

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Perumusan Masalah

*Information communication and technology (ICT)* berkembang pesat seiring dengan perkembangan zaman, *information communication and technology* sendiri dibagi menjadi dua aspek yaitu sebagai permintaan dan sebagai sumber daya, dua aspek *information communication and technology* ini memiliki pengaruh yang berbeda terhadap *Work-family balance* dan *Burnout*, pengaruh yang diberikan akan secara tidak langsung berpengaruh pada *Job satisfaction* , yang mana *Job satisfaction* merupakan hal yang sangat penting pada sebuah organisasi atau perusahaan, karena jika tidak ada kepuasan kerja maka karyawan akan memilih *resign* dari pekerjaannya, berikut adalah data pengangguran terbuka DKI Jakarta:

**Table 1.1: Data Pengangguran Terbuka DKI Jakarta.**

Wilayah	Tingkat Pengangguran Terbuka (Persen)		
	2018	2019	2020
DKI JAKARTA	6,24	6,22	10,95
KEPULAUAN SERIBU	5,33	5,44	7,37
JAKARTA SELATAN	6,31	6,84	10,79
JAKARTA TIMUR	6,67	6,15	9,29
JAKARTA PUSAT	6,64	7,51	10,97
JAKARTA BARAT	5,00	5,21	12,27
JAKARTA UTARA	7,01	6,32	11,79

Sumber: <https://www.bps.go.id/>

Dapat dilihat ada peningkatan pengangguran pada saat masuk tahun 2020, yang mana hal tersebut merupakan dampak dari Covid-19 yang mengharuskan para karyawan bekerja dari rumah dan perusahaan-perusahaan mulai menggunakan *information communication and technology* dalam pekerjaan lebih sering dari sebelumnya.

Sejak 2018 Indonesia telah bersiap untuk memasuki era revolusi industri 4.1 yang mana merupakan era perekonomian yang menekankan penggunaan teknologi digital dan *information communication and technology* dalam pelaksanaan perekonomian, menurut Darmin Nasution saat menjabat sebagai menteri koordinator perekonomian Indonesia saat itu beranggapan bahwa harus ada revolusi mental untuk semua masyarakat agar dapat beradaptasi dengan revolusi industri yang akan datang. Jika masyarakat Indonesia tidak dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi ditakutkan para calon pelamar kerja akan sulit dalam mendapatkan pekerjaan dan untuk para karyawan yang telah bekerja akan kehilangan kepuasan kerja, berikut adalah survei yang dilakukan oleh lembaga penyedia informasi lowongan pekerjaan terkemuka di Indonesia pada 17,623 koresponden:

**Table 1.2: Data Kepuasan Kerja Indonesia**

Karakter atasan yang Militer, Peternalis dan Acuh	53%
Bekerja Tidak Sesuai Dengan Latar Belakang Pendidikan	54%
Tidak Ada Jenjang Karir	60%
Tidak Memiliki <i>Work Life Balance</i>	85%

Sumber: <https://www.jobstreet.co.id/career-resources/73-karyawan-tidak-puas-dengan-pekerjaan-mereka/>

Pada setiap organisasi atau perusahaan perlu menjaga *Job satisfaction* karyawan, berhubungan dengan *information communication and technology* yang berkembang pesat dan memberikan pengaruh pada *Job satisfaction* secara tidak langsung maka pada penelitian kali ini Indikator permasalahan bermanfaat, karena masalah yang muncul merupakan masalah yang dirasakan oleh para karyawan dan merupakan kebutuhan dari organisasi untuk menjaga atau meningkatkan *Job satisfaction*, Suliyanto (2018:64) indikator permasalahan bermanfaat adalah masalah penelitian yang memuat kebutuhan yang dirasakan, sehingga pemecahan masalah akan bermanfaat dan sebanding dengan usaha yang dikeluarkan.

Pada sebuah organisasi atau perusahaan komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam operasional pekerjaan, jika terjadi hambatan dalam proses komunikasi maka dapat menghambat informasi dan operasional pekerjaan, dengan demikian akan menimbulkan masalah dalam suatu organisasi atau perusahaan (Ninaus et al, 2021). Masuknya Indonesia pada revolusi industry 4.1 penggunaan teknologi dalam pertukaran informasi menjadi hal yang harus dikuasai oleh para karyawan agar pertukaran informasi lebih efisien dan optimal, penyesuaian pada revolusi industry 4.1 ini memerlukan proses penyesuaian yang dapat menimbulkan efek negative akibat adanya *trial and error* dari proses penyusuaian tersebut.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang penelitian ada beberapa permasalahan mengenai perspektif karyawan tentang *information communication and technology*, *work-family balance burnout* dan *job satisfaction*, masalah-masalah tersebut akan menjadi pertanyaan penelitian dan nantinya akan dicari jawaban serta solusi untuk masalah tersebut. Jenis

pertanyaan dalam penelitian ini adalah pertanyaan eksplanatoris, eksplanatori merupakan penelitian yang menjelaskan tentang hubungan kausal (sebab-akibat) antara variabel – variabel yang mempengaruhi hipotesis yang mana yakni untuk menjelaskan pola-pola yang terjadi terkait dengan fenomena yang dikaji, dengan mengajukan pertanyaan apa ada hubungan atau korelasi, pengaruh antara faktor X dan Y (Suliyanto, 2018), pertanyaan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *information communication and technology demands* berpengaruh negatif pada *Work-Family Balance*?
2. Apakah *information communication and technology demands* berpengaruh positif terhadap *Burnout*?
3. Apakah *information communication and technology resources* berpengaruh positif terhadap *Work-Family Balance*?
4. Apakah *information communication and technology resources* berpengaruh negatif pada *Burnout*?
5. Apakah *Work-family balance* berpengaruh negatif pada *Burnout*?
6. Apakah *Work-family balance* memediasi pengaruh *information communication and technology demands* dan *information communication and technology resources* untuk *Burnout*?
7. Apakah *Burnout* berpengaruh negatif pada *Job satisfaction* ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan penelitian dan sekaligus menguji kembali penelitian sebelumnya sehingga dapat memperkuat teori atau sebaliknya, penelitian ini adalah penelitian verifikatif dan untuk pendekatannya penelitian

ini merupakan penelitian jenis deduktif menurut Suliyanto (2018:12) penelitian deduktif merupakan penelitian yang melakukan pengambilan data untuk menguji hipotesis, setelah melakukan pengujian hipotesis berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dikonfirmasi teori penelitian, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh negatif antara *information communication and technology demands* pada *Work-Family Balance*
2. Mengetahui pengaruh positif antara *information communication and technology demands* pada *Burnout*
3. Mengetahui pengaruh positif antara *information communication and technology resources* pada *Work-Family Balance*
4. Mengetahui pengaruh negatif antara *information communication and technology resources* pada *Burnout*
5. Mengetahui pengaruh negatif antara *Work-family balance* pada *Burnout*
6. Mengetahui mediasi *Work-family balance* pada hubungan *information communication and technology demands* dan *information communication and technology resources* untuk *Burnout*
7. Mengetahui pengaruh negatif *Burnout* pada *Job satisfaction*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah manfaat praktis, yang mana akan memecahkan masalah yaitu kebutuhan *Job satisfaction* pada perusahaan, sehingga dengan mendapatkan solusi dari masalah ini perusahaan dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang perlu dikembangkan lagi, dengan demikian *Job satisfaction* dapat terwujud sehingga membawa dampak positif bagi karyawan maupun perusahaan, manfaat praktis adalah manfaat yang secara mendetail menjabarkan manfaat dari penelitian yang dilakukan (Suliyanto, 2018),

setelah penelitian ini selesai dilaksanakan maka penelitian ini dapat dijadikan acuan perusahaan untuk mengembangkan kompetensi karyawan.

#### 1. Untuk Perusahaan Manufaktur dan Jasa

Dengan mengetahui efek yang ditimbulkan oleh *information communication and technologists* maka tentunya hal ini akan berdampak baik bagi perusahaan karena dengan mengetahui efek yang ditimbulkan tersebut maka perusahaan dapat mengelola karyawan dengan baik, dengan adanya *Work-family balanced* dan meminimalisir efek *Burnout* maka dengan demikian *Job satisfaction* dapat dipertahankan atau dikembangkan, sehingga memberikan pengaruh yang positif terhadap karyawan dan perusahaan atau organisasi.

#### 2. Untuk Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi suatu acuan atau landasan bagi penelitian selanjutnya yang meneliti tentang *information communication and technologists*, dengan perkembangan teknologi yang terus berkembang maka penelitian ini akan berguna untuk bagi penelitian selanjutnya.

#### 3. Untuk Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti mengenai management sumber daya manusia pada *information communication and technologists*, dikarenakan dengan sistem kerja serba digital dan Indonesia yang memasuki revolusi industry 4.1 maka pengetahuan dan wawasan mengenai management sumber daya manusia pada *information communication and technologists* akan sangat membantu peneliti saat masuk dunia kerja.

## **1.5 Limitasi Penelitian**

Karena adanya keterbatasan sampel penelitian untuk perusahaan jasa, maka dalam penelitian ini untuk sampel perusahaan jasa akan diambil dari beberapa organisasi atau perusahaan yang menyediakan jasa seperti jasa pengiriman, jasa keuangan dan jasa *hospitality* yang aman dari ketiga perusahaan tersebut adalah Shopee Express Manado, Bank Mandiri dan Hotel Hash Inn Manado. Sampel penelitian pada perusahaan jasa berasal dari perusahaan atau organisasi yang beragam agar jumlah sampel penelitian tidak terlalu minim.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 Perumusan Masalah**

Dalam bab ini menjelaskan tentang perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, limitasi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab 2 akan dijelaskan tentang manajemen sumber daya manusia, perilaku organisasi, *job satisfaction*, *burnout*, *work-family balance*, *information communication and technology*, kerangka berpikir dan hipotesis.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, definisi konseptual dan operasional, data determinan dan sumber data, pengumpulan data, pengumpulan sampel, teknik pengumpulan data, teknik

analisis data, *stuctural equation model*, *descriptive statistics* dan uji validitas dan reliabilitas.

#### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang karakteristik responden, deskripsi hasil penelitian, hasil uji hipotesis dan perbandingan dengan penelitian sebelumnya.

#### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang kesimpulan, implikasi manajerial dan saran untuk penelitian selanjutnya.

