

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) menjadi aspek indikator perubahan terhadap cara kerja serta kehidupan sosial dalam beberapa dekade terakhir. Sebagai bagian integral dari transformasi digital, ICT kini mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan, termasuk di sektor industri kecantikan, yang diwakili oleh perusahaan seperti PT XYZ. Industri kecantikan (*beauty industry*) merupakan sektor yang berkembang saat ini. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) mempengaruhi bagaimana cara perusahaan menjalankan operasional dan berinteraksi dengan konsumen. Di sektor ini, ICT tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk efisiensi operasional, namun juga berperan dalam membangun komunikasi internal, pelanggan, kesejahteraan dan kepuasan kerja karyawan (Shen et al., 2022).

Perusahaan kecantikan seperti PT XYZ, yang mengutamakan inovasi dan kualitas, penerapan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam berbagai aspek organisasi menjadi suatu kebutuhan yang tidak terelakkan. Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) sendiri telah menjadi elemen krusial dalam berbagai aspek kehidupan modern, termasuk dunia kerja di mana perusahaan semakin bergantung pada sistem digital untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Dalam era digital, penggunaan ICT memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat komunikasi, serta meningkatkan efektivitas dalam

pengelolaan data dan informasi. Menurut penelitian oleh Ninaus et al. (2021), penggunaan ICT dapat memberikan manfaat kerja, efektivitas komunikasi, serta efisiensi operasional dalam organisasi (Ninaus et al., 2021). Namun, di balik manfaat yang ditawarkan, implementasi ICT dalam dunia kerja juga membawa tantangan baru bagi organisasi dan karyawan. Ketergantungan terhadap teknologi dapat meningkatkan beban kerja, memunculkan tekanan untuk selalu terhubung, serta menuntut karyawan untuk terus memperbarui keterampilan digital mereka (Tarafdar et al., 2019).

Transformasi digital yang tidak diperhatikan berpotensi menciptakan *technostress*, yaitu tekanan psikologis akibat ketidakmampuan individu dalam mengelola interaksi dengan teknologi yang semakin kompleks. Jika tidak ada strategi pengelolaan yang tepat, tekanan ini dapat menurunkan kesejahteraan karyawan serta memengaruhi produktivitas dan kepuasan kerja mereka. Namun di sisi lain, ICT juga memungkinkan fleksibilitas kerja yang lebih baik, meningkatkan akses ke informasi secara cepat, serta memungkinkan kolaborasi lintas tim dan geografis yang lebih efektif. Pemanfaatan ICT yang efektif dapat meningkatkan keterhubungan dan komunikasi di dalam organisasi, memungkinkan tim untuk bekerja secara lebih efisien (Day et al., 2019).

ICT *demand* sebagai suatu aspek penting yang berkaitan dengan tuntutan pekerjaan akibat penggunaan teknologi. ICT *demand* mencakup berbagai aspek, seperti keharusan merespons secara cepat, peningkatan kompleksitas pekerjaan akibat digitalisasi, serta ekspektasi untuk selalu tersedia dalam lingkungan kerja

berbasis teknologi. Peningkatan tuntutan kerja akibat ICT dapat terjadi karena adanya keharusan bagi karyawan untuk beradaptasi dengan sistem baru yang terus berkembang, menanggapi komunikasi secara instan, serta mengelola beban kerja yang lebih besar akibat otomatisasi yang mempercepat alur kerja (Tarafdar et al., 2019).

ICT *resource* merupakan sumber daya yang tersedia untuk mendukung efektivitas kerja karyawan dalam menghadapi tuntutan teknologi. Penelitian oleh Wang et al. (2023) menunjukkan bahwa keberadaan ICT *resource* yang memadai, seperti akses terhadap infrastruktur teknologi yang andal, pelatihan karyawan, serta dukungan teknis yang responsif, dapat membantu mengurangi tekanan kerja akibat ICT *demand*. Dengan adanya ICT *resource* yang baik, karyawan dapat lebih mudah menavigasi sistem kerja berbasis teknologi tanpa mengalami hambatan yang dapat mengganggu produktivitas dan keseimbangan kehidupan kerja mereka. Terkadang, ketidaksesuaian antara ICT *demand* yang tinggi dan ICT *resource* yang terbatas dapat menyebabkan ketegangan yang mengganggu kesejahteraan karyawan, termasuk dalam hal keseimbangan hidup mereka terkhususnya antara karir dan keluarga (*work-family balance*) (Wang et al., 2023).

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan faktor yang sangat berkaitan dengan ICT *demand* dan ICT *resource*. Studi oleh Ninaus et al. (2021) menemukan bahwa ketika karyawan merasa ICT *demand* terlalu tinggi tanpa dukungan ICT *resource* yang cukup, maka kepuasan kerja mereka cenderung menurun. Sebaliknya, jika teknologi digunakan untuk efisiensi kerja tanpa meningkatkan tekanan yang

berlebihan, maka kepuasan kerja dapat meningkat secara signifikan (Ninaus et al., 2021). Dalam penelitian yang dilakukan terhadap pekerja lepas (*freelancers*), Ashari et al. (2024) mengungkapkan bahwa keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi berperan terhadap kondisi tingkat kepuasan kerja seseorang (Ashari et al., 2024).

Pengaruh ICT *demand* terhadap *job satisfaction* dapat dipengaruhi oleh bagaimana karyawan menanggapi tantangan dan tuntutan teknologi dalam pekerjaan. Temuan dalam penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa ICT *demand* yang berlebihan dapat berdampak pada penurunan tingkat kepuasan kerja karena karyawan merasa tertekan oleh tuntutan yang terus meningkat (Alipour & Moshiri, 2021). Selain itu, ketersediaan ICT *resource* yang memadai juga memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja. Karyawan yang memiliki akses ke teknologi yang tepat dan memadai cenderung merasa lebih nyaman dan puas dengan pekerjaan mereka karena mereka dapat melakukan tugas dengan lebih efisien (Gable & Roberts, 2022). Oleh karena itu, penting agar memahami hubungan antara ICT *demand*, ICT *resource*, dan *job satisfaction*.

Work-family balance menjadi faktor kunci dalam menjembatani dampak ICT terhadap kepuasan kerja. Pekerja yang mengalami tekanan kerja yang tinggi akibat ICT *demand* cenderung mengalami gangguan dalam *work-family balance* mereka, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan kerja serta meningkatkan risiko burnout (Greenhaus & Allen, 2023). Namun, penelitian juga menunjukkan bahwa ketika ICT *resource* digunakan secara optimal, karyawan dapat lebih fleksibel dalam mengatur waktu kerja mereka, sehingga memungkinkan keseimbangan yang hidup karyawan

yang lebih baik. Ashari et al. (2024) menemukan bahwa *work-family balance* yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan psikologis serta kepuasan kerja yang lebih tinggi (Ashari et al., 2024). Dukungan perusahaan terhadap keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi karyawan berdampak positif terhadap kepuasan kerja, sebab karyawan merasakan penghargaan atas kebutuhan personal mereka (Agha et al., 2021).

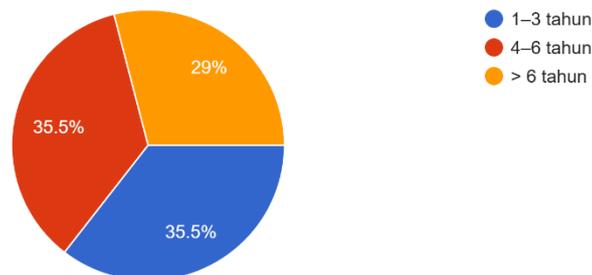
Hubungan antara ICT, *ICT demand*, *ICT resource*, *job satisfaction*, dan *work-family balance* menjadi semakin kompleks dalam lingkungan kerja modern. Perusahaan sebaiknya menerapkan strategi yang tidak hanya menitikberatkan pada peningkatan efisiensi melalui pemanfaatan teknologi, tetapi juga mempertimbangkan konsekuensinya terhadap kesejahteraan karyawan. Dengan merancang kebijakan yang seimbang antara tekanan teknologi dan dukungan sumber daya yang memadai, organisasi memiliki peluang untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif. Meskipun demikian, keterkaitan antara *ICT demand* dan *ICT resource* terhadap *job satisfaction* melalui *work-family balance* sebagai variabel mediasi masih belum sepenuhnya dipahami secara komprehensif, khususnya dalam konteks industri kecantikan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *ICT demand* yang tinggi dapat mengganggu *work-family balance*, yang pada gilirannya berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* (Chen & Jin, 2022).

ICT resource yang memadai dapat membantu karyawan dalam mengatasi tantangan yang timbul dari *ICT demand* dan memungkinkan mereka untuk mencapai *work-family balance* yang lebih baik, yang akhirnya meningkatkan kepuasan kerja

(Krasnova et al., 2023). Oleh karena itu, dilakukan penelitian dengan tujuan menggali mengenai pengaruh *ICT demand* dan *ICT resource* pada *job satisfaction* melalui *work-family balance* di PT XYZ, dengan mempertimbangkan konteks spesifik perusahaan di industri kecantikan.

Berikut adalah hasil studi eksplorasi yang telah dilaksanakan dengan tujuan memahami persepsi karyawan PT XYZ terkait *job satisfaction* dan *work-family balance* yang dipengaruhi oleh penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT). Studi eksplorasi ini melibatkan 31 karyawan yang telah bekerja di PT XYZ.

Lama Bekerja
31 responses



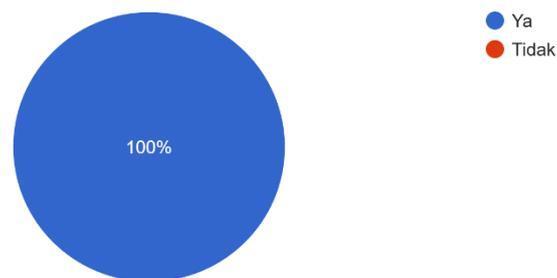
Gambar 1. 1 Hasil Studi Eksplorasi

Pada diagram ini menjelaskan bahwa 35,5% responden telah bekerja di PT XYZ selama lebih dari tiga tahun, sama halnya dengan responden yang telah bekerja selama empat sampai 6 tahun, sementara itu 29% sisanya bekerja lebih dari enam tahun. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki masa kerja yang cukup untuk mengalami berbagai dinamika organisasi, termasuk perubahan

kebijakan, sistem kerja, dan budaya perusahaan. Dalam konteks implementasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT), pengalaman kerja yang panjang memberikan kapasitas reflektif yang tinggi terhadap perubahan yang terjadi. Karyawan yang telah lama bekerja cenderung memiliki kemampuan membandingkan masa sebelum dan sesudah digitalisasi serta dapat menilai manfaat teknologi dengan lebih objektif.

Apakah Information and Communication Technology (ICT) membantu Anda meningkatkan produktivitas kerja?

31 responses



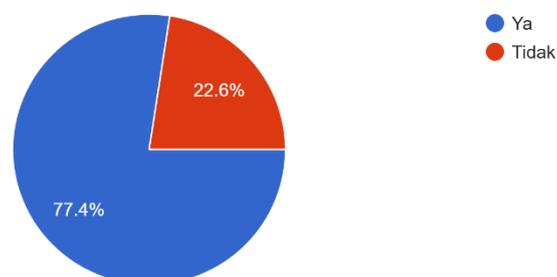
Gambar 1. 2 Hasil Studi Eksplorasi

Berdasarkan hasil survei yang ditampilkan dalam diagram, terlihat bahwa seluruh responden, sebanyak 31 orang mengaku penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT) membantu mereka dalam meningkatkan produktivitas kerja. Hal ini ditunjukkan oleh persentase 100% pada jawaban "Ya". Seluruh bagian diagram diwakili oleh warna biru, yang merepresentasikan jawaban positif terhadap kontribusi ICT dalam konteks pekerjaan. Temuan riset mengindikasikan bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) memberikan dampak yang signifikan dan dirasakan secara luas oleh karyawan dalam

menjalankan tanggung jawab pekerjaan mereka. Temuan tersebut juga menunjukkan bahwa integrasi ICT telah menjadi komponen penting dalam mendorong efisiensi, efektivitas, serta peningkatan kinerja individu di lingkungan kerja. Tidak ditemukan indikasi resistensi terhadap penggunaan ICT, yang menegaskan bahwa teknologi ini berperan sebagai strategi yang mampu secara langsung mendorong peningkatan produktivitas kerja. Data ini dapat dijadikan dasar kuat dalam pengembangan kebijakan organisasi terkait digitalisasi proses kerja maupun dalam kajian akademik yang menyoroti hubungan antara pemanfaatan ICT dan kinerja karyawan.

Apakah Anda merasa harus selalu terhubung dengan pekerjaan melalui ICT meskipun di luar jam kerja?

31 responses



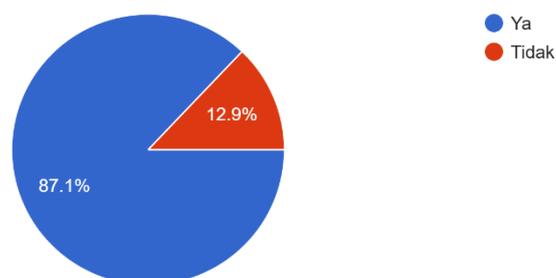
Gambar 1.3 Hasil Studi Eksplorasi

Berdasarkan diagram lingkaran yang menggambarkan tanggapan terhadap pertanyaan “*Apakah Anda merasa harus selalu terhubung dengan pekerjaan melalui ICT meskipun di luar jam kerja?*”, terlihat bahwa mayoritas responden, yaitu sebesar 77,4% atau sekitar 24 dari total 31 responden, menjawab “Ya”. Hal tersebut menandakan sebagian besar individu merasa adanya tekanan atau keharusan untuk tetap terkoneksi dengan pekerjaan melalui teknologi informasi dan komunikasi

(ICT), meskipun berada di luar jam kerja formal. Sementara itu, 22,6% responden atau sekitar 7 orang menyatakan tidak merasakan hal tersebut. Secara visual, diagram lingkaran ini terbagi menjadi dua bagian: warna biru mendominasi sebagai representasi jawaban “Ya”, sedangkan warna merah yang lebih kecil mewakili jawaban “Tidak”.

Temuan ini mencerminkan fenomena digital tethering, yaitu kondisi di mana pekerja merasa terus terhubung dengan pekerjaan karena kemudahan akses yang diberikan oleh teknologi digital. Meskipun ICT terbukti meningkatkan produktivitas kerja, sebagaimana ditunjukkan dalam diagram sebelumnya, data ini juga mengindikasikan potensi risiko terhadap keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi (*work-life balance*). Rasa keterikatan yang terus-menerus terhadap pekerjaan dapat memicu stres, kelelahan, dan menurunkan kepuasan kerja dalam jangka panjang. Oleh karena itu, hasil ini penting untuk dijadikan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan penggunaan ICT secara sehat, termasuk batasan komunikasi kerja di luar jam operasional demi menjaga kesejahteraan karyawan.

Apakah Anda sering menerima tugas atau permintaan kerja melalui teknologi komunikasi di luar jam kantor?
31 responses



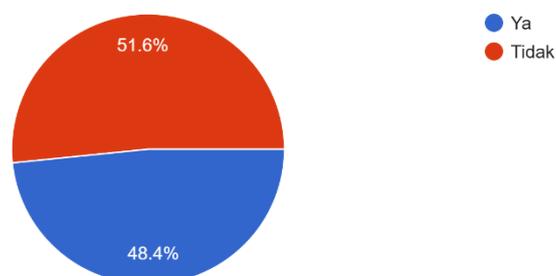
Gambar 1. 4 Hasil Studi Eksplorasi

Diagram lingkaran di atas menggambarkan hasil survei terhadap pertanyaan “Apakah Anda sering menerima tugas atau permintaan kerja melalui teknologi komunikasi di luar jam kantor?” yang dijawab oleh 31 responden. Dari data yang ditampilkan, sebanyak 87,1% responden, atau sekitar 27 orang, menjawab “Ya”, sedangkan hanya 12,9% atau sekitar 4 orang yang menjawab “Tidak”. Secara visual, mayoritas lingkaran didominasi oleh warna biru sebagai representasi jawaban “Ya”, sementara warna merah yang jauh lebih kecil mewakili jawaban “Tidak”.

Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengalami kondisi di mana tugas atau permintaan kerja tetap mengalir melalui teknologi komunikasi meskipun mereka berada di luar jam kerja resmi. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan teknologi digital telah memperluas jangkauan pekerjaan ke ranah waktu pribadi, akibatnya batasan antara waktu kerja dan pribadi menjadi tidak jelas. Konsekuensinya, individu mungkin sulit untuk sepenuhnya melepaskan diri dari beban pekerjaan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*) serta berpotensi menurunkan kepuasan dan kesehatan mental kerja dalam jangka panjang. Oleh karena itu, hasil ini penting untuk diperhatikan oleh organisasi dalam menyusun kebijakan komunikasi kerja yang lebih bijak dan berorientasi pada kesejahteraan karyawan.

Apakah Anda merasa terbebani karena harus cepat merespons pesan pekerjaan melalui aplikasi ICT (seperti email, WhatsApp, atau aplikasi kantor)?

31 responses



Gambar 1. 5 Hasil Studi Eksplorasi

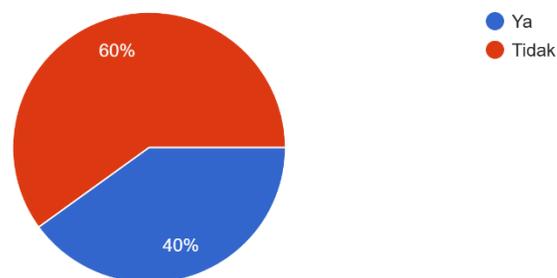
Diagram lingkaran di atas menunjukkan hasil survei terhadap pertanyaan *“Apakah Anda merasa terbebani karena harus cepat merespons pesan pekerjaan melalui aplikasi ICT (seperti email, WhatsApp, atau aplikasi kantor)?”* dengan total 31 responden. Hasilnya menunjukkan bahwa sebanyak 48,4% responden (sekitar 15 orang) menjawab “Ya”, sementara 51,6% responden (sekitar 16 orang) menjawab “Tidak”. Secara visual, diagram ini terbagi hampir seimbang antara dua warna: biru untuk jawaban “Ya” dan merah untuk jawaban “Tidak”, dengan sedikit dominasi pada warna merah.

Data ini menunjukkan adanya persepsi yang cukup terbagi terkait beban kerja akibat ekspektasi untuk merespons pesan secara cepat melalui media berbasis teknologi komunikasi. Hampir separuh responden mengaku merasa terbebani, yang menunjukkan bahwa penggunaan ICT dalam konteks komunikasi kerja tidak selalu berdampak positif. Bagi sebagian individu, tuntutan untuk merespons pesan dengan segera, bahkan di luar jam kerja atau saat sedang tidak dalam kondisi bekerja, dapat

menimbulkan tekanan psikologis dan mengganggu kenyamanan personal. Namun demikian, ada pula sebagian responden yang tidak merasakan beban tersebut, kemungkinan karena mereka memiliki kontrol lebih terhadap waktu respons, ekspektasi organisasi yang jelas, atau strategi manajemen waktu yang baik. Dengan demikian, hasil ini mencerminkan pentingnya pengelolaan ekspektasi komunikasi dalam organisasi serta perlunya kebijakan yang mendukung *digital wellbeing* karyawan, agar penggunaan ICT tetap produktif namun tidak menimbulkan tekanan berlebihan yang dapat mengganggu keseimbangan dan kesehatan mental pekerja.

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

30 responses



Gambar 1. 6 Hasil Studi Eksplorasi

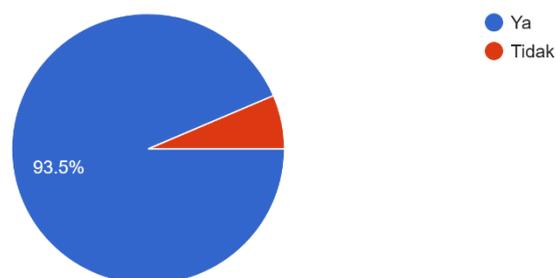
Diagram lingkaran di atas menyajikan hasil survei dari 31 responden terhadap pertanyaan “*Apakah Anda merasa stres karena harus terus terkoneksi dengan pekerjaan melalui Information and Communication Technology (ICT)?*” Hasil menunjukkan bahwa sebanyak 40% responden menjawab “Ya”, mengindikasikan bahwa mereka merasakan stres akibat keterhubungan yang terus-menerus dengan pekerjaan melalui ICT. Sementara itu, mayoritas responden, yakni 60%, menjawab

“Tidak”, yang berarti mereka tidak merasa stres dengan kondisi tersebut. Secara visual, warna merah yang mewakili jawaban “Tidak” lebih mendominasi diagram dibandingkan warna biru yang menunjukkan jawaban “Ya”.

Sebagian besar responden tidak merasakan stres secara langsung, ada proporsi signifikan empat dari sepuluh orang yang mengaku mengalami tekanan psikologis akibat terus-menerus terkoneksi dengan pekerjaan lewat teknologi digital. Hal ini menyoroti bahwa ICT, meskipun memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam pekerjaan, juga berpotensi menjadi sumber stres bila tidak dikelola dengan baik. Faktor-faktor seperti ekspektasi untuk selalu responsif, kurangnya batas antara waktu kerja dan waktu pribadi, serta tingginya frekuensi komunikasi kerja dapat berkontribusi terhadap tekanan tersebut. Oleh karena itu, hasil ini penting untuk dijadikan pertimbangan dalam merancang kebijakan penggunaan teknologi yang mendukung keseimbangan hidup kerja karyawan. Organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja digital yang sehat, misalnya dengan menetapkan batas waktu komunikasi kerja atau memberikan pelatihan manajemen stres, agar penggunaan ICT tetap produktif tanpa mengorbankan kesehatan mental individu.

Apakah penggunaan ICT membantu Anda menyelesaikan pekerjaan lebih cepat?

31 responses



Gambar 1. 7 Hasil Studi Eksplorasi

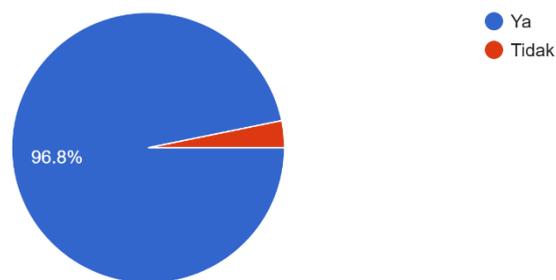
Diagram lingkaran di atas menggambarkan hasil survei dari 31 responden terkait pertanyaan “Apakah penggunaan ICT membantu Anda menyelesaikan pekerjaan lebih cepat?” Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 93,5% (sekitar 29 orang), menjawab “Ya”, sedangkan hanya 6,5% responden (sekitar 2 orang) yang menjawab “Tidak”. Visualisasi *pie chart* memperlihatkan dominasi warna biru yang sangat besar, mewakili responden yang merasakan manfaat positif dari penggunaan ICT terhadap kecepatan kerja, sedangkan warna merah hanya menempati bagian kecil dari diagram.

Temuan ini mengindikasikan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) secara umum sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi kerja. Responden merasakan bahwa dengan adanya ICT, mereka dapat menyelesaikan tugas lebih cepat, baik melalui percepatan alur komunikasi, kemudahan akses informasi, hingga penggunaan perangkat lunak produktivitas. Data ini memperkuat anggapan bahwa digitalisasi kerja mendatangkan manfaat nyata terhadap performa individu maupun organisasi.

Sebagian besar responden merasakan manfaat ICT, namun tetap ada sebagian kecil yang merasa ICT tidak berkontribusi signifikan dalam mempercepat pekerjaan. Hal ini mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti keterbatasan kemampuan teknis, kurangnya pelatihan, atau bahkan overload teknologi yang justru membingungkan pengguna. Oleh karena itu, penting bagi organisasi tidak hanya

mengadopsi ICT, tetapi juga memastikan pemanfaatannya dilakukan secara optimal dan inklusif agar seluruh karyawan merasakan manfaatnya secara merata.

Apakah ICT memudahkan Anda dalam mengakses informasi atau data kerja?
31 responses



Gambar 1. 8 Hasil Studi Eksplorasi

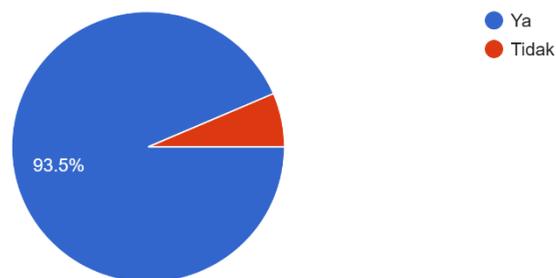
Diagram lingkaran di atas menunjukkan hasil survei terhadap 31 responden mengenai persepsi mereka terhadap kemudahan akses informasi atau data kerja melalui penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT). Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebesar 96,8% (sekitar 30 orang), menjawab “Ya”, sedangkan hanya 3,2% (sekitar 1 orang) yang menjawab “Tidak”. Dominasi warna biru dalam pie chart ini sangat mencolok, menegaskan bahwa hampir seluruh responden mengakui kemudahan akses data kerja yang diberikan oleh ICT.

Hasil ini mengindikasikan bahwa keberadaan ICT memainkan peranan penting dalam mendukung produktivitas dan efisiensi kerja, khususnya dalam hal pencarian, pengambilan, dan pengolahan informasi. Teknologi seperti *cloud storage*, internet kantor, sistem ERP, dan aplikasi berbasis internet memfasilitasi karyawan

dalam memperoleh data secara cepat dan real-time, tanpa perlu keterikatan lokasi maupun waktu. Dengan demikian, waktu kerja dapat dihemat dan proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan tepat.

Terdapat persentase kecil yang menjawab “Tidak” bisa jadi disebabkan oleh faktor teknis seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, atau masalah keamanan data. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ICT telah membawa kemudahan yang signifikan, masih terdapat ruang untuk perbaikan dan pemerataan manfaat teknologi tersebut, terutama bagi pengguna yang mungkin mengalami kendala dalam penggunaannya. Kesimpulannya, data ini memperkuat posisi ICT sebagai alat vital dalam mendukung kelancaran akses informasi kerja di era digital saat ini.

Apakah Anda merasa penggunaan ICT meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja Anda?
31 responses



Gambar 1. 9 Hasil Studi Eksplorasi

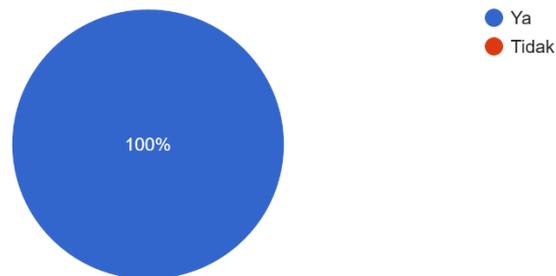
Diagram lingkaran di atas menyajikan hasil survei yang menanyakan kepada 31 responden apakah mereka merasa penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT) meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja mereka. Hasilnya

menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebesar 93,5% atau sekitar 29 orang, menjawab “Ya”, sedangkan hanya 6,5% atau sekitar 2 orang yang menjawab “Tidak”. Visualisasi diagram menunjukkan dominasi warna biru yang menandakan jawaban “Ya”, mengindikasikan tingkat penerimaan yang sangat tinggi terhadap manfaat ICT dalam meningkatkan kinerja.

Temuan ini mencerminkan bahwa penggunaan ICT telah memberikan kontribusi signifikan dalam mempercepat proses kerja, mengurangi waktu tunggu, dan memungkinkan koordinasi serta kolaborasi yang lebih baik antar individu maupun tim. Teknologi seperti email, perangkat lunak manajemen proyek, sistem penyimpanan *cloud*, dan aplikasi komunikasi seperti Zoom atau Microsoft Teams diyakini mempercepat proses pertukaran informasi dan pengambilan keputusan. Di sisi lain, walaupun jumlah responden yang menjawab “Tidak” relatif kecil, hal tersebut tetap menunjukkan bahwa masih ada individu yang belum merasakan manfaat maksimal dari ICT dalam konteks efektivitas dan efisiensi kerja.

Faktor penyebabnya bisa berasal dari hambatan personal seperti kurangnya pelatihan atau adaptasi, hingga hambatan teknis seperti keterbatasan akses atau infrastruktur teknologi yang belum optimal. Secara keseluruhan, diagram ini memberikan gambaran bahwa ICT memberikan dampak besar secara positif terhadap produktivitas kerja, sekaligus menegaskan pentingnya pengembangan dan pemanfaatan teknologi secara berkelanjutan di lingkungan kerja.

Apakah Anda merasa lebih mudah berkolaborasi dengan rekan kerja atau atasan melalui ICT?
30 responses



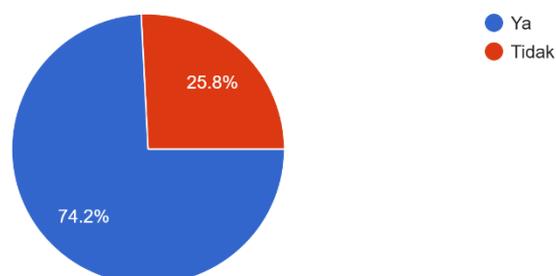
Gambar 1. 10 Hasil Studi Eksplorasi

Diagram di atas merupakan hasil survei terhadap 30 responden yang diberi pertanyaan: *“Apakah Anda merasa lebih mudah berkolaborasi dengan rekan kerja atau atasan melalui ICT?”* Hasilnya ditampilkan dalam bentuk diagram lingkaran, di mana seluruh responden (100%) menjawab “Ya”. Hal ini ditunjukkan dengan keseluruhan lingkaran yang berwarna biru, mewakili jawaban “Ya”, tanpa ada bagian yang berwarna merah, yang seharusnya mewakili jawaban “Tidak”.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh partisipan merasakan manfaat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam meningkatkan kemudahan kolaborasi di lingkungan kerja. Temuan ini memperkuat bahwa ICT merupakan salah satu sumber daya penting (*ICT Resource*) dalam mendukung komunikasi dan kerja sama tim di perusahaan. Data ini juga sejalan dengan konsep bahwa pemanfaatan ICT dapat meningkatkan efisiensi, mempercepat arus informasi, dan mempererat hubungan karyawan.

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

31 responses



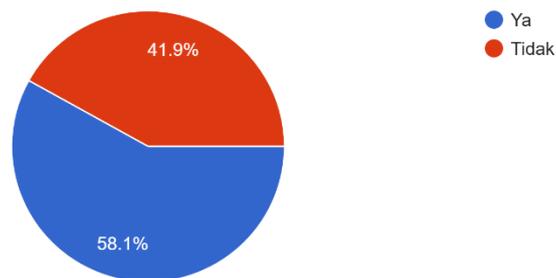
Gambar 1. 11 Hasil Studi Eksplorasi

Diagram di atas menyajikan hasil survei terhadap 31 responden mengenai pengaruh penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT) di tempat kerja terhadap keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga (*work-family balance*). Dalam diagram lingkaran ini, terlihat bahwa mayoritas responden, yaitu 74,2%, menjawab “Ya”, yang berarti mereka merasa bahwa penggunaan ICT memengaruhi keseimbangan kerja dan kehidupan keluarga mereka. Sementara itu, 25,8% responden menjawab “Tidak”, menandakan bahwa mereka tidak merasakan adanya pengaruh dari penggunaan ICT terhadap aspek tersebut.

Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyadari adanya hubungan antara teknologi komunikasi dan informasi dengan dinamika keseharian mereka, baik dalam urusan pekerjaan maupun kehidupan pribadi. Hasil ini dapat mencerminkan dua sisi. Di satu sisi, ICT bisa memberikan fleksibilitas dan efisiensi dalam bekerja, yang dapat membantu menjaga keseimbangan hidup; namun di sisi lain, juga mungkin menunjukkan adanya pekerjaan ke dalam ranah pribadi akibat

kemudahan akses melalui ICT. Data ini relevan untuk mendukung peran ICT dalam variabel *Work-Family Balance* dalam penelitian.

Apakah penggunaan ICT membuat Anda kesulitan untuk memisahkan waktu kerja dan waktu keluarga?
31 responses



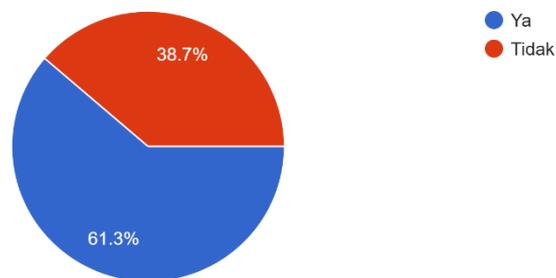
Gambar 1. 12 Hasil Studi Eksplorasi

Diagram di atas menunjukkan hasil survei terhadap 31 responden mengenai dampak penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT) terhadap kemampuan mereka dalam memisahkan waktu kerja dan waktu keluarga. Dalam diagram lingkaran ini, 58,1% responden menjawab “Ya”, yang berarti mereka merasa kesulitan untuk memisahkan batas antara waktu kerja dan waktu pribadi akibat penggunaan ICT. Sementara itu, 41,9% responden menyatakan “Tidak”, artinya mereka tidak mengalami kesulitan tersebut. Data ini mengindikasikan bahwa meskipun ICT dapat mempermudah pekerjaan dan memperkuat kolaborasi, lebih dari separuh responden merasa adanya tantangan dalam menjaga batas antara kehidupan profesional dan personal. Hal ini bisa disebabkan oleh kemudahan akses kerja kapan saja dan di mana saja melalui perangkat digital, yang membuat pekerjaan kerap “menyusup” ke dalam waktu pribadi. Temuan ini penting untuk mendukung analisis

terhadap variabel *Work-Family Balance*, karena menunjukkan potensi disrupti keseimbangan akibat penggunaan ICT.

Apakah pekerjaan Anda sering mengganggu waktu bersama keluarga karena penggunaan teknologi kerja?

31 responses



Gambar 1. 13 Hasil Studi Eksplorasi

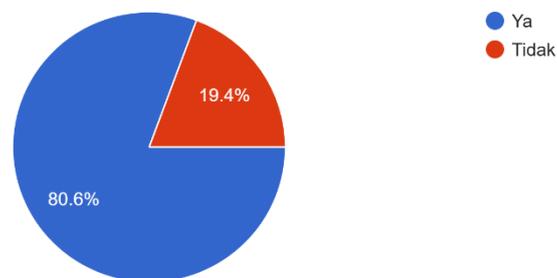
Diagram lingkaran di atas menyajikan hasil survei terhadap 31 responden mengenai seberapa sering pekerjaan mengganggu waktu bersama keluarga akibat penggunaan teknologi kerja. Berdasarkan hasil yang ditampilkan, sebanyak 61,3% responden menjawab “Ya”, yang berarti mereka sering mengalami gangguan waktu keluarga karena tuntutan pekerjaan yang didukung oleh teknologi. Sementara itu, 38,7% responden menjawab “Tidak”, yang berarti mereka tidak merasakan gangguan tersebut secara signifikan.

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyadari bahwa keberadaan teknologi kerja, meskipun memberikan kemudahan dan aksesibilitas, juga berdampak pada aspek kehidupan pribadi, khususnya dalam mengurangi waktu

berkualitas bersama keluarga. Hal ini mencerminkan sisi negatif dari penggunaan ICT dalam dunia kerja, di mana batas antara waktu kerja dan waktu pribadi menjadi kabur. Temuan ini sangat relevan untuk mendukung pembahasan pada variabel *Work-Family Balance* dalam penelitian, karena menunjukkan bahwa teknologi kerja bisa menjadi faktor pengganggu keseimbangan kehidupan.

Apakah Anda merasa penggunaan ICT memungkinkan Anda mengatur waktu kerja lebih fleksibel sehingga tetap bisa mengurus keluarga?

31 responses



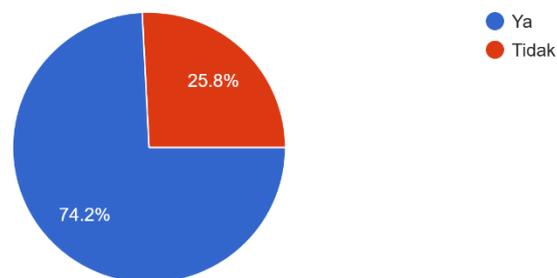
Gambar 1. 14 Hasil Studi Eksplorasi

Diagram lingkaran di atas menampilkan hasil survei terhadap 31 responden mengenai persepsi mereka terhadap fleksibilitas kerja yang diberikan oleh penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT) dan kemampuannya dalam membantu mengatur waktu agar tetap bisa mengurus keluarga. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 80,6% menjawab “Ya”, artinya mereka merasakan bahwa ICT memberikan fleksibilitas dalam mengatur waktu kerja. Sementara itu, 19,4% responden menjawab “Tidak”, menunjukkan bahwa mereka tidak merasakan fleksibilitas tersebut.

Data ini mengindikasikan bahwa teknologi informasi dan komunikasi berperan besar dalam mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga, khususnya melalui fleksibilitas waktu. Kemampuan untuk mengatur waktu kerja secara lebih mandiri memungkinkan individu menyesuaikan beban kerja tanpa sepenuhnya mengorbankan peran dalam keluarga. Hal ini memperkuat dimensi positif dari variabel *Work-Family Balance* yang dipengaruhi oleh *ICT Resource* dalam penelitian, dan dapat dijadikan landasan argumen bahwa teknologi dapat berperan sebagai fasilitator keseimbangan kehidupan kerja-keluarga.

Apakah Anda merasa bahwa meskipun sibuk dengan pekerjaan, Anda tetap bisa menyeimbangkan waktu untuk keluarga?

31 responses



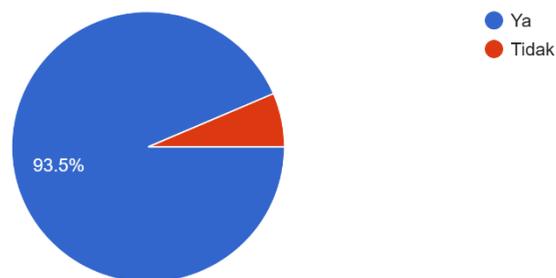
Gambar 1. 15 Hasil Sudi Eksplorasi

Diagram lingkaran di atas menampilkan hasil survei terhadap 31 responden mengenai kemampuan mereka dalam menyeimbangkan waktu untuk keluarga meskipun memiliki kesibukan pekerjaan. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 74,2% menjawab “Ya”, menandakan bahwa mereka merasa tetap mampu menjaga keseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan waktu untuk keluarga. Sementara itu, sebanyak 25,8% responden menjawab “Tidak”, yang berarti

mereka merasa kesulitan dalam mencapai keseimbangan tersebut ketika pekerjaan sedang padat.

Temuan ini memberikan gambaran positif bahwa sebagian besar responden memiliki kapasitas atau sistem pendukung (mungkin termasuk penggunaan ICT) yang memungkinkan mereka untuk tetap memberikan waktu bagi keluarga meskipun berada dalam kondisi kerja yang sibuk. Hal ini mendukung argumen bahwa work-family balance dapat tercapai apabila terdapat pengelolaan waktu yang efektif, fleksibilitas kerja, dan mungkin juga pemanfaatan teknologi. Data ini bisa menjadi pendukung kuat dalam pembahasan variabel *Work-Family Balance* dalam penelitian, khususnya dalam kaitannya dengan peran ICT dalam menciptakan harmoni antara dunia kerja dan kehidupan pribadi.

Apakah penggunaan ICT membantu Anda menjadi lebih puas dengan pekerjaan Anda?
31 responses



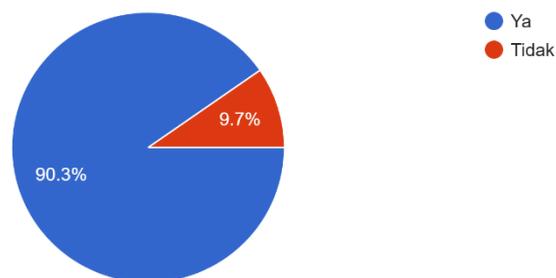
Gambar 1. 16 Hasil Studi Eksplorasi

Diagram lingkaran di atas menampilkan hasil survei dari 31 responden mengenai pengaruh penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT) terhadap kepuasan kerja mereka. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas besar

responden, yaitu 93,5% menyatakan bahwa penggunaan ICT membantu mereka merasa lebih puas dengan pekerjaan yang dijalani. Hanya 6,5% responden yang menjawab “Tidak”, artinya sebagian kecil saja yang tidak merasakan dampak positif dari penggunaan ICT terhadap kepuasan kerja.

Data ini mencerminkan bahwa ICT memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan *job satisfaction* di lingkungan kerja, baik melalui efisiensi komunikasi, kemudahan akses informasi, fleksibilitas kerja, maupun kemampuan menyelesaikan tugas secara lebih cepat dan produktif. Temuan ini sangat mendukung peran positif variabel ICT *Resource* dalam model penelitian, serta memperkuat hipotesis bahwa ICT dapat berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam menciptakan pengalaman kerja yang lebih memuaskan. Persentase dominan ini juga menegaskan bahwa adopsi teknologi di tempat kerja kemungkinan besar menjadi faktor strategis dalam peningkatan kesejahteraan karyawan.

Apakah Anda merasa puas dengan pekerjaan Anda saat ini secara keseluruhan?
31 responses

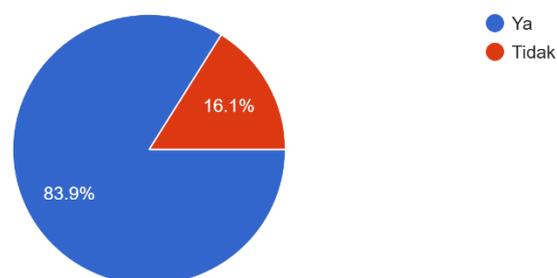


Gambar 1. 17 Hasil Studi Eksplorasi

Diagram lingkaran di atas menggambarkan hasil survei terhadap 31 responden mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap pekerjaan secara keseluruhan. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas besar responden, yaitu sebesar 90,3%, merasa puas dengan pekerjaan mereka saat ini. Sementara itu, hanya 9,7% responden yang menyatakan tidak puas. Persentase yang tinggi mengindikasikan bahwa secara umum, responden memiliki pandangan positif pada pekerjaan mereka. Hal ini dapat mencerminkan berbagai faktor pendukung seperti lingkungan kerja yang kondusif, sistem kerja yang efektif, serta penggunaan teknologi (seperti ICT) yang mempermudah tugas-tugas harian. Hasil ini juga mengindikasikan bahwa tingkat *job satisfaction* di lingkungan kerja tersebut cenderung tinggi, yang dapat berdampak positif pada produktivitas, loyalitas karyawan, dan kesejahteraan psikologis mereka. Temuan ini menjadi bukti tambahan yang relevan untuk memperkuat posisi variabel *job satisfaction* dalam penelitian.

Apakah penggunaan ICT membantu Anda merasa lebih puas karena pekerjaan terasa lebih ringan atau teratur?

31 responses



Gambar 1. 18 Hasil Studi Eksplorasi

Diagram lingkaran di atas menyajikan data hasil survei dari 31 responden mengenai persepsi mereka terhadap pengaruh penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT) terhadap kepuasan kerja, khususnya dalam hal membuat pekerjaan terasa lebih ringan atau lebih teratur. Mayoritas responden, yakni sebesar 83,9% menyatakan bahwa penggunaan ICT memang membantu mereka merasa lebih puas karena pekerjaan menjadi lebih ringan dan terorganisir. Sementara itu, hanya 16,1% responden yang tidak merasakan manfaat tersebut. Temuan ini mencerminkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di tempat kerja memiliki kontribusi positif yang signifikan terhadap persepsi karyawan mengenai efisiensi kerja. Ketika pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih mudah dan sistematis berkat dukungan ICT, maka kepuasan kerja pun cenderung meningkat. Data ini mendukung keberadaan variabel *ICT Resource* dalam penelitian sebagai faktor yang berpengaruh terhadap *Job Satisfaction*.

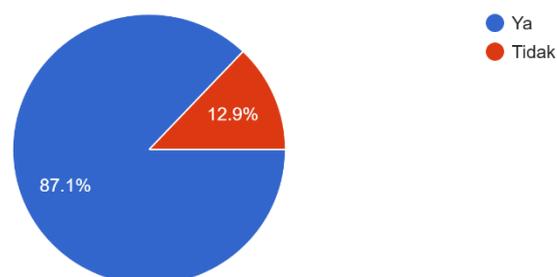
Meskipun hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas karyawan di PT XYZ merasa puas dengan pekerjaan mereka, hal ini justru menjadi dasar untuk lebih mendalami faktor-faktor yang mempertahankan dan mendukung tingkat kepuasan tersebut. Kepuasan kerja yang tinggi bukan berarti tidak ada potensi masalah, sebaliknya, kondisi ini mengindikasikan adanya praktik organisasi yang sudah berjalan baik, namun tetap memerlukan perhatian serius agar tidak menurun di tengah peningkatan penggunaan teknologi dan digitalisasi proses kerja.

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) yang semakin intensif berpotensi membawa implikasi ganda bagi kesejahteraan psikologis karyawan. Di

satu sisi, teknologi dapat mendukung efektivitas dan efisiensi kerja. Namun di sisi lain, penggunaan ICT yang tidak diimbangi dengan strategi pengelolaan yang tepat dapat menimbulkan tekanan seperti kelelahan digital (*technostress*), perasaan selalu harus terhubung, dan gangguan terhadap *work-family balance*. Jika kondisi tersebut tidak diantisipasi, maka dalam jangka panjang dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja yang saat ini terjaga dengan baik.

Oleh karena itu, penelitian ini tidak dimaksudkan untuk mengkritisi kondisi kepuasan kerja saat ini sebagai fenomena bermasalah, melainkan sebagai upaya antisipatif dan strategis untuk memahami bagaimana ICT *demand* dan ICT *resource* berdampak terhadap *job satisfaction* melalui mediasi *work-family balance*. Tujuannya adalah menjaga keberlangsungan kepuasan kerja tersebut agar tetap tinggi, bahkan meningkat, dalam transformasi digital yang sedang berlangsung di perusahaan.

Apakah dukungan teknologi di perusahaan membuat Anda lebih termotivasi dalam bekerja?
31 responses



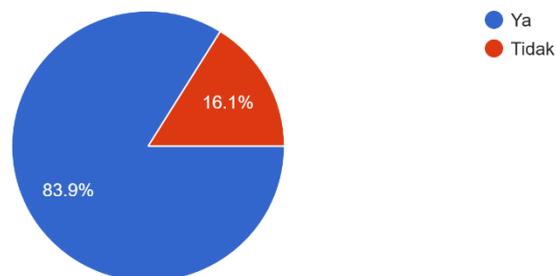
Gambar 1. 19 Hasil Studi Eksplorasi

Diagram lingkaran di atas menunjukkan hasil survei dari 31 responden mengenai pengaruh dukungan teknologi di perusahaan terhadap motivasi kerja karyawan. Sebanyak 87,1% responden menyatakan bahwa mereka merasa lebih termotivasi dalam bekerja karena adanya dukungan teknologi di tempat kerja. Sementara itu, hanya 12,9% responden yang merasa bahwa dukungan teknologi tidak berpengaruh terhadap motivasi mereka.

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan merasakan manfaat positif dari penerapan teknologi, baik dalam efisiensi maupun dalam hal psikologis seperti semangat dan dorongan untuk bekerja lebih baik. Dukungan teknologi mampu membentuk lingkungan kerja yang lebih maju, responsif, dan produktif, sehingga meningkatkan motivasi intrinsik karyawan. Temuan ini memperkuat relevansi variabel *ICT Resource* dalam penelitian sebagai faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan *Job Satisfaction* melalui motivasi kerja sebagai salah satu dampaknya.

Apakah Anda merasa bangga bekerja di perusahaan yang memanfaatkan ICT secara aktif dalam aktivitas kerja sehari-hari?

31 responses



Gambar 1. 20 Hasil Studi Eksplorasi

Diagram ini merupakan hasil survei dari 31 responden yang menjawab pertanyaan: *"Apakah Anda merasa bangga bekerja di perusahaan yang memanfaatkan ICT secara aktif dalam aktivitas kerja sehari-hari?"* Hasilnya ditampilkan dalam bentuk diagram lingkaran. Sebagian besar responden, yaitu 83,9% atau sekitar 26 orang, menjawab "Ya", yang menunjukkan bahwa mereka merasa bangga dengan pemanfaatan ICT secara aktif di perusahaan tempat mereka bekerja. Sementara itu, 16,1% responden atau sekitar 5 orang menjawab "Tidak", yang berarti mereka tidak merasakan kebanggaan tersebut. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas karyawan menghargai penerapan teknologi dalam dan menganggapnya sebagai sesuatu yang positif dan membanggakan. Hal ini bisa menjadi indikator bahwa integrasi ICT di perusahaan berdampak pada kepuasan atau kebanggaan karyawan terhadap lingkungan kerjanya.

Berdasarkan hasil survei yang melibatkan 31 responden mengenai pemanfaatan ICT di lingkungan kerja, dapat dinyatakan mayoritas karyawan berpandangan positif terhadap penggunaan teknologi ini dalam aktivitas sehari-hari. Sebagian besar responden merasa bangga bekerja di perusahaan yang secara aktif memanfaatkan ICT, karena dianggap mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas kinerja. Penggunaan ICT dinilai mempercepat proses kerja, mempermudah akses informasi, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Selain itu, teknologi ini juga mendukung komunikasi antar

karyawan maupun antar divisi, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih terintegrasi dan kolaboratif.

Lebih lanjut, responden juga menyatakan bahwa ICT membantu dalam penyelesaian masalah, pelaporan kegiatan, pengambilan keputusan, hingga menjaga hubungan baik dengan pelanggan maupun mitra kerja. Sistem manajemen informasi yang didukung oleh ICT terbukti mempermudah berbagai proses administratif dan operasional. Meskipun terdapat sebagian kecil responden yang belum merasakan manfaat secara langsung atau belum sepenuhnya terbiasa, secara umum, penerimaan terhadap penggunaan ICT tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil mengintegrasikan teknologi informasi dalam sistem kerja secara efektif, dan hal ini turut berdampak pada meningkatnya kepuasan serta rasa bangga dari para karyawan terhadap tempat mereka bekerja.

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian	Variabel	Temuan Utama
1	<i>Employee Perceptions of Information and Communication Technologies in Work Life, Perceived Burnout, Job Satisfaction and the Role of Work-Family Balance</i> (Ninaus et al., 2021)	ICT Demand, ICT Resources, Work-Family Balance, Job Satisfaction	ICT demand menurunkan work-family balance dan job satisfaction; ICT resources memiliki dampak positif yang lemah.

No.	Penelitian	Variabel	Temuan Utama
2	<i>Work-Family Balance, Psychological Well-Being, and Job Satisfaction in Freelancers</i> (Ashari et al., 2024)	<i>Work-Family Balance, Job Satisfaction, Psychological Well-being</i>	<i>Work-family balance</i> berkontribusi positif terhadap kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja para pekerja lepas.
3	<i>The Impact of ICT Demand on Employee Job Satisfaction</i> (Alipour & Moshiri, 2021)	ICT Demand, Job Satisfaction	Tingginya ICT demand berkorelasi negatif dengan job satisfaction; tekanan teknologi menyebabkan stres kerja dan menurunkan kepuasan kerja.
4	<i>ICT Resources and Job Satisfaction: A Study of Tech Companies</i> (Gable & Roberts, 2022)	ICT Resources, Job Satisfaction	Ketersediaan ICT resources yang memadai meningkatkan efisiensi kerja dan kepuasan kerja karyawan di perusahaan teknologi.
5	<i>Work-Life Balance and Job Satisfaction: A Meta-Analysis</i> (Greenhaus & Allen, 2023)	<i>Work-Life Balance, Job Satisfaction</i>	<i>Work-life balance</i> yang sehat secara signifikan meningkatkan job satisfaction; efek ini konsisten di berbagai sektor industri.

No.	Penelitian	Variabel	Temuan Utama
6	<i>The Role of ICT in Work-Life Balance in the Digital Era</i> (Y. Chen & Jin, 2022)	ICT, <i>Work-Life Balance</i>	Penggunaan ICT yang berlebihan tanpa pengaturan waktu yang baik mengganggu <i>work-life balance</i> , namun dengan manajemen yang tepat bisa meningkatkan fleksibilitas kerja.
7	<i>ICT Resources and Work-Life Balance: Implications for Employee Satisfaction</i> (Krasnova et al., 2023)	ICT Resources, <i>Work-Life Balance</i> , <i>Job Satisfaction</i>	ICT resources berperan sebagai enabler untuk <i>work-life balance</i> yang baik, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja.

Dengan adanya pemahaman tentang pengaruh ICT *demand* dan ICT *resource* terhadap *job satisfaction* melalui *work-family balance*, perusahaan di industri kecantikan seperti PT XYZ. Industri Kecantikan mampu merencanakan kebijakan yang lebih baik agar mendukung kesejahteraan karyawan mereka, baik dalam aspek teknologi maupun keseimbangan kehidupan kerja.

Meskipun berbagai studi telah membahas secara terpisah pengaruh ICT *demand*, ICT *resource*, *work-family balance*, dan *job satisfaction*, namun masih terdapat kekosongan literatur (*research gap*) dalam menjelaskan hubungan simultan antar keempat variabel tersebut dalam satu kerangka penelitian yang utuh, khususnya

dengan memasukkan *work-family balance* sebagai variabel mediasi. Kebanyakan penelitian sebelumnya hanya menyoroti hubungan langsung antara *ICT demand* dan *job satisfaction*, atau antara *ICT resource* dan *work-family balance*. Ketika perusahaan aktif mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi membuat karyawan merasa diperhatikan dan diakui, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan kerja secara menyeluruh. Dengan sedikit perhatian yang diberikan pada industri kecantikan di negara berkembang seperti Indonesia yang memiliki karakteristik tenaga kerja, budaya kerja, serta adopsi teknologi yang berbeda (Krasnova et al., 2023). Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai relevansi temuan terdahulu jika diterapkan di sektor industri kecantikan Indonesia, seperti pada PT XYZ Industri Kecantikan yang saat ini sedang dalam tahap ekspansi digital dan modernisasi kerja berbasis ICT.

Hal ini juga menciptakan *research gap* yang signifikan, karena karakteristik pekerjaan, gaya kepemimpinan, dan tingkat digitalisasi di industri kecantikan sangat berbeda dibandingkan sektor lain. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji secara komprehensif hubungan antara *ICT demand*, *ICT resource*, *job satisfaction*, dan *work-family balance* dalam satu model terintegrasi, khususnya dengan mempertimbangkan peran mediasi dari *work-family balance*. Padahal, keseimbangan tersebut menjadi hal yang penting diperhatikan saat ini, ketika batas antara ruang kerja dan kehidupan pribadi semakin kabur akibat penggunaan teknologi (Chen & Jin, 2022).

Kekosongan ini memperkuat urgensi penelitian ini, karena perusahaan di industri kecantikan kini tidak hanya menghadapi tantangan dalam memenuhi permintaan pasar yang semakin digital, tetapi juga dalam mengelola kesejahteraan karyawan di tengah tekanan kerja yang meningkat akibat penerapan teknologi. Dalam era kerja *hybrid* dan digitalisasi yang agresif, memahami bagaimana ICT *demand* dan ICT *resource* berinteraksi dengan kondisi psikososial karyawan seperti *work-family balance* menjadi sangat penting. Jika dibiarkan tanpa strategi mitigasi yang tepat, ketidakseimbangan ini dapat menimbulkan implikasi serius seperti stres kronis, burnout, rendahnya retensi tenaga kerja, hingga turunnya produktivitas (Greenhaus & Allen, 2023). Oleh karena itu, mendalami peran *work-family balance* sebagai mediator dapat membantu organisasi merancang intervensi kebijakan yang lebih strategis baik dalam hal desain kerja, pengadaan teknologi, maupun program kesejahteraan karyawan yang berbasis pada data dan bukti ilmiah.

Penelitian ini menjadi sangat penting dilakukan karena menjawab kebutuhan praktis organisasi dalam menghadapi tantangan modernisasi kerja serta memberikan kontribusi teoritis terhadap perluasan kajian akademik di bidang manajemen sumber daya manusia dan penerapan teknologi dalam organisasi. Selain itu, studi ini juga berkontribusi dalam memperluas basis data penelitian yang relevan secara lokal, sehingga dapat menjadi referensi bagi perusahaan-perusahaan di Indonesia dalam menyusun kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*) (Ninaus et al., 2021). Penelitian ini juga mempertimbangkan variabel-variabel yang saling terkait secara dinamis, sehingga dapat menjelaskan kompleksitas yang sering kali diabaikan dalam studi yang bersifat linier. Dengan menganalisis hubungan antara ICT demand dan

ICT resource terhadap *job satisfaction* melalui mediasi *work-family balance* dalam konteks industri kecantikan di Indonesia.

Selain itu, perusahaan seperti PT XYZ Industri Kecantikan yang tengah berada dalam fase akselerasi digital memerlukan kajian ilmiah yang dapat memberikan arahan strategis dalam pengelolaan teknologi berbasis kebutuhan manusia. Dalam konteks ini, pemahaman mendalam terhadap hubungan ICT dengan dinamika kesejahteraan karyawan bukan hanya menjadi nilai tambah kompetitif, melainkan juga kebutuhan mendesak dalam pengembangan budaya kerja yang sehat dan produktif. Berbagai laporan tahunan perusahaan menunjukkan adanya peningkatan angka *turnover*, penurunan *engagement*, serta keluhan terhadap tekanan kerja akibat digitalisasi yang tidak diimbangi oleh peningkatan resource atau pemahaman manajerial terhadap keseimbangan kerja-keluarga (Ashari et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya bernilai akademik, melainkan juga memiliki implikasi praktis yang signifikan bagi keberlanjutan dan efektivitas organisasi. Hasil penelitian diproyeksikan menjadi dasar perumusan kebijakan teknologi yang ramah karyawan dan mendukung kesejahteraan psikologis dalam lingkungan kerja modern, terutama pada sektor industri yang kerap dipandang sebelah mata dari sisi kajian akademik seperti industri kecantikan.

Urgensi penelitian ini juga semakin nyata ketika melihat tren industri saat ini yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam adopsi teknologi digital tanpa diiringi kesiapan struktural dan kultural organisasi. Banyak perusahaan mengalami peningkatan *turnover* karyawan, keluhan terhadap beban kerja, serta menurunnya

produktivitas karena tidak mampu mengelola tekanan akibat penggunaan teknologi secara optimal. Dalam konteks PT XYZ, tantangan ini menjadi semakin nyata karena mayoritas pekerjanya merupakan generasi muda yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap fleksibilitas kerja dan keseimbangan hidup. Tanpa pemahaman yang memadai tentang bagaimana ICT *demand* dan *resource* memengaruhi kondisi psikologis dan afektif karyawan, perusahaan berisiko mengalami penurunan loyalitas dan keterlibatan karyawan (Greenhaus & Allen, 2023). Oleh karena itu, urgensi penelitian ini tidak hanya terletak pada kontribusi teoritisnya terhadap literatur akademik, tetapi juga pada kontribusi praktis dalam mendesain kebijakan organisasi yang adaptif terhadap era digital.

Penelitian ini semakin diperkuat oleh realitas empiris di lapangan. PT XYZ, sebagai salah satu perusahaan yang tengah mengadopsi teknologi digital dalam skala besar, menghadapi tantangan signifikan dalam mengelola kesejahteraan karyawan. Data internal perusahaan menunjukkan peningkatan keluhan terhadap tekanan kerja digital, seperti kelelahan karena harus merespons pesan kerja melalui berbagai platform komunikasi bahkan di luar jam kantor, serta rasa frustrasi karena kurangnya pelatihan penggunaan perangkat kerja baru (Hasil Studi Eksplorasi, 2025). Di sisi lain, perusahaan belum secara optimal menyediakan *resource* yang memadai untuk mendukung transformasi digital ini, seperti kebijakan fleksibilitas kerja atau sistem dukungan teknologi yang berorientasi pada kesejahteraan. Hal ini berdampak pada penurunan kepuasan kerja dan kecenderungan *turnover* yang tinggi. Maka dari itu, penting untuk mengidentifikasi dan memahami mekanisme kerja antara beban dan

sumber daya teknologi dengan keseimbangan kerja-keluarga serta dampaknya terhadap kepuasan kerja karyawan.

Alasan utama dilakukannya penelitian ini adalah untuk menjawab kebutuhan empiris akan model konseptual yang mengintegrasikan teknologi dan kesejahteraan karyawan secara holistik, sekaligus memberikan rekomendasi berbasis data kepada manajemen organisasi. Penelitian ini semakin relevan dan berurgensi selaras dengan semakin tingginya peningkatan penggunaan ICT di lingkungan kerja pada industri kecantikan. Hal tersebut yang tidak hanya membawa manfaat bagi efisiensi dan produktivitas, tetapi juga menimbulkan tantangan baru berupa tekanan kerja, gangguan terhadap kehidupan pribadi seperti keluarga, dan penurunan kepuasan kerja. Industri di Indonesia yang tengah mengalami transformasi digital, membuat kondisi ini menjadi semakin kompleks karena belum banyak kebijakan yang secara khusus mengatur keseimbangan antara tuntutan teknologi dan kesejahteraan karyawan. Tanpa pemahaman yang mendalam, perusahaan berisiko menghadapi tingginya tingkat stres, *burnout*, dan *turnover* karyawan.

Industri kecantikan, meskipun berkembang pesat, masih sering dipandang sebelah mata dalam kajian akademik, padahal memiliki kompleksitas yang unik dalam pengelolaan sumber daya manusianya. Penelitian ini dimaksudkan untuk menyajikan pemahaman yang komprehensif mengenai perusahaan dapat menyeimbangkan tuntutan dan sumber daya teknologi dengan dinamika kehidupan personal karyawan agar tercipta lingkungan yang produktif. Dengan demikian, studi ini diharapkan dapat menjadi referensi kebijakan strategis bagi perusahaan-

perusahaan lain di sektor serupa yang tengah mengalami perubahan digital secara masif, serta memperkaya khazanah keilmuan di bidang manajemen SDM, teknologi organisasi, dan psikologi kerja dalam konteks lokal Indonesia.

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas tentang pengaruh *ICT demand*, *ICT resource*, *work-family balance*, dan *job satisfaction*, namun sebagian besar hanya meneliti hubungan langsung antara dua atau tiga variabel saja. Sangat sedikit penelitian yang menggabungkan keempat variabel tersebut dalam satu model penelitian yang utuh, terutama dengan memasukkan *work-family balance* sebagai variabel mediasi. Selain itu, sebagian besar studi dilakukan di negara maju dan dalam industri berbasis teknologi, sehingga hasilnya belum tentu relevan jika diterapkan di industri kecantikan di Indonesia. Padahal, industri kecantikan juga sedang mengalami akselerasi digitalisasi, di mana penggunaan ICT semakin meningkat dan berpengaruh terhadap beban kerja, keseimbangan hidup, dan kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, masih terdapat gap penelitian yang perlu diisi, yaitu meneliti bagaimana *ICT demand* dan *ICT resource* memengaruhi *job satisfaction* melalui *work-family balance* dalam konteks perusahaan kecantikan di Indonesia.

Penelitian ini tidak hanya untuk mengisi gap teoritis dalam literatur akademik, tetapi juga untuk menjawab kebutuhan praktis organisasi di era digital. Dengan memahami bagaimana *ICT demand* dan *ICT resource* saling berinteraksi melalui mediasi *work-family balance* terhadap *job satisfaction*, perusahaan dapat merancang kebijakan teknologi yang lebih inklusif dan *human-centered*. Studi ini juga memiliki nilai strategis dalam memperkaya literatur lokal yang masih terbatas

mengenai pengaruh digitalisasi terhadap dinamika kerja di sektor-sektor non-teknologi seperti industri kecantikan. Mengingat keterbatasan literatur yang ada serta kebutuhan nyata di lapangan. Dengan demikian, studi ini memiliki relevansi penting, baik secara teoritis maupun praktis, khususnya dalam memberikan masukan kebijakan kepada manajemen PT XYZ dan perusahaan sejenis guna menciptakan ekosistem kerja digital yang optimal dan berimbang.

Meskipun mayoritas karyawan PT XYZ melaporkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi serta merasakan manfaat dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT), hasil survei eksplorasi menunjukkan adanya tekanan yang cukup besar akibat tuntutan penggunaan teknologi digital. Sebanyak 77,4% responden merasa harus tetap terhubung dengan pekerjaan di luar jam kerja, 87,1% sering menerima tugas melalui aplikasi komunikasi setelah jam kerja, dan 48,4% merasa terbebani dengan kewajiban merespons pesan secara cepat. Fenomena ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara persepsi kepuasan kerja dengan kenyataan beban kerja digital yang dialami, sehingga menimbulkan pertanyaan apakah kepuasan kerja tersebut benar-benar mencerminkan kesejahteraan yang utuh. Hal ini memperlihatkan adanya celah fenomenapenelitian yang penting untuk ditelusuri lebih lanjut, khususnya terkait peran work-family balance sebagai mediator dalam hubungan antara ICT demand dan ICT resource terhadap job satisfaction di lingkungan kerja yang terdigitalisasi.

Lebih jauh lagi, penelitian ini juga berpotensi memperkuat posisi akademik Indonesia dalam studi-studi global mengenai teknologi dan kesejahteraan kerja,

dengan menghadirkan konteks lokal yang unik dan relevan. Studi ini menjadi penting tidak hanya bagi kalangan akademisi, tetapi juga bagi praktisi HR, manajer teknologi informasi, dan pemimpin organisasi yang tengah mengelola perubahan kerja di era digital. Dengan pendekatan yang menyeluruh, penelitian ini berupaya menjembatani dunia teori dan praktik, serta mendorong transformasi digital yang berkelanjutan dan berpihak pada kesejahteraan manusia di tempat kerja.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) telah membawa transformasi besar dalam lingkungan kerja, termasuk pada sektor industri kecantikan. Pemanfaatan ICT yang semakin intensif berpotensi meningkatkan efisiensi serta produktivitas operasional. Namun, di sisi lain, hal ini juga dapat menimbulkan tekanan tersendiri bagi karyawan dalam menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-family balance*). Ketidakseimbangan tersebut berpotensi berdampak pada penurunan kepuasan kerja (*job satisfaction*). Oleh sebab itu, penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji bagaimana ICT demand dan ICT *resources* berpengaruh terhadap *work-family balance* dan *job satisfaction*, serta menelusuri apakah *work-family balance* berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antarvariabel tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *ICT demand* berpengaruh negatif terhadap *work-family balance* pada karyawan perusahaan *beauty industry*?
2. Apakah *ICT resources* berpengaruh positif terhadap *work-family balance* pada karyawan perusahaan *beauty industry*?
3. Apakah *ICT demand* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan *beauty industry*?
4. Apakah *ICT resources* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan *beauty industry*?
5. Apakah *work-family balance* dapat memediasi pengaruh *ICT demand* terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan *beauty industry*?
6. Apakah *work-family balance* dapat memediasi pengaruh *ICT resources* terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan *beauty industry*?
7. Apakah *work-family balance* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan *beauty industry*?

Rumusan masalah ini menjadi dasar dalam penyusunan penelitian untuk mengeksplorasi hubungan antarvariabel serta memberikan wawasan bagi perusahaan dalam mengelola keseimbangan kerja yang memperhatikan kesejahteraan karyawan.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana *ICT demand* dan *ICT resources* memengaruhi *work-family balance* dan *job satisfaction*, serta peran *work-family balance* sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Secara lebih spesifik, tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui apakah *ICT demand* berpengaruh negatif terhadap *work-family balance* pada karyawan perusahaan *beauty industry*.
- 2) Untuk mengetahui apakah *ICT resources* berpengaruh positif terhadap *work-family balance* pada karyawan perusahaan *beauty industry*.
- 3) Untuk mengetahui apakah *ICT demand* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan *beauty industry*.
- 4) Untuk mengetahui apakah *ICT resources* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan *beauty industry*.
- 5) Untuk mengetahui apakah *work-family balance* dapat memediasi pengaruh *ICT demand* terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan *beauty industry*.
- 6) Untuk mengetahui apakah *work-family balance* dapat memediasi pengaruh *ICT resources* terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan *beauty industry*.
- 7) Untuk mengetahui apakah *work-family balance* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan *beauty industry*.

Tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai dampak penggunaan *ICT* di tempat kerja terhadap keseimbangan kehidupan karyawan serta kepuasan kerja mereka, yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam merancang kebijakan kerja yang lebih efektif dan berkelanjutan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan literatur terkait hubungan antara *ICT Demand*, *ICT Resources*, *Work-Family Balance*, dan *Job Satisfaction* pada perusahaan *beauty industry*. Secara spesifik, manfaat teoritis yang dihasilkan yakni memperluas kajian teori terkait ICT dan keseimbangan kerja-keluarga. Penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai bagaimana penggunaan dan ketersediaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) dapat memengaruhi keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-family balance*). Kemudian menguji peran *work-family balance* sebagai variabel intervening. Studi ini berkontribusi dalam menguji apakah *work-family balance* dapat menjadi mediator dalam hubungan antara *ICT demand* dan *ICT Resources* terhadap *job satisfaction*, yang sebelumnya masih terbatas dalam penelitian akademik. Serta, mengembangkan wawasan terkait kepuasan kerja di era digital. Dengan semakin berkembangnya industri berbasis digital, penelitian ini membantu memahami faktor-faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang bekerja di perusahaan berbasis platform digital.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga memberikan manfaat bagi berbagai pihak, terutama bagi perusahaan *beauty industry*, karyawan, serta pengambil kebijakan di industri digital, antara lain:

1.4.2.1. Bagi Manajemen Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait pengaruh permintaan dan ketersediaan sumber daya ICT terhadap keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi serta kepuasan kerja karyawan. Selain itu, hasil studi ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam merumuskan kebijakan dan strategi implementasi teknologi yang lebih efektif guna meningkatkan kesejahteraan serta produktivitas tenaga kerja. Temuan penelitian ini juga dapat dijadikan dasar dalam membangun lingkungan kerja yang adaptif, fleksibel, dan mendukung harmonisasi antara tanggung jawab profesional dan kehidupan personal.

1.4.2.2. Bagi Karyawan

Memberikan pemahaman mengenai bagaimana penggunaan teknologi dalam pekerjaan dapat memengaruhi keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan dan membantu karyawan dalam mengelola tuntutan teknologi agar tidak berdampak negatif pada kehidupan pribadi mereka.

1.4.2.3. Bagi Pengambil Kebijakan

Merekomendasikan rancangan regulasi mengenai penggunaan teknologi dalam lingkungan kerja, khususnya di industri berbasis digital; dan mendorong kebijakan yang lebih pro-karyawan dalam hal keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, terutama di sektor layanan berbasis aplikasi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan akademik yang lebih luas serta menjadi referensi dalam pengambilan keputusan strategis bagi perusahaan yang bergerak di bidang *beauty industry*.

1.5. Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT XYZ, sebuah perusahaan yang beroperasi dalam sektor industri kecantikan. Partisipan dalam studi ini merupakan karyawan yang secara aktif memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (*ICT*) dalam aktivitas pekerjaan sehari-hari. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh antara *ICT Demand* dan *ICT Resources* terhadap kepuasan kerja, dengan *work-family balance* berperan sebagai variabel mediasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana tuntutan serta ketersediaan sumber daya teknologi informasi berdampak terhadap keseimbangan antara kehidupan profesional dan personal karyawan, serta implikasinya terhadap tingkat kepuasan kerja mereka.

1.6. Sistematika Penelitian

Penelitian ini disusun secara sistematis dalam lima bab utama.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian yang menjelaskan pentingnya *ICT demand dan ICT resources* dalam dunia kerja, khususnya dalam perusahaan *beauty industry* di PT XYZ. Selain itu, rumusan masalah disusun untuk menyoroti hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, diikuti oleh tujuan penelitian yang merinci hasil yang ingin dicapai. Bab ini juga mencantumkan manfaat penelitian, baik secara akademis maupun praktis. Kemudian lingkup penelitian serta sistematika penulisan sebagai panduan penyajian isi penelitian.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini berisi landasan teori yang menjelaskan konsep-konsep utama dalam penelitian ini, termasuk *ICT demand*, *ICT resources*, *work-family balance*, dan *job satisfaction*. Selain itu, tinjauan penelitian terdahulu disertakan untuk memberikan gambaran mengenai studi-studi sebelumnya yang relevan. Selanjutnya, kerangka pemikiran disusun untuk menunjukkan hubungan antarvariabel dalam penelitian, yang kemudian menjadi dasar dalam perumusan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan pendekatan metodologis yang diterapkan dalam penelitian, mencakup rancangan penelitian, identifikasi variabel beserta definisi operasionalnya, serta prosedur pengumpulan dan analisis data. Dalam pembahasan ini, variabel penelitian dibedakan menjadi variabel bebas (*ICT demand dan ICT resources*), variabel mediasi (*work-family balance*), dan variabel terikat (*job satisfaction*). Selain itu, bab ini juga menjelaskan secara rinci mengenai populasi dan teknik penentuan sampel, serta metode analisis statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian berdasarkan analisis data yang diperoleh. Bab ini dimulai dengan gambaran umum PT XYZ sebagai perusahaan *beauty industry*. Selanjutnya, hasil statistik deskriptif mengenai responden ditampilkan, diikuti oleh uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Hasil pengujian

hipotesis kemudian disajikan dan dianalisis secara mendalam, dengan menghubungkan temuan penelitian dengan teori serta studi terdahulu yang relevan.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan implikasi penelitian dijelaskan untuk menunjukkan kontribusi penelitian ini dalam pengembangan teori serta manfaat praktis bagi perusahaan dan pekerja di *beauty industry*. Bab ini juga mencantumkan keterbatasan penelitian yang mungkin memengaruhi hasil serta saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengembangkan studi yang lebih komprehensif.

