

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Masa remaja merupakan masa transisi atau peralihan dari masa anak menuju masa dewasa. Pada masa ini individu mengalami berbagai perubahan, baik fisik maupun psikis. Perubahan yang tampak jelas adalah perubahan fisik, dimana tubuh remaja berkembang pesat sehingga mencapai bentuk tubuh orang dewasa. Selain itu remaja juga berubah secara kognitif dan mulai mampu berpikir abstrak seperti orang dewasa. Pada periode ini, remaja mulai melepaskan diri secara emosional dari orang tua dalam rangka menjalankan peran sosialnya yang baru sebagai orang dewasa (Ajhuri, 2019).

Hurlock (2000) mengungkapkan bahwa masa remaja merupakan masa transisi perkembangan antara masa kanak-kanak dengan masa dewasa, yang melibatkan perubahan-perubahan biologis, kognitif dan emosional dan pada setiap periode perubahan mempunyai masalahnya sendiri tidak selalu berbanding lurus tanpa adanya permasalahan. Key (Ajhuri, 2008) mengungkapkan bahwa salah satu tugas perkembangan remaja yaitu menerima dirinya sendiri dan memiliki kepercayaan terhadap kemampuannya sendiri, mampu mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal dan belajar bergaul dengan teman sebaya atau orang lain baik secara individual, maupun kelompok. Ketika seorang remaja mencoba untuk membagikan kegiatan sehari-harinya di media sosial dan ada orang yang berkomentar tidak baik, perbuatan inilah yang disebut dengan *cyberbullying* (*bullying*/perundungan di media sosial). Media sosial adalah sebuah media online, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, *wiki*, *forum*, dunia virtual merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia (Cahyono, 2016).

Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tentang pengguna internet di Indonesia periode 2019-kuartal II 2020 menyebutkan, jumlah pengguna internet di Indonesia naik menjadi 73,7% dari populasi atau setara 196,7 juta pengguna. Ada kenaikan jumlah pengguna internet sebesar 8,9% atau setara 25,5 juta pengguna (APJII, 2021). Dari hasil pengukuran yang dilakukan oleh gunawan, dkk. (2021) terhadap 2014 responden di Indonesia, untuk kondisi adiksi internet/media sosial terjadi pada kategori anak-anak 0.16% (1 responden), remaja 73% (467 responden), dewasa 23% (147 responden), dan lansia 3.94% (23 responden). Tetapi, terlepas dari perkembangan teknologi saat ini, tak jarang media sosial justru dijadikan media untuk mem-*bully* orang lain. Menurut Zakiyah, dkk (2017) *bullying* dibagi menjadi 3 jenis, salah satunya yaitu *cyberbullying*.

*Cyberbullying* merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang terhadap seseorang melalui *text*, gambar/foto, atau video yang cenderung merendahkan dan melecehkan. Ia juga menambahkan bahwa *cyberbullying* dapat dilakukan melalui media seperti pesan teks, gambar video, panggilan telepon, *e-mail*, chat room, *Instant Messaging* (IM), situs media sosial dan website. Media yang dicatat paling banyak terjadi *cyberbullying* adalah situs media sosial. Situs media sosial dipercaya sebagai salah satu penyebab utama maraknya *cyberbullying*. Jadi *cyberbullying* merupakan tindakan kejahatan yang dapat dilakukan melalui berbagai media berupa video gambar, *text*, *e-mail*, telephone dan sejenisnya, *cyberbullying*, *agresi cyber*, *internet harrassment*, beberapa itu merupakan kejahatan *cyber* di internet (Sahrul, 2019).

Menurut *Organization for Economic Coperation and Development* (OECD), 2019 data presentase *bullying* pada tahun 2018 memperlihatkan data bahwa Indonesia menduduki posisi ke-5 dari 78 negara dengan presentse sebesar 41,1%. Selain mengalami perundungan, murid di Indonesia mengaku sebanyak 15% mengalami intimidasi, 19% dikucilkan, 22% dihina dan barangnya dicuri. Selanjutnya sebanyak 14% murid mengaku diancam, 18% didorong oleh temannya, dan 20% terdapat murid yang kabar buruknya disebarakan (Jayani,

2019). KPAI sendiri mencatat dalam kurun waktu 9 tahun, dari 2011 sampai 2019, ada 37.381 pengaduan kekerasan terhadap anak. Untuk *bullying* baik di ranah pendidikan maupun media sosial angkanya mencapai 2.473 laporan dan trennya terus meningkat, Abdussalam (2020). Beberapa tindakan *cyberbullying* diantaranya adalah *doxing* (mempublikasikan data personal orang lain), *cyberstalking* (penguntitan di dunia maya yang berujung pada penguntitan di dunia nyata), *revenge pom* (penyebaran foto atau video dengan tujuan balas dendam yang disertai dengan tindakan intimidasi dan pemerasan) dan beberapa tindakan *cyberbullying* lainnya (Sahrul, 2019).

Di Indonesia, jumlah remaja yang menjadi korban *cyberbullying* dilaporkan sebesar 80% dan hampir setiap harinya remaja mengalami *cyberbullying* (Safaria, 2016). Menurut laporan *United Nations Children's Fun* (UNICEF) pada tahun 2016, korban *cyberbullying* di Indonesia mencapai 41-50%. Selain itu, Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) menyatakan bahwa para pelajar di sekolah rentan menjadi korban *cyberbullying*. Per tanggal 03 September 2018 pukul 18.00 WIB, KPAI melaporkan bahwa kasus yang berhubungan dengan dunia maya telah melibatkan 3.096 remaja. Dari jumlah tersebut, terungkap data korban kasus *bullying* di media sosial sebanyak 83 remaja, dengan jumlah remaja laki-laki sebanyak 32 dan perempuan sebanyak 51 (Ningrum & Amna, 2020). Lebih lanjut, viralnya video seorang siswi yang terjaring razia Zebra di Paya Tumpi Takengon pada Jumat, 9 November 2017 menuai banyak respon negatif. Hal tersebut cukup membuat korban merasa terpukul hingga beberapa hari mengurung diri di kamar dan tidak pergi ke sekolah (Ningrum & Amna, 2020). Ada beberapa hal yang mempengaruhi seseorang terlibat dalam *cyberbullying*, salah satunya adalah *self-esteem*. (Pratiwi, 2018).

*Self-esteem* adalah penilaian yang dilakukan terhadap diri sendiri. Merupakan evaluasi terhadap diri masing-masing individu, berdasarkan pada kemampuan penerimaan diri terhadap perilaku yang telah dilakukan sendiri. Dapat juga diartikan sebagai penghormatan terhadap diri sendiri atau perasaan mengenai diri yang berdasarkan pada keyakinan mengenai apa dan siapa diri kita

sebenarnya. *Self-esteem* bukan hanya sekedar kualitas dalam diri tetapi mempunyai arti yang lebih luas berhubungan dengan karakter dan perilaku individu manusia (Minchinton, 1993; Pravitasari, 2014). Selanjutnya Santrock (2003: 93) menyatakan *self-esteem* merupakan dimensi evaluatif yang menyeluruh dari diri. *Self-esteem* juga disebut sebagai harga diri atau gambaran diri. Sebagai contoh, seorang remaja dapat mengerti bahwa ia tidak hanya seseorang, tetapi ia juga memiliki pandangan bahwa ia orang yang baik.

Mruk (2006) mendefinisikan *self-esteem* dalam hal tindakan, khususnya tindakan yang berhasil atau kompeten. Kita dapat melihat bahwa *self-esteem* tergantung pada dua hal yaitu harapan dan keinginan atau aspirasi individu yang disebut "*pretensi*" dan kemampuannya untuk mewujudkan suatu hal yang membutuhkan kompetensi. Kebutuhan *self-esteem* didalam kehidupan bermasyarakat mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perilaku seseorang dan mendorong untuk melakukan bermacam-macam hal demi mendapatkan penghargaan dari orang lain. Ketika *self-esteem* seseorang menjadi rendah maka orang tersebut tidak dapat menyesuaikan diri dan tidak bahagia. Perasaan menolak diri, merasa dirinya dikucilkan dan selalu menghindar dari lingkungan yang di alami oleh seseorang merupakan hal-hal yang dapat mengarah kepada kecemasan Seperti pendapat Gunarsa (liskasiwi & meilani, 2020) yang mengemukakan bahwa, kecemasan adalah perasaan yang tidak menentu, takut yang tidak jelas, dan tidak terikat pada suatu ancaman bisa menyebabkan individu menjauhkan diri, menghindar dari lingkungan, atau tempat-tempat dan keadaan tertentu. Pendapat Gunarsa tersebut menurut liskasiwi & meilani (2020) merujuk pada kecemasan sosial faktor internal tentang bagaimana cara pandang (perspektif) individu terhadap lingkungan sosial.

La Greca dan Lopez (1998) mengungkapkan bahwa kecemasan sosial adalah ketakutan yang menetap terhadap situasi sosial dan menghadapi evaluasi dari orang lain, diamati, takut dipermalukan dan dihina. Ada alasan yang baik untuk meyakini bahwa kecemasan sosial berperan dalam perkembangan sosial maladaptif tingkah laku. Perasaan cemas secara sosial mungkin mendasari

penarikan atau pelepasan lingkungan sosial remaja dari kegiatan sebaya yang penting untuk pengembangan moral dan sosialisasi. Setiap individu pasti pernah merasakan kecemasan dalam hidupnya, baik ketika berhadapan dengan orang lain ataupun tuntutan yang tidak terpenuhi yang mengharuskan individu untuk memenuhi tuntutan tersebut (La Greca, 1993; Tirsae, 2016).

Kecemasan dalam hubungan sosial mungkin juga berhubungan dengan keyakinan bahwa individu merasa kurang memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk keberhasilan dalam menjalin hubungan sosial, meskipun sebenarnya individu tersebut memiliki kemampuan itu (Radhiah, 2020). (Richard dalam Hidayati, 2012) mengemukakan kecemasan sosial adalah ketakutan dan kecemasan dihakimi dan dievaluasi secara negatif oleh orang lain, mendorong ke arah merasa kekurangan, kebingungan, penghinaan dan tekanan. Selain itu menurut Mattick dan Clarke, 1998 (Hidayati, 2012) berpendapat bahwa kecemasan sosial adalah suatu keadaan yang tertekan ketika bertemu dan berbicara dengan orang lain.

Individu dengan kecemasan sosial secara umum merasa takut akan rasa malu (*embarrassment*) dan evaluasi negatif dengan penyebab yang bervariasi. Beberapa individu dengan kecemasan sosial khawatir bahwa orang lain akan melihat *symptom* kecemasan yang ada dari dirinya, seperti pipi memerah, tangan atau suara yang gemetar, atau berkeringat. Sementara individu dengan kecemasan sosial lainnya takut bahwa mereka akan berbicara dengan canggung, membuat kesalahan dan melakukan tindakan yang dapat mempermalukan diri mereka. Rasa takut bahwa mereka akan melarikan diri dari situasi tersebut tanpa ada penjelasan. dengan kecemasan sosial menyadari bahwa ketakutannya berlebihan dan tidak masuk akal (Schneier & Heckelman, 1995; Hasibudin, 2015).

Hasil dari penelitian Radhiah, (2020) terdapat hubungan positif yang signifikan antara *bullying* dengan kecemasan sosial pada siswa SMP korban *bullying* di Kota Sabang. Hubungan tersebut mengartikan bahwa semakin tinggi *bullying* pada siswa SMP korban *bullying* di Kota Sabang maka semakin tinggi pula kecemasan sosialnya. Sebaliknya, jika semakin rendah *bullying* pada siswa

SMP korban *bullying* di Kota Sabang maka semakin rendah pula kecemasan sosialnya. Hasil dari penelitian yang dilakukan Tirsae (2016) menunjukkan bahwa adanya pengaruh negatif harga diri terhadap kecemasan sosial pada remaja korban *bullying* dengan jumlah subjek sebanyak 143. Fenomena diatas menunjukkan bahwa masih banyak kasus *cyberbullying* yang terjadi dilingkungan sekitar.

Salah satunya pada kasus *Hannah Smith*, yang terjadi pada bulan Agustus 2013 lalu yaitu Hannah memutuskan untuk mengakhiri hidupnya setelah mendapat banyak pesan-pesan kejam di internet lewat *Ask.fm*. Meskipun demikian, pihak *Ask.fm*. menyatakan bahwa pesan-pesan kejam tersebut rata-rata dikirim melalui *IP* yang sama, yakni dari komputer yang biasa digunakan Hannah sendiri. Contoh kedua, pada kasus Yoga pria asal Yogyakarta yang melakukan tindakan nekat dengan menabrakkan diri ke kereta api pada Sabtu 26 Mei 2013. Yoga dianggap sebagai orang yang paling bertanggung jawab atas gagalnya acara yang sedang ia garap (Budhi, 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh Ningrum dan Anna (2020) di Banda Aceh terhadap ke 2 remaja yang berusia 16 dan 17 tahun, didapatkan bahwa kedua remaja pernah menjadi korban *cyberbullying*, menerima postingan status disalah satu akun media sosial secara berulang, menerima kata-kata yang kasar dan *vulgar* (menggunkan nama hewan, dan bagian anggota tubuh), diolok-olok dengan kalimat yang membuat sakit hati (menggunkan nama orang tua), disembarkannya informasi yang tidak benar mengenai dirinya atau difitnah melalui *instagram* dan *whatsApp*, hal tersebut membuat korban merasa sedih, cemas dan menangis beberapa hari di rumah. *Self-esteem* yang negatif, perasaan tidak aman dan selalu diliputi rasa cemas dapat membuat seseorang selalu berpikiran negatif terhadap orang lain. Akibatnya, remaja akan minder jika bergaul dengan teman-temannya dan cemas jika berhadapan dengan orang lain (Hidayati, 2020).

Fenomena *cyberbullying* juga terjadi pada siswa di SMPN 5 Cianjur, peneliti melakukan wawancara pada tanggal 1 Juli 2021 dan terapat sepuluh siswa yang pernah mengalami *cyberbullying*. Sepuluh siswa korban *cyberbullying*

mengalami bermacam-macam *cyberbullying*, mereka mengatakan bahwa komentar yang mereka dapat tersebut mayoritas tentang fisik, kemampuan akademik maupun non-akademik, ada yang mengatakan bahwa ia *dibully* di *facebook* oleh kakak kelasnya sendiri, ada juga yang mendapat komentar tidak baik di *facebook*, ada yang diejek karena bermain game sering kalah, ada yang *dibully* karena memiliki bruntus/jerawat pada wajah, karena warna kulit, kepintaran dibidang akademik dan lain sebagainya. Adapun hasil wawancara terhadap sepuluh siswa tersebut.

5 siswa mengatakan bahwa mereka merasa kecewa terhadap dirinya karena mendapatkan komentar yang tidak baik. Mereka menjadi pendiam, merasa tidak percaya diri dan mereka tidak dapat menerima kekurangan yang mereka miliki. Mereka merasa bahwa peristiwa ini sangat tidak adil, mereka sendiri sulit menerima realita bahwa hal ini terjadi kepada mereka dan menyebabkan mereka menyalahkan keadaan. Mereka menganggap peristiwa ini menjadi hal yang sangat berat dan berdampak buruk terhadap diri mereka, seperti sulit untuk bersosialisasi, berkomunikasi dengan lingkungan karena mereka membutuhkan penerimaan atau *eksistensi* dari lingkungan tersebut. Karena hal tersebut, mereka menyadari bahwa mereka mengalami ketakutan atau kecemasan ketika mereka mendapat penilaian dari lingkungannya tentang fisik, kemampuan akademik maupun non-akademik. Ketika mereka tidak bisa memulai berkomunikasi dengan orang yang baru dikenal dan merasa tidak percaya diri. Hal ini menyebabkan mereka tidak mau berkomunikasi/interaksi dengan orang yang baru mereka kenal dan mereka tidak merasa percaya diri dilingkungannya. Ketika mereka diajak berdiskusi mereka menghindar dikarenakan mereka tidak ingin mendapatkan penilaian yang buruk dari lingkungannya, hal ini menyebabkan mereka menghindari lingkungan baru maupun lama dan menghindari masalah agar mereka tidak mengalami kecemasan sosial ataupun penilaian dari lingkungannya.

Terdapat 1 siswa yang berinisial S.A mengatakan bahwa dia merasa sedih dan marah ketika mengalami *cyberbullying*. Meskipun mengalami hal tersebut, S.A tetap menerima dirinya sendiri dan menerima kekurangan yang dimilikinya.

S.A tidak menyalahkan peristiwa tersebut melainkan menjadikan pembelajaran dan evaluasi untuk dirinya sendiri agar dapat meningkatkan diri dan prestasi pada bidang pendidikan, kejadian ini pun tidak mempengaruhinya dalam bersosialisasi dengan lingkungan baru ditemuinya atau dengan teman-temannya atau orang-orang yang sudah dikenalnya dikarenakan dia tidak peduli dengan tanggapan orang lain terhadap dirinya baik hal positif maupun negatif. Walaupun S.A mengalami *cyberbullying* tetapi S.A sendiri tidak merasa khawatir maupun cemas ketika mendapat penilaian/evaluasi tentang dirinya dari lingkungan sekitar dan S.A tidak merasa gugup ketika berada pada lingkungan yang baru ditemuinya maupun orang-orang yang sudah ia kenal.

4 siswa lainnya mengatakan bahwa mereka tidak menghiraukan komentar *cyberbullying* yang mereka dapatkan. Mereka tidak merasa kecewa terhadap diri mereka, mereka dapat menerima kekurangan yang ada pada diri mereka dan mereka tidak menganggap peristiwa ini sebagai suatu masalah yang berat melainkan mereka menjadikan peristiwa ini sebagai pembelajaran untuk memperbaiki diri agar lebih baik lagi. Akan tetapi, ke empat siswa ini mengatakan mereka tetap merasa khawatir dan cemas ketika mereka berada di lingkungan yang baru mereka kenal maupun dengan orang-orang yang sudah mereka kenal, dikarenakan mereka tidak percaya diri untuk memulai interaksi terlebih dahulu dan mereka takut tentang pendapat lingkungannya terhadap diri mereka.

Dapat kita lihat pada fenomena diatas, bahwa dengan adanya media sosial yang digunakan oleh remaja pada rentan usia 13-15 tahun menunjukkan bahwa adanya permasalahan *cyberbullying* yang semakin meningkat dan mengakibatkan bertambahnya korban *cyberbullying* menjadikan remaja memiliki *self-esteem* yang rendah dan menjadi cemas ketika berada dalam lingkungan. Berdasarkan tinjauan literatur dan beberapa hasil penelitian sebelumnya, terlihat bahwa belum ada penelitian yang serupa secara spesifik yang bertujuan untuk mengetahui hubungan *self-esteem* dengan kecemasan sosial pada remaja korban *cyberbullying*, khususnya di Kabupaten Cianjur, perbedaan pada penelitian ini

dapat dilihat melalui lokasi penelitian, identifikasi variabel, sampel yang digunakan, alat ukur dan teknik yang digunakan. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”Hubungan *self-esteem* dengan kecemasan sosial pada korban *cyberbullying* di SMPN 5 Cianjur”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Fenomena *cyberbullying* semakin meningkat dikalangan remaja yang bermain media sosial, remaja yang diidentifikasi menguasai media sosial hampir 73% ini semakin meningkatkan kasus *cyberbullying* khususnya di Indonesia. *Cyberbullying* pada dasarnya terjadi untuk mempermalukan, balas dendam, mengatasi stress dari konflik yang sedang terjadi atau hanya untuk bersenang-senang saja. Hal ini terjadi karena adanya kesempatan untuk melakukan hal tersebut dimana mereka bebas menggunakan media sosial.

Fenomena diatas pun terjadi pada siswa di SMPN 5 Cianjur yang menjadi korban *cyberbullying*, mereka menjadi tidak percaya diri dan kurang menghargai dirinya sendiri yang menyebabkan mereka merasakan kecemasan sosial yang dimana mereka merasa takut tentang evaluasi terhadap diri mereka, dan bersosialisasi dengan lingkungan baru maupun lama. Hal ini ungkapkan oleh Hidayati (2020) bahwa *self-esteem* yang negatif, perasaan tidak aman dan selalu diliputi rasa cemas dapat membuat seseorang selalu berpikiran negatif terhadap orang lain. Akibatnya, remaja akan minder jika bergaul dengan teman-temannya dan cemas jika berhadapan dengan orang lain.

Dengan demikian, berdasarkan penjelasan diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “apakah terdapat hubungan *self-esteem* dengan kecemasan sosial pada korban *cyberbullying* di SMPN 5 Cianjur?.

### 1.3. Maksud dan Tujuan Masalah

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat hubungan *self-esteem* dengan kecemasan sosial pada korban *cyberbullying* di SMPN 5 Cianjur.

### 1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun praktis.

#### 1.4.1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan keilmuan, yaitu Menambah kajian ilmu diarah psikologi sosial dan pendidikan dan dapat memberikan informasi baru mengenai masalah psikologi terhadap pendidik dan siswa/remaja.

#### 1.4.2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi remaja korban *cyberbullying*, orangtua dan peneliti selanjutnya.

- a. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi bahwa *self-esteem* sangatlah penting dalam tugas perkembangan seorang remaja.
- b. Bagi para orangtua, dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai seberapa penting *self-esteem* dan kecemasan sosial dalam penggunaan media sosial, khususnya orangtua untuk mengarahkan anaknya agar lebih dapat menggunakan media sosial dengan baik dan pentingnya memiliki *self-esteem* yang baik pula

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS**

#### **2.1. Kajian Pustaka**

##### **2.1.1. Pengertian *Self-esteem***

*Self-esteem* adalah penilaian yang dilakukan terhadap diri sendiri. Merupakan evaluasi terhadap diri masing-masing individu, berdasarkan pada kemampuan penerimaan diri terhadap perilaku yang telah dilakukan sendiri. Dapat juga diartikan sebagai penghormatan terhadap diri sendiri atau perasaan mengenai diri yang berdasarkan pada keyakinan mengenai apa dan siapa diri kita sebenarnya. *Self-esteem* bukan hanya sekedar kualitas dalam diri tetapi mempunyai arti yang lebih luas berhubungan dengan karakter dan perilaku individu manusia (Minchinton, 1993 dalam Pravitasari, 2014). Selanjutnya Santrock (2003: 93) menyatakan *self-esteem* merupakan dimensi evaluatif yang menyeluruh dari diri. *Self-esteem* juga disebut sebagai harga diri atau gambaran diri. Sebagai contoh, seorang remaja dapat mengerti bahwa ia tidak hanya seseorang, tetapi ia juga memiliki pandangan bahwa ia orang yang baik.

*Self-esteem* dipelajari dari pengalaman berhubungan dengan orang lain, pengalaman tersebut dapat terbentuk bagaimana orang lain tersebut memperlakukan diri kita, bagaimana kita menangkap pantulan tentang diri kita dan bentuk gagasan tentang seperti apakah diri kita sebagai pribadi. Pada dasarnya *self-esteem* merupakan penilaian yang dilakukan oleh individu dengan mempertimbangkan pandangan orang lain disekitarnya mengenai keberadaan akan dirinya. Sebenarnya *self-esteem* adalah cara seseorang merasakan dirinya sendiri dimana seseorang akan menilai dan menghargai dirinya sendiri, bagaimana seseorang menilai tentang dirinya akan mempengaruhi perilaku dalam kehidupannya sehari-hari. Seseorang