

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (ICT), dunia kerja mengalami perubahan yang signifikan. Penggunaan *ICT* telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan profesional sehari-hari, baik di perusahaan skala kecil maupun besar. *ICT* memungkinkan peningkatan produktivitas, efisiensi, serta mempercepat alur komunikasi dan pengambilan keputusan dalam organisasi. Dalam sektor konstruksi, di mana PT. XYZ beroperasi, penerapan *ICT* memiliki peran yang krusial untuk memastikan bahwa proyek-proyek besar dapat dijalankan dengan lancar, tepat waktu, dan sesuai dengan anggaran yang ditetapkan Ninaus et al., (2015). PT XYZ sendiri menggunakan teknologi yang bernama *Tomps Project*, dimana dengan bantuan dari *Tomps Project* dapat membantu dalam memudahkan karyawan dalam berkomunikasi, dapat mengetahui tingkat perkembangan dari proyek yang dilakukan dan dapat mengetahui masalah yang ada pada proyek tersebut, dan dapat membantu manajemen sumber daya dalam mengoptimalkan dari segi efisiensi operasional. Namun, di sisi lain, dampak penggunaan *ICT* terhadap kesejahteraan karyawan, khususnya dalam kaitannya dengan *burnout*, keseimbangan kerja-keluarga, dan kepuasan kerja, menjadi isu yang semakin banyak dibahas dalam literatur manajemen sumber daya manusia (Bakker et al., 2019).

*Burnout* yang didefinisikan sebagai kelelahan emosional, fisik, dan mental yang diakibatkan oleh stres kerja yang berkepanjangan, menjadi salah satu dampak negatif dari penggunaan *ICT* yang tidak terkelola dengan baik. Penggunaan *ICT* secara terus-menerus dapat mengaburkan batas antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan. Hal ini terutama terjadi dalam konteks pekerjaan jarak jauh atau fleksibel, di mana karyawan sering kali diharapkan untuk selalu terhubung dengan pekerjaan mereka, bahkan di luar jam kerja. Kondisi ini, jika dibiarkan berlarut-larut, dapat menyebabkan kelelahan fisik dan emosional, serta menurunkan tingkat kepuasan kerja (Bakker et al., 2019).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ninaus et al., (2015), ditemukan bahwa penggunaan *ICT* yang tidak terkendali berkontribusi pada meningkatnya tekanan kerja dan memperburuk kondisi *burnout* pada karyawan. Dalam lingkungan kerja yang serba cepat, seperti di PT. XYZ, karyawan sering kali merasa tertekan untuk merespons permintaan kerja secara instan melalui berbagai platform digital, seperti email, pesan instan, atau aplikasi manajemen proyek. Selain itu, ekspektasi untuk selalu tersedia secara digital dapat menyebabkan karyawan mengalami penurunan kualitas hubungan keluarga dan kehidupan pribadi mereka. Hal ini berdampak pada keseimbangan kerja-keluarga, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan produktivitas mereka (Bakker et al., 2019).

Kepuasan kerja menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kesejahteraan karyawan di suatu organisasi. Menurut Tarafdar et al., (2017),

tingkat kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk lingkungan kerja, beban kerja, serta interaksi dengan teknologi yang digunakan dalam pekerjaan. Penggunaan *ICT* yang seharusnya mempermudah tugas pekerjaan justru dapat menjadi sumber stres jika tidak digunakan dengan bijak. Kondisi ini, dalam jangka panjang, dapat menyebabkan karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka dan bahkan menimbulkan keinginan untuk meninggalkan perusahaan.

Selain itu, *work-family balance* adalah aspek penting yang semakin mendapatkan perhatian dalam literatur terkait kesejahteraan karyawan. *Work-family balance* mengacu pada kemampuan karyawan untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan tanggung jawab pribadi dan keluarga mereka. Penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang mampu mencapai keseimbangan ini cenderung memiliki tingkat *burnout* yang lebih rendah dan merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka Bakker et al., (2019). Bagi PT XYZ, sebagai perusahaan yang bergerak di sektor konstruksi dengan tingkat tekanan kerja yang tinggi, penting untuk mempertimbangkan bagaimana penggunaan *ICT* memengaruhi keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan karyawan.

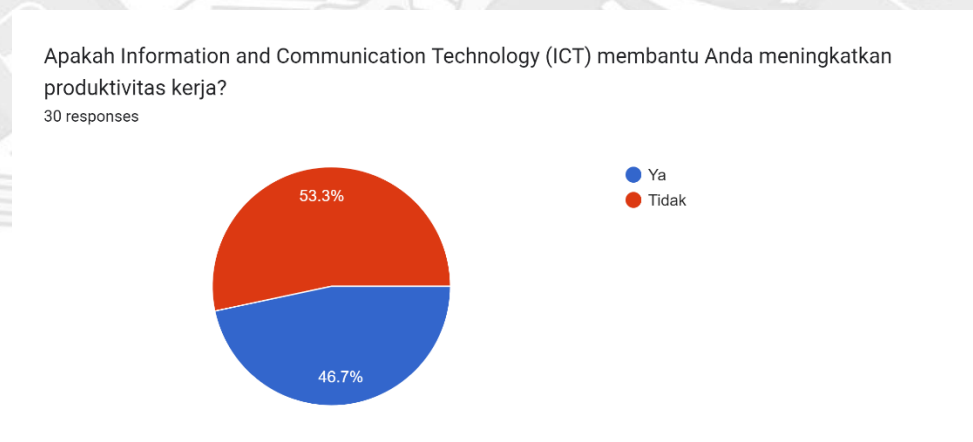
Dari paparan di atas, dapat dilihat bahwa persepsi karyawan terhadap penggunaan *ICT*, tingkat *burnout*, dan kepuasan kerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan mereka dalam menjaga keseimbangan kerja-keluarga. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi karyawan PT. XYZ terhadap penggunaan *ICT*, bagaimana hal tersebut mempengaruhi

*burnout* dan kepuasan kerja mereka, serta peran keseimbangan kerja-keluarga dalam menjaga kesejahteraan karyawan. Berikut terlampir hasil penelitian sebelumnya yang mendukung variabel dalam penelitian ini.

Berikut merupakan hasil studi eksplorasi yang dilakukan dengan tujuan untuk memahami persepsi karyawan PT XYZ terkait kehidupan kerja, *burnout*, kepuasan kerja, dan keseimbangan kerja-keluarga yang dipengaruhi oleh penggunaan *Information and Communication Technology (ICT)*. Studi ini melibatkan 30 karyawan yang telah bekerja di PT XYZ selama lebih dari satu tahun.



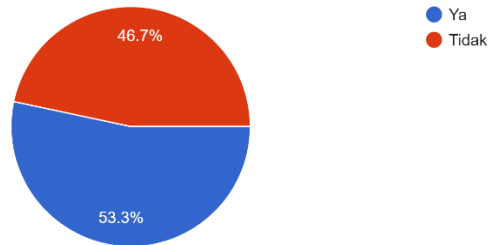
Gambar 1. 1 Hasil Studi Eksplorasi



Gambar 1. 2 Hasil Studi Eksplorasi

Apakah Anda merasa stres karena harus terus terkoneksi dengan pekerjaan melalui Information and Communication Technology (ICT)?

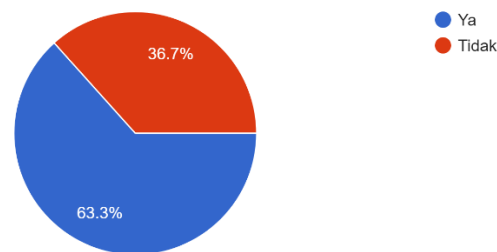
30 responses



Gambar 1. 3 Hasil Studi Eksplorasi

Apakah penggunaan Information and Communication Technology (ICT) di tempat kerja mempengaruhi keseimbangan kerja dan kehidupan keluarga Anda?

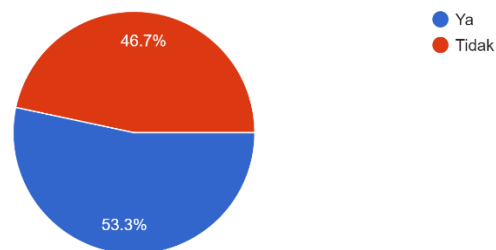
30 responses



Gambar 1. 4 Hasil Studi Eksplorasi

Apakah penggunaan Information and Communication Technology (ICT) membuat Anda lebih puas dengan pekerjaan Anda?

30 responses



Gambar 1. 5 Hasil Studi Eksplorasi

Pada pertanyaan pertama, yaitu “Apakah Anda sudah bekerja di PT XYZ selama lebih dari satu tahun?” diperoleh hasil bahwa seluruh responden (100%) menjawab “Ya”. Hal ini menunjukkan bahwa semua karyawan yang berpartisipasi dalam penelitian ini memiliki pengalaman yang cukup panjang di perusahaan dan dapat memberikan wawasan yang mendalam terkait penggunaan *ICT* dalam lingkungan kerja mereka.

Pada pertanyaan kedua, yang menanyakan “Apakah *ICT* membantu Anda meningkatkan produktivitas kerja?”, sebanyak 46,7% responden menjawab “Ya”, sementara 53,3% responden menjawab “Tidak”. Data ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas karyawan merasa bahwa *ICT* tidak membantu mereka dalam meningkatkan produktivitas kerja, hampir setengah dari responden merasa bahwa teknologi tersebut berdampak terhadap produktivitas mereka. Temuan ini menyoroti adanya perbedaan persepsi mengenai efektivitas *ICT* dalam mendukung kinerja.

Selanjutnya, pertanyaan ketiga yang berbunyi “Apakah Anda merasa stres karena harus terus terkoneksi dengan pekerjaan melalui *ICT*?” menghasilkan jawaban “Ya” sebanyak 53,3%, sementara 46,7% responden menjawab “Tidak”. Hasil ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah karyawan merasakan stres akibat terus terkoneksi dengan pekerjaan melalui *ICT*. Namun, sedikit kurang dari separuh karyawan merasa tidak terganggu dengan hal tersebut, yang menunjukkan bahwa dampak *ICT* terhadap burnout atau stres di kalangan karyawan cukup bervariasi.

Pada pertanyaan keempat, yaitu “Apakah penggunaan *ICT* di tempat kerja mempengaruhi keseimbangan kerja dan kehidupan keluarga Anda?”, sebanyak 63,3% responden menjawab “Ya”, sedangkan 36,7% responden menjawab “Tidak”. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan merasa bahwa penggunaan *ICT* memengaruhi keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga mereka, yang mungkin disebabkan oleh keharusan untuk selalu terhubung dengan pekerjaan, bahkan di luar jam kerja. Hal ini dapat memberikan tekanan tambahan pada waktu yang seharusnya dialokasikan untuk keluarga atau kehidupan pribadi.

Terakhir, pada pertanyaan kelima, yaitu “Apakah penggunaan *ICT* membuat Anda lebih puas dengan pekerjaan Anda?”, sebanyak 53,3% responden menjawab “Ya” dan 46,7% menjawab “Tidak”. Hal ini mengindikasikan bahwa lebih dari setengah karyawan merasakan peningkatan kepuasan kerja berkat penggunaan *ICT*, meskipun masih ada sebagian yang tidak merasakan dampak positif tersebut. Penggunaan teknologi yang mendukung pekerjaan mereka tampaknya memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan kerja.

Hasil menunjukkan bahwa penggunaan *ICT* di PT XYZ memberikan dampak yang bervariasi terhadap karyawan, baik dari sisi produktivitas, burnout, keseimbangan kerja-keluarga, maupun kepuasan kerja.

Tabel 1. 1 Hasil Wawancara dengan HRD

| Tahun | Penerapan <i>ICT</i> dan Perubahan  | Persepsi Karyawan dan Fenomena Gap   | Dampak pada Kehidupan Kerja, <i>Burnout</i> , <i>Job Satisfaction</i> , <i>Work-Family Balance</i>  |
|-------|---|--|---|
| 2019  | <p><b>Pengembangan Infrastruktur</b></p> <p><i>ICT</i> : Perusahaan mulai meningkatkan penggunaan perangkat lunak manajemen proyek dan komunikasi digital</p> | <p>Karyawan masih dalam tahap adaptasi. Beberapa merasa teknologi ini membantu efisiensi, sementara yang lain kesulitan untuk menyesuaikan diri.</p> | <p><b>Minim <i>Burnout</i> (10%)</b>, karena teknologi baru saja diperkenalkan dan batasan waktu kerja masih cukup jelas.</p> <p><b>Kepuasan kerja bervariasi</b> tergantung pada keterampilan individu dalam menggunakan <i>ICT</i>.</p>                                   |
| 2020  | <p><b>Perluasan Penggunaan <i>ICT</i></b> : Implementasi alat kolaborasi jarak jauh (seperti Zoom, Teams) dikarenakan adanya pandemi COVID-19</p>             | <p>Karyawan merasa lebih terbebani dengan tuntutan untuk selalu tersedia dan terhubung</p>   | <p><b><i>Burnout</i> meningkat (40%)</b> karena tidak adanya batasan waktu kerja yang jelas antara rumah dan kantor.</p> <p><b><i>Work-Family Balance</i> menurun</b> dari 85% menjadi 50%, karena karyawan kesulitan untuk memisahkan pekerjaan dan kehidupan pribadi.</p> |



| <b>Tahun</b> | <b>Penerapan ICT dan Perubahan</b>  | <b>Persepsi Karyawan dan Fenomena Gap</b>  | <b>Dampak pada Kehidupan Kerja, Burnout, Job Satisfaction, Work-Family Balance</b>  |
|--------------|---|--|---|
| 2021         | <b>Integrasi Sistem Proyek Berbasis ICT :</b><br>Sistem pelaporan dan koordinasi berbasis ICT diperluas ke berbagai proyek. | Karyawan mulai merasakan tekanan berkelanjutan, terutama dalam hal pelaporan waktu nyata | <b>Burnout semakin tinggi (55%)</b> akibat ekspektasi untuk dapat bekerja lebih cepat dengan adanya bantuan teknologi.<br><b>Kepuasan kerja menurun</b> dari 80% menjadi 50%, terutama karena adanya hambatan teknis. |
| 2022         | <b>Penggunaan Aplikasi Monitoring Produktivitas :</b><br>Perusahaan menerapkan aplikasi untuk memantau kinerja harian.      | Banyak karyawan merasa aplikasi ini membatasi itinomi mereka dan meingkatkan stress      | <b>Burnout tetap tinggi (60%),</b> karena monitoring yang terus-menerus menambah tekanan.<br><b>Kepuasan kerja turun</b> dari 50% menjadi 40% karena banyak karyawan merasa tidak dipercaya.                          |
| 2023         | <b>Peningkatan Investasi Pelatihan ICT :</b><br>Perusahaan  | Karyawan lebih siap dalam menggunakan ICT, tetapi sebagian                               | <b>Burnout sedikit menurun</b> dari 60% menjadi 45%, namun masih ada beban  |

| Tahun | Penerapan <i>ICT</i> dan Perubahan   | Persepsi Karyawan dan Fenomena Gap  | Dampak pada Kehidupan Kerja, <i>Burnout</i> , <i>Job Satisfaction</i> , <i>Work-Family Balance</i>  |
|-------|--|---|---|
|       | mulai menyadari dampak negatif dan menyediakan lebih banyak pelatihan mengenai <i>ICT</i> .                            | karyawan masih merasa pelatihan belum cukup mengurangi beban kerja tambahan.  | tambahan dalam menyesuaikan diri. <b><i>Work-Family Balance</i></b> mulai meningkat menjadi 55% karena pelatihan membantu manajemen waktu.  |
| 2024  | <b>Implementasi Teknologi AI dan Otomatisasi :</b><br>Penerapan teknologi otomatisasi untuk tugas-tugas administratif. | Karyawan menyambut baik otomatisasi, tetapi sebagian merasa khawatir kehilangan pekerjaan atau perlu adaptasi lebih lanjut. | <b><i>Burnout</i> menurun</b> dari 40% menjadi 30%, terutama bagi karyawan yang terbantu dengan adanya otomatisasi. <b>Kepuasan kerja meningkat</b> dari 65% menjadi 75% di kalangan mereka yang mampu memanfaatkan teknologi ini dengan baik, tetapi <b><i>Work-Family Balance</i></b> tetap menjadi tantangan bagi beberapa karyawan. |

Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan HRD PT XYZ terdapat perkembangan dari tahun ke tahun mengenai penggunaan *ICT*. Hasil dari wawancara didapatkan bahwa pada awal penggunaan *ICT* karyawan di PT XYZ mengalami tekanan yang disebabkan oleh ekspektasi untuk dapat bekerja lebih cepat dengan adanya bantuan teknologi. Hal ini menyebabkan terdampaknya *ICT demands* terhadap karyawan PT XYZ yang pada akhirnya menyebabkan *burnout*. Tetapi, dengan adanya pelatihan yang diberikan mengenai *ICT* membuat karyawan di PT XYZ perlahan mengalami penurunan *burnout* pada tempat kerja. Dengan adanya penurunan pada *burnout* menyebabkan meningkatnya *job satisfaction* pada karyawan.

Tabel 1. 2 Temuan Kesenjangan Penelitian

| Hipotesis Penelitian   | Hasil Penelitian   | Peneliti                 |
|--|--------------------|--------------------------|
| Penggunaan <i>ICT</i> yang intensif meningkatkan risiko <i>burnout</i> pada karyawan.  | Positif signifikan | (Ninaus et al., 2021)    |
| <i>Burnout</i> dan <i>work demands</i> berdampak negatif terhadap <i>job satisfaction</i>  | Negatif signifikan | (Mijakoski et al., 2015) |
| Penggunaan <i>smartphone</i> untuk pekerjaan di luar jam kerja mengurangi keterpisahan psikologis dari pekerjaan dan meningkatkan kelelahan. | Negatif signifikan | (Derks et al., 2014)     |
| <i>ICT demands</i> berdampak positif terhadap stress yang menyebabkan <i>burnout</i>   | Positif signifikan | (Stich et al., 2015)     |

| Hipotesis Penelitian   | Hasil Penelitian    | Peneliti                                    |
|--|---------------------|---|
| Penggunaan ICT secara optimal akan meningkatkan kepuasan kerja | Positif signifikan: | (Putri Amboro & Selvia Dewi Maharani, 2023) |

Berdasarkan kesenjangan fenomena dan kesenjangan penelitian nampak bahwa banyak penelitian mengenai *job satisfaction*. Namun, belum banyak pembahasan penelitian tentang *job satisfaction* dengan variabel mediasi *burnout* dan *work-family balance*, dan variabel bebas *ICT demands*, dan *ICT resources*. Terutama pada perusahaan di bidang konstruksi, khususnya PT XYZ. Sehingga penelitian ini mengambil topik “PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP *INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT)* DALAM KEHIDUPAN KERJA, *BURNOUT* YANG DIRASAKAN, *JOB SATISFACTION*, DAN PERAN *WORK-FAMILY BALANCE*”. Penelitian ini merupakan replikasi dari jurnal Ninaus et al., (2021) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari *ICT demands*, *ICT resources*, *work-family balance*, dan *burnout* terhadap *job satisfaction*.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *ICT demands* berpengaruh negatif terhadap *work-family balance*?
2. Apakah *ICT resources* berpengaruh negatif terhadap *work-family balance*?
3. Apakah *ICT demands* berpengaruh positif terhadap *burnout*?

4. Apakah *ICT resources* berpengaruh negatif terhadap *burnout*?
5. Apakah *work-family balance* berpengaruh negatif terhadap *burnout*?
6. Apakah *burnout* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*?
7. Apakah *Work-Family Balance* dapat memediasi pengaruh *ICT demands* terhadap *Burnout*?
8. Apakah *Work-Family Balance* dapat memediasi pengaruh *ICT resources* terhadap *Burnout*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *ICT demands* berpengaruh negatif terhadap *work-family balance*
2. Untuk mengetahui apakah *ICT resources* berpengaruh negatif terhadap *work-family balance*
3. Untuk mengetahui apakah *ICT demands* berpengaruh positif terhadap *burnout*
4. Untuk mengetahui apakah *ICT resources* berpengaruh negatif terhadap *burnout*
5. Untuk mengetahui apakah *work-family balance* berpengaruh negatif terhadap *burnout*
6. Untuk mengetahui apakah *burnout* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*

7. Untuk mengetahui apakah *Work-Family Balance* dapat memediasi pengaruh *ICT demands* terhadap *Burnout*.
8. Untuk mengetahui apakah *Work-Family Balance* dapat memediasi pengaruh *ICT resources* terhadap *Burnout*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait penggunaan ICT, burnout, kepuasan kerja, dan keseimbangan kerja-keluarga. Penelitian ini dapat memperkaya wawasan mengenai hubungan antara teknologi dalam pekerjaan dan implikasinya terhadap kesejahteraan karyawan, terutama dalam konteks perusahaan konstruksi seperti PT XYZ Ninaus et al., (2015).

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan praktis bagi manajemen PT XYZ dalam memahami dampak penggunaan ICT terhadap karyawan. Dengan memahami hubungan antara penggunaan ICT, burnout, dan keseimbangan kerja-keluarga, perusahaan dapat mengembangkan kebijakan yang lebih baik dalam mengelola beban kerja karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan dan produktivitas mereka.

## **1.5 Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. XYZ, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang konstruksi. Responden penelitian adalah karyawan yang menggunakan *ICT* dalam pekerjaan sehari-hari. Fokus penelitian ini mencakup hubungan antara persepsi terhadap penggunaan *ICT*, tingkat *burnout*, kepuasan kerja, serta peran keseimbangan kerja-keluarga dalam menjaga kesejahteraan karyawan.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Penulisan skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini memaparkan teori-teori terkait *ICT*, *burnout*, *job satisfaction*, dan *work-family balance*.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi pendekatan penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil penelitian serta analisis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

## **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk penelitian lebih lanjut serta rekomendasi bagi perusahaan.

