result of this study is the depiction of psychological capital on the owner of online shops on Instagram. The results from three informants show 4 main psychological capital's aspects: resilience, self-efficacy, optimism, and hope. The emergence of these four aspects showed that online shop owners need to have all of these psychological capital aspects. The processes of these three informants also show that there are factors influencing one's psychological capital, such as: social support, spiritualism, continuous learning, and marital status.

Keywords: *psychological capital, online shop, qualitative method*