

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

World Health Organization (WHO) yang berada di China pada 31 Desember 2019 dengan kasus pneumonia yang terdeteksi di Wuhan yang pada akhirnya menjadi kasus pertama yang dilaporkan sebagai kasus Covid-19 (WHO, 2020a). Pemerintah Indonesia tepat pada 1 April 2020 mengeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020 yang berisi membentuk Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19. Hal ini merupakan langkah awal pemerintah sebelum akhirnya pemerintah mengeluarkan keputusan khususnya Jabodetabek untuk menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Sehingga sebagian besar aktivitas masyarakat menjadi terhenti. Salah satunya di sektor Pendidikan. Atas keputusan darurat tersebut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) mengambil kebijakan mengenai proses belajar dari rumah bagi pelajar dan mahasiswa pada Maret 2020. Kemendikbud mengarahkan untuk seluruh perguruan tinggi dapat menerapkan pembelajaran dari rumah secara sinkronus melalui *video conference* maupun menggunakan berbagai aplikasi pendukung. Kemendikbud mengharapkan dengan adanya arahan ini dapat membantu memutus persebaran Covid-19. Hal inilah yang memaksa Perguruan Tinggi untuk menyesuaikan pekerjaan untuk para pendidik dan tenaga kependidikan untuk dapat *work from home* (WFH).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, salah satu syarat untuk mendapatkan izin dalam mendirikan satuan pendidikan adalah dengan memiliki tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan memiliki peran penting juga terhadap keberlangsungan pendidikan. Pasal 1 dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa tenaga kependidikan merupakan anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Sedangkan dalam pasal 39 mengenai pendidik dan tenaga kependidikan, tenaga kependidikan adalah mereka yang melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis dalam rangka mendukung proses pendidikan. Pada pasal 40 tercatat hak dan kewajiban mereka. Hak dari pendidik dan tenaga kependidikan adalah sebagai berikut:

1. Penghasilan dan jaminan kesejahteraan sosial yang pantas dan memadai;
2. Penghargaan sesuai dengan tugas dan prestasi kerja;
3. Pembinaan karier sesuai dengan tuntutan pengembangan kualitas;
4. Perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas dan hak atas hasil kekayaan intelektual; dan
5. Kesempatan untuk menggunakan sarana, prasarana, dan fasilitas pendidikan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.

Sedangkan, kewajiban dari pendidik dan tenaga kependidikan adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan suasana pendidikan yang bermakna, menyenangkan, kreatif, dinamis, dan dialogis;
2. Mempunyai komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan; dan
3. Memberi teladan dan menjaga nama baik lembaga, profesi, dan kedudukan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan kepadanya.

Hal tersebut yang menjadi latar belakang dalam penelitian ini.

Dalam proses penyesuaian aktivitas pembelajaran mahasiswa secara sinkronus mengharuskan Universitas untuk dapat memaksimalkan fasilitas yang mendukung pembelajaran model baru tersebut. Adapun universitas menggunakan *software and platforms* seperti Microsoft Teams, Zoom, dan Moodle dalam proses pembelajaran secara sinkronus ini. Covid-19 menjadi sebuah kesempatan yang baik untuk dapat menerapkan proses digital di sektor edukasi (Almetwazi et al., 2020). Sehingga, hal ini menjadi langkah positif yang tidak sia-sia untuk para pendidik.

Dalam sektor pendidikan, ICT memiliki peran penting dalam mendukung proses pembelajaran (Anshori, 2019). Meskipun setelah pandemi Covid-19 berakhir, ICT akan tetap digunakan dalam pendidikan terutama dalam pembelajaran secara daring (Mali & Lim, 2021). Namun menurut Ten Brummelhuis et al. (2012) bekerja dari rumah menghilangkan pemisah yang jelas antara pekerjaan dan rumah yang mana dapat menghambat proses pemulihan. Selain itu, jadwal harian yang tidak teratur dapat menyebabkan stres karena adanya ketidakpastian dan menimbulkan rasa gelisah. Sehingga, teknologi komunikasi yang canggih dimana dapat mendukung karyawan untuk bekerja dirumah menjadi

mengaburkan batasan antara rumah dan pekerjaan karena mereka menjadi secara terus-menerus akan tetap melakukan kontak dengan pekerjaan dan pesan dari pekerjaan yang akan mengganggu suasana di rumah (Grant and Kiesler, 2013). Menurut Chen et al. (2020) pendidik selalu harus berjuang dengan gangguan teknologi selama sesi *video conference* dimana hal ini yang membuat mereka merasa pekerjaan semakin berat dan meningkatkan tekanan dalam pekerjaan mereka. Kemampuan mereka yang belum cukup untuk menyelesaikan permasalahan tersebut yang membuat mereka merasa semakin tidak puas dalam pekerjaan (Chen et al., 2020).

Universitas XYZ merupakan salah satu universitas swasta yang ada di daerah Kabupaten Tangerang yang mana terdampak juga dengan adanya pandemi Covid-19. Universitas XYZ mengarahkan karyawan mereka untuk WFH pada Maret 2020. Termasuk juga proses belajar mengajar yang harus dilakukan secara daring. Hal ini yang mengharuskan tenaga kependidikan untuk menyesuaikan semua pekerjaan dapat dilakukan secara daring. Sehingga, mereka memaksimalkan penggunaan ICT supaya proses belajar mengajar maupun hal-hal pendukung seperti administrasi tetap berjalan meskipun aktivitas perkuliahan dari rumah. Namun, keadaan mendadak yang mengharuskan untuk tenaga kependidikan melakukan pekerjaan mereka dari rumah mempengaruhi *job satisfaction* mereka.

Dari data yang diambil dari 30 responden muncul fenomena bahwa terdapat 13 orang yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya selama pandemi Covid-19. Berdasarkan survei yang diambil ada beberapa faktor yang menyebabkan mereka yang tidak puas terhadap pekerjaan yang dapat dilihat ada grafik berikut:

Grafik 1.1 Faktor dalam *Job Satisfaction*



Sumber: Olahan Data Internal Universitas XYZ (2022)

Dari grafik diatas terlihat bahwa faktor-faktor yang menyebabkan *job satisfaction* adalah *burnout*, *job demands*, *work-family balance*, *perceived organization support*, dan *work culture*. Para karyawan banyak memilih *burnout* sebagai faktor penyebab mereka merasa tidak puas. Kemudian, *job demands* menjadi faktor kedua terbesar penyebab *job satisfaction* karyawan menurun. Sedangkan *work-family balance* menjadi faktor ketiga penyebab karyawan merasa tidak puas. Penyebab ke-4 dan ke-5 yang dirasakan oleh karyawan adalah *perceived organization support* dan *work culture*.

Faktor-faktor yang memengaruhi *job satisfaction* tersebut kemudian dikembangkan dalam penelitian ini dengan memberikan pertanyaan kepada responden untuk dapat menjelaskan lebih mendalam penyebab *job satisfaction* mereka menurun selama pandemi Covid-19. Berikut adalah penjelasan dari tenaga pendidik terkait pemicu penurunan *job satisfaction* yang dialami selama pandemi Covid-19.

Tabel 1.1 Pemicu penurunan *Job Satisfaction* selama pandemi Covid-19

Hal-hal yang memicu penurunan <i>Job Satisfaction</i> selama pandemi Covid-19	
1	<i>Deadline</i> pekerjaan yang mepet, sedangkan pekerjaan dengan menggunakan teknologi baru membutuhkan waktu untuk belajar dan beradaptasi.
2	Koneksi internet tidak stabil. Waktu bekerja menjadi tidak teratur, tidak seperti sebelum pandemi sehingga mudah lelah.
3	<i>Screen time</i> yang tinggi sehingga input pada waktu bekerja terasa banyak.
4	Pekerjaan menjadi tidak ada batas waktu.
5	Koneksi internet tidak stabil di rumah. Miskomunikasi dengan user meningkat. Apabila ada proyek tidak bisa diselesaikan saat itu karena harus menunggu jadwal masuk kantor.
6	Sedikit terhambat dalam penyelesaian pekerjaan akibat perubahan pola dan sarana dalam bekerja. Waktu bekerja menjadi tidak teratur (tidak sesuai waktu kerja normal) sehingga waktu bersama keluarga menjadi terganggu atau bahkan berkurang.
7	Adanya jeda dalam berkomunikasi. Pekerjaan tidak bisa dilakukan segera karena harus menunggu respon atau balasan dari rekan kerja melalui chat.
8	Merasa kurang diapresiasi sehingga pekerjaan dilakukan dibawah tekanan dan mengakibatkan kelelahan.
9	Akses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang tidak terbatas justru membuat waktu bekerja menjadi tidak ada batasan (misalnya after office hours/weekend tetap dituntut bekerja) sehingga menimbulkan keseimbangan pekerjaan dengan kehidupan pribadi terganggu dan merasa jenuh/lelah.
10	Lingkungan kerja (WFH) menyebabkan banyak adaptasi dan terkadang jam kerja menjadi tidak seperti biasa, sehingga menyebabkan kelelahan.
11	Makin banyak pekerjaan sehingga waktu bersama keluarga berkurang, banyak mem-back up pekerjaan rekan kerja yang literasi internet atau teknologi komputernya kurang. Budaya kerja 'saling membantu' namun yang di bantu jadi 'keasikan' sehingga lupa atas tanggung jawabnya dan mengoper pekerjaan kepada orang lain yang lebih mengerti teknologi. Secara kuantitas pekerjaan menjadi lebih banyak, waktu penyelesaian pekerjaan menjadi lebih lama, dan waktu bersama keluarga menjadi berkurang karena jika sedang padat bahkan <i>weekend</i> bisa digunakan untuk penyelesaian pekerjaan (ketidakseimbangan waktu bekerja dan waktu bersama keluarga).
12	Pekerjaan yang menggunakan teknologi membuat karyawan seakan-akan bekerja 24 jam sehari, karena atasan/rekan kerja merasa pekerjaan yang mereka minta dapat mereka terima saat itu secara <i>online</i> seperti email ataupun sharing folder. Hal tersebut mengganggu kenyamanan pekerja, dimana bisa dihubungi diluar jam bekerja bahkan di weekend (tidak ada work-life balance). Beban kerja yang terlalu banyak juga menyebabkan pekerja kelelahan, mengganggu porsi jam tidur, mengganggu jam makan,

	dan mengganggu pikiran pekerja dikarenakan wajib menyelesaikan tuntutan kerja.
13	Atasan/rekan kerja merasa jam kerja menjadi flexible sehingga dituntut untuk siap dihubungi kapan saja.

Sumber: Olahan Data Internal Universitas XYZ (2022)

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa memang tenaga kependidikan mengalami beberapa faktor yang menyebabkan *job satisfaction* mereka menurun. Penurunan *job satisfaction* yang menjadi faktor utama diantaranya adalah *burnout*, *ICT*, *work-family balance*, dan *perceived support organization*.

Selain itu dari penelitian sebelumnya oleh Ninaus et al. (2021) dimana terdapat limitasi dan menyarankan bahwa penelitiannya terkait pengaruh ICT terhadap *job satisfaction* yang dimediasi oleh *work-family balance* dalam penelitian selanjutnya dapat diterapkan ke dalam spesifik industri. Model penelitian Ninaus et al. (2021) yang menjadi acuan dalam penelitian ini dimana faktor-faktor pemicu *job satisfaction* dikonversi menjadi variabel; *ICT's model* (*ICT demands* dan *ICT resources*) dan *work-family balance* sebagai variabel mediasi. Faktor *burnout* dalam penelitian ini tidak dimasukkan karena pada penelitian sebelumnya variabel *burnout* memiliki dampak yang negatif terhadap *job satisfaction*.

Tabel 1.2 Kesenjangan Penelitian

Hipotesis	Kesimpulan	Sumber
<i>ICT's demands; Work-family balance</i>	Pengaruh negatif dan signifikan	Ninaus et al. (2021)
<i>ICT's resources; Work-family balance</i>	Pengaruh positif dan signifikan	Ninaus et al. (2021)
<i>Perceived organization support; Work-family balance</i>	Pengaruh positif dan signifikan	Kurtessis et al. (2015) Rahman et al. (2017) Wattoo (2018)
<i>Work-family balance; Job satisfaction</i>	Pengaruh positif dan signifikan	Ninaus et al. (2021)
<i>ICT's demands; Work-family balance; Job satisfaction</i>	Memediasi	Grant et al. (2013) Kazekami (2020)

ICT's resources; Work-family balance; Job satisfaction	Memediasi	Fonner & Roloff (2010) Noonan & Glass (2012) Grant et al. (2013)
Perceived organization support; Work-family balance; Job satisfaction	Memediasi	Dixon & Sagas (2007) Allen (2001)

Sumber: Olahan Data Internal Universitas XYZ (2022)

Penelitian ini mengajukan model penelitian baru yang merupakan hasil modifikasi beberapa model penelitian terhadulu mengenai pengaruh *perceived organization support*, *ICT's demands*, dan *ICT's resources* terhadap *job satisfaction* yang dimediasi oleh *work-family balance* selama pandemi Covid-19 di Universitas XYZ (Ninaus et al., 2021; Cheng et al., 2018).

Sedangkan faktor *perceived support organization* mengacu pada penelitian Cheng et al. (2018) yang berfokus pada industri pelayanan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *job satisfaction*, sedangkan *work-family balance* merupakan variabel mediasi dalam penelitian ini. Variabel bebas dalam penelitian ini sebanyak tiga variabel yaitu *perceived organization support*, *ICT's demands*, dan *ICT's resources*. Model yang diajukan akan melalui pengujian empiris dengan populasi yang telah ditentukan, yaitu tenaga kependidikan atau karyawan non-akademik di Universitas XYZ.

Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan dan kemajuan untuk peningkatan *job satisfaction* selama pandemi Covid-19 yang masih ada hingga sampai hari ini, khususnya dalam sektor pendidikan tinggi sehingga nantinya mampu memberikan implikasi pada manajemen sumber daya manusia dan dapat meningkatkan kepuasan karyawan.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjabaran latar belakang mengenai model yang diajukan dalam penelitian ini yang mana disertai dengan fenomena permasalahan yang menjadi dasar dari penelitian, maka dapat dirumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian yaitu sebagai berikut:

- 1) Apakah *perceived organization support* memiliki pengaruh positif terhadap *work-family balance*?
- 2) Apakah *information and communication technologies's (ICT) demands* memiliki pengaruh negatif terhadap *work-family balance*?
- 3) Apakah *information and communication technologies's (ICT) resources* memiliki pengaruh positif terhadap *work-family balance*?
- 4) Apakah *work-family balance* memiliki pengaruh positif terhadap *job satisfaction*?
- 5) Apakah *work-family balance* memediasi hubungan antara *perceived organization support* terhadap *job satisfaction*?
- 6) Apakah *work-family balance* memediasi hubungan antara *information and communication technologies's (ICT) demands* terhadap *job satisfaction*?
- 7) Apakah *work-family balance* memediasi hubungan antara *information and communication technologies's (ICT) resourceecs* terhadap *job satisfaction*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini apabila diuraikan berdasarkan pertanyaan penelitian pada sub bab sebelumnya adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji dan menganalisa pengaruh positif *perceived organization support* terhadap *work-family balance*.
- 2) Untuk menguji dan menganalisa pengaruh negatif *information and communication technologies's (ICT)* terhadap *work-family balance*.
- 3) Untuk menguji dan menganalisa pengaruh positif *information and communication technologies's (ICT)* terhadap *work-family balance*.
- 4) Untuk menguji dan menganalisa pengaruh positif *work-family balance* terhadap *job satisfaction*.
- 5) Untuk menguji dan menganalisa pengaruh mediasi *work-family balance* pada pengaruh dari *perceived organization support* terhadap *job satisfaction*.
- 6) Untuk menguji dan menganalisa pengaruh mediasi *work-family balance* pada pengaruh dari *information and communication technologies's (ICT) demands* terhadap *job satisfaction*.
- 7) Untuk menguji dan menganalisa pengaruh mediasi *work-family balance* pada pengaruh dari *information and communication technologies's (ICT) resources* terhadap *job satisfaction*.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diambil melalui penelitian ini adalah untuk dapat memberikan wawasan dari aspek akademis dan juga aspek manajemen praktis. Adapun dari aspek akademis manfaatnya adalah untuk mendapatkan pengetahuan baru terkait persepsi teknologi informasi dan komunikasi dalam

kehidupan pekerjaan karyawan, *work-family balance*, dukungan organisasi, dan kepuasan kerja selama pandemi Covid-19 yang fokusnya terhadap karyawan pada institusi pendidikan. Sedangkan dari aspek manajemen praktis diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya kepada institusi pendidikan dalam menanggapi efek pandemi Covid-19 dalam persepsi karyawan mengenai teknologi informasi dan komunikasi selama mereka bekerja. Dimana hal ini juga dapat membantu perusahaan dalam mengevaluasi kebijakan pengaturan kerja mereka yang mana saat ini keadaan masih tidak menentu dengan adanya pandemic Covid-19.

1.5. Sistematika Penelitian

Penelitian ini memiliki sistematika yang terdiri dari lima bab utama. Pada setiap bab memiliki beberapa sub-bab dimana di dalamnya antara satu bab dengan yang lain memiliki keterikatan sehingga penelitian ini menjadi lengkap. Berikut ini adalah penjelasan mengenai sistematika penelitian ini.

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang dari permasalahan yang mendasari topik penelitian. Menjelaskan terkait dengan fenomena yang terjadi dan menjelaskan secara singkat terkait variabel yang digunakan. Bab ini juga menjelaskan mengenai pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai dasar-dasar teori dan konsep dari setiap variabel yang digunakan. Termasuk juga menjelaskan mengenai penelitian

terdahulu dari variabel tersebut. Adapun variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah *ICT's demand*, *ICT's resources*, *perceived organization support*, *work-family balance*, dan *job satisfaction*. Dalam bab ini juga menjelaskan mengenai hipotesis dari penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, pengukuran variabel penelitian, definisi konseptual dan definisi operasional, populasi dan sampel, penentuan jumlah sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil olah data yang di dapatkan dengan kuisioner. Dimana dijelaskan mengenai profil dan perilaku responden, analisis model pengukuran, dan analisis model struktural. Sehingga, pada bab ini akan membuktikan dan menjawab rumusan masalah dari penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dimana merupakan bab terakhir yang mana akan menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil analisa yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Menjelaskan juga terkait implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran yang nantinya diharapkan dapat membantu perbaikan dalam penelitian berikutnya.