

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era revolusi industri 4.0 sekarang ini membawa banyak dampak dalam perubahan cara seseorang dalam melakukan pekerjaan. Sumber daya manusia yang ada pada era ini dituntut untuk mampu mengelola teknologi, memiliki kecepatan dalam bekerja, keterampilan interpersonal terkait dengan otomatisasi, *internet of things*, dan digitalisasi. Tuntutan yang ada ini mengharuskan karyawan untuk terus melakukan perubahan dan meningkatkan kapasitas atau *value* diri. Karena tidak semua orang dengan mudah mampu beradaptasi dengan perubahan, maka dari itu dalam mengelola sumber daya manusia saat ini diperlukan upaya yang tepat. Tetapi disamping itu, banyak sumber daya manusia yang mengalami kesulitan dalam mengelola tuntutan tugasnya. Terutama pada era saat ini, suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan kerja adalah *burnout*, mengingat tingginya mobilitas kerja dalam menangani *client* atau nasabah dalam suatu pekerjaan. *Burnout* merupakan kondisi kelelahan emosional depersonalisasi, dan penurunan kinerja pribadi yang dialami oleh seseorang yang bekerja dengan orang lain dalam menduduki suatu peran tertentu selama jangka waktu yang cukup lama (Ohue et al., 2015). *Burnout* sering menjadi penghambat bagi kinerja para karyawan, hal ini tentu saja dapat merugikan perusahaan secara tidak langsung. *Burnout* umumnya disebabkan oleh rutinitas dan tekanan yang tinggi dalam kehidupan sehari-hari di dunia kerja. Selain itu, *burnout* juga dikatakan sebagai respons emosional negatif yang ada di lingkungan kerja ketika seseorang mengalami stress yang

berkelanjutan. Hal ini meliputi kelelahan, depersonalisasi, dan penurunan kemampuan atau prestasi dalam melaksanakan tugas rutin, yang dapat menyebabkan munculnya rasa cemas, depresi, bahkan gangguan tidur (Maslach & Leiter, 2015). Selain dalam dunia kerja, para peneliti mengaitkan *burnout* dengan berbagai masalah kesehatan mental dan fisik, hubungan sosial, bahkan keburukan kondisi rumah tangga.

Penelitian ini dilakukan di salah satu bank yang ada di Indonesia. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peran penting bagi kelangsungan perekonomian dalam negara ini, diantaranya menggerakkan ekonomi suatu negara. Bank memiliki kegiatan utama yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana dari masyarakat, dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito kemudian disalurkan dalam bentuk kredit bagi masyarakat yang membutuhkannya untuk kepentingan kehidupan. Bank yang akan diteliti penulis dalam penelitian ini yaitu Bank BPD. Bank Pembangunan Daerah (BPD) atau biasa disebut Bank Nagari. Alasan peneliti memilih BPD dalam penelitian ini yaitu berdasarkan laporan Statistik Perbankan Indonesia, NIM dan BPD memiliki rata-rata tertinggi dibandingkan dengan bank lainnya dengan menjalankan peran yang cukup signifikan dalam membangun ekonomi regional, karena BPD membuka jaringan pelayanan di daerah-daerah. Selain itu, Bank Nagari juga merupakan salah satu dari bank umum nasional atau dalam konteks Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang mayoritas kepemilikannya yaitu Pemda, Propinsi, Pemda Kota dan Kabupaten. Dalam menjalankan perannya, karyawan yang bekerja di bank juga dapat mengalami *burnout*.

Berdasarkan hasil pra survei pada karyawan Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang, terdapat beberapa fakta yang menunjukkan bahwa karyawan umumnya mengalami *burnout* sehingga berdampak pada kualitas dan kepuasan kerja karyawan. Untuk melihat faktor penyebab terjadinya *burnout*, maka peneliti melakukan pra survei kepada 13 orang karyawan Cabang Pembantu UNAND. Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan pertanyaan mengenai *burnout*, maka peneliti hanya mengambil hasil dominan yang dirasakan karyawan berdasarkan hasil wawancara tersebut sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Pra Survey 13 Responden Mengenai Indikator *Burnout*

No	Indikator yang Menyebabkan <i>Burnout</i>	Jumlah Jawaban	Dalam Persen (%)
1	<i>Emotional Exhaustion</i> (kelelahan emosional)	9	69,24%
2	<i>Depersonalization</i> (sikap acuh tak acuh)	2	15,38%
3	<i>Personal Accomplishment Assessment</i> (memiliki evaluasi diri yang negatif)	2	15,38%

Sumber : Diolah oleh penulis

Dalam pra survei yang dilakukan peneliti dengan 13 karyawan Bank Nagari terhadap dominan *burnout* yang dirasakan, umumnya mereka merasa bahwa tekanan atau *burnout* ini seringkali terjadi di lingkungan kerja. Masalah utama yang umum terjadi yaitu sulitnya membagi waktu antara peran dalam pekerjaan dan peran dalam keluarga. Ketika karyawan sudah pulang dari tempat kerja, mereka dituntut untuk tetap menjalankan peran di dalam kehidupan rumah tangga meskipun mereka sudah merasa lelah, sehingga salah satu peran cenderung tidak berjalan dengan maksimal sebagaimana mestinya. Misalnya seperti seorang karyawan yang

bekerja dari pagi hingga sore, lalu setelah pulang bekerja mereka harus membagi waktu dengan anak dan keluarga, padahal mereka sudah merasa lelah. Belum lagi jika ada pekerjaan atau waktu tertentu yang mengharuskan karyawan untuk lembur yang biasanya hingga pukul 12 malam di tempat kerja. Sulitnya membagi dan memberikan waktu kepada anak menjadi beban tersendiri bagi seorang pekerja sekaligus berperan sebagai orang tua. Sebagian anak dari karyawan yang saya wawancarai, di jam kerja mereka menitipkan anak ke tempat penitipan anak (TPA) karena pasangannya juga sibuk bekerja, tetapi di samping itu tentu saja karyawan tidak bisa percaya sepenuhnya terhadap TPA bahwa anaknya akan baik baik saja. Terutama untuk karyawan wanita, mereka akan merasa lebih lelah karena setelah bekerja harus menjalankan peran terhadap tanggung jawab rumah tangga. Akibatnya kondisi ini akan menjadi beban dan dalam jangka panjang akan berdampak pada psikologis seseorang. Permasalahan ini dapat dikaitkan dengan *work family balance* yang merupakan salah satu penjabaran spesifik dari *work life balance*. *Work family balance* merupakan sebuah keseimbangan antara tuntutan pekerjaan yang mencakup karir serta ambisi, dengan kepentingan pribadi individu yang mencakup keluarga, waktu luang, dan kebahagiaan. Apabila seseorang mampu mengalokasikan waktu dan keterlibatan diri secara seimbang antara pekerjaan dan peran dalam keluarga, maka hal ini dapat mengurangi konflik dan stress antara kedua aspek tersebut, sehingga adanya peningkatan kualitas hidup secara keseluruhan (Greenhaus et al., 2003).

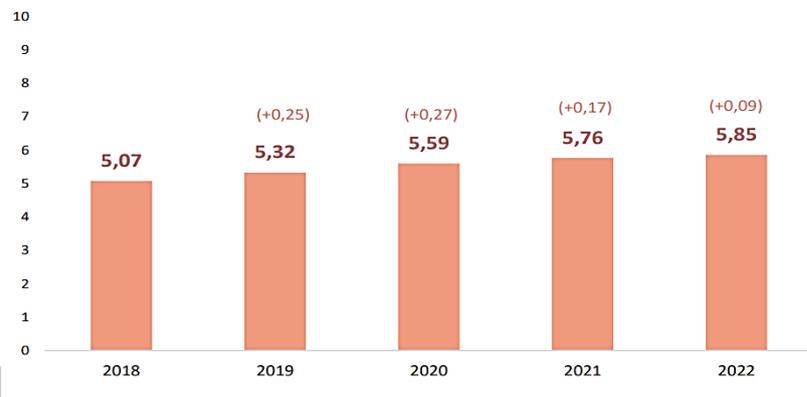
Pada era saat ini, tuntutan pekerjaan tidak terlepas dari penggunaan teknologi karena perkembangan teknologi sudah maju dengan pesat. Hal ini dapat

dilihat dari perubahan bisnis atau perusahaan dalam beberapa dekade terakhir. Pemanfaatan teknologi dan informasi saat ini telah menjadi bagian penting dalam aspek kehidupan, lingkungan kerja, dan waktu pribadi Ninaus et al., (2021). Penggunaan teknologi dan informasi komunikasi dalam melakukan pekerjaan, baik saat berada di perjalanan, di rumah, ataupun di lokasi yang cukup jauh dari tempat kerja konvensional, telah memberikan dampak signifikan pada berbagai jenis pekerjaan, termasuk bidang profesional, teknis, dan klerikal (Sewell & Taskin, 2015). Teknologi dan informasi diciptakan untuk mempermudah seluruh penggunaannya, terutama pada era saat ini. Hampir semua orang telah memiliki *handphone* atau komputer untuk memenuhi kebutuhan pokok mereka. Hal ini dikarenakan oleh kebutuhan setiap individu dalam melakukan aktivitas seperti berkomunikasi dari jarak jauh atau melakukan pekerjaan. Seiring dengan kemajuan ini, *information and communication technology* (ICT) juga mengalami perkembangan yang pesat. Perangkat dengan dasar ICT digunakan oleh berbagai pihak untuk mendukung kelancaran pekerjaan mereka, seperti pihak administrasi yang menggunakan *laptop* atau komputer untuk menunjang pekerjaan mereka.

ICT telah menyeluruh ke berbagai aspek kehidupan serta telah menjadi bagian penting dari aspek waktu pribadi maupun waktu kerja (Diaz et al., 2012). Karena kemajuan ICT, terutama dengan ketersediaan internet berkecepatan tinggi yang lebih besar, praktik kerja jarak jauh atau pengaturan kerja yang fleksibel telah mengalami perkembangan pesat sebagai model kerja baru dalam beberapa dekade terakhir (Wang et al., 2021). ICT memiliki kemampuan untuk mengubah cara masyarakat melakukan sesuatu, seperti memberikan akses lebih cepat terhadap

informasi yang relevan, meningkatkan efisiensi komunikasi, memperluas kemampuan berkomunikasi, serta mendukung pengambilan keputusan dalam organisasi berdasarkan informasi yang ada. Perkembangan faktor penting ICT secara pesat ini dimulai dari terjadinya wabah pandemi COVID-19 yang terjadi dua tahun lalu. Hal ini disebabkan banyaknya jumlah pegawai yang diwajibkan bekerja dari rumah dengan menggunakan teknologi. Sebelumnya, karyawan dapat bersosialisasi dan beraktivitas secara langsung satu sama lain, namun, pandemi COVID-19 mengharuskan masyarakat untuk mengurangi kontak fisik dan mengalihkan semua kegiatan ke *platform* digital. Hingga saat ini, masih banyak pekerjaan dan *meeting* dipindahkan ke ranah virtual melalui pemanfaatan ICT, sehingga karyawan dan perusahaan tetap saling terhubung. Gartner, (2020) telah melakukan survei yang memperkirakan adanya peningkatan substansial dalam jangka panjang terkait kebijakan pekerjaan jarak jauh setelah pandemi. Sebagai respon terhadap COVID-19, kebutuhan pekerja untuk bekerja dari rumah telah mempercepat tren kerja jarak jauh yang didorong oleh peningkatan konektivitas dan teknologi komunikasi Kniffin et al., (2021).

International Telecommunication Union (ITU) telah melakukan penelitian terkait dengan perkembangan ICT di Indonesia pada tahun 2018 sampai 2022 yang disusun oleh BPS dengan nama Indeks Pembangunan TIK. Indeks ini berskala 0-10 di mana peningkatan nilai indeks mencerminkan kemajuan yang lebih baik dalam pengembangan TIK di suatu daerah.



Gambar 1. Perkembangan TIK di Indonesia (2018-2022)

Sumber: Internasional Telecommunication Union (Dalam BPS, 2022)

Pada gambar 1, dapat dilihat perkembangan TIK di Indonesia mengalami kemajuan positif selama lima tahun terakhir, yang tercermin dari peningkatan nilai indeks pembangunan TIK. Pada tahun 2018 nilai indeks pembangunan TIK mencapai 5,07 poin, dan terus meningkat hingga tahun 2022 mencapai nilai 5,85. Secara keseluruhan, terdapat peningkatan indeks sebesar 0,78 poin dalam rentang lima tahun tersebut.

Dari data yang ada ini, penulis dapat menyimpulkan bahwa di satu sisi ICT memberikan nilai positif karena dengan tersedianya ICT, seseorang dapat menggunakan dan mengerjakan pekerjaan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meningkatkan produktivitas, fleksibilitas, dan efisiensi tempat kerja. Tetapi di sisi lain, adanya penggunaan ICT juga dapat memberikan tekanan kepada seseorang terutama dalam menjalankan pekerjaan, serta memperlonggar batas antara pekerjaan dan keluarga. Adanya permasalahan tersebut akan dibahas oleh peneliti lebih lanjut yang menyimpulkan bahwa ICT menjadi salah satu faktor utama yang memberikan dampak negatif terhadap kesehatan karyawan dan stress

kerja karyawan, tergantung pada pengguna ICT yang menganggap bahwa ICT sebagai ancaman atau peluang (Berg-Beckhoff et al., 2017).

Pada penelitian ini, *work family balance* berperan sebagai pemediasi antara *job demands* dan *job resources* terhadap *burnout* dimana permasalahannya yaitu penggunaan ICT yang dianalisis berdasarkan penelitian Ninaus et al., (2021) sebelumnya. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa penyebab *burnout* tidak terlepas dari adanya *job demands* atau biasa disebut tuntutan pekerjaan. Perusahaan tentu saja memiliki banyak tujuan yang ingin dicapai, sehingga munculnya tuntutan pekerjaan kepada karyawan untuk ikut serta dalam mencapai tujuan tersebut. Tuntutan pekerjaan yang diberikan kepada karyawan umumnya seperti adanya kerja berlebihan sehingga karyawan juga merasakan beban yang berlebihan. Selain itu, karyawan memiliki banyak tugas yang harus dikerjakan namun tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikannya sehingga memunculkan beban tersendiri bagi karyawan tersebut. Maka dari itu, diperlukan adanya *job resources* atau biasa disebut sumber daya pekerjaan. Karena *job resources* akan sangat membantu karyawan dalam mengurangi tuntutan pekerjaan dengan mengurangi hal yang berkaitan dengan dampak fisiologis dan psikososial, meningkatkan pengembangan diri, serta mencapai tujuan yang berhubungan dengan pekerjaan, sehingga muncul teori *job demands-resources* oleh Radic et al., (2020) yang menyatakan bahwa tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan sangat berkaitan. Bakker & Demerouti, (2014) menjelaskan bahwa teori *job demands-resources* bisa digunakan secara luas dalam konteks pekerjaan, termasuk dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang mencakup tuntutan dan sumber daya terkait pekerjaan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ICT *demands* memiliki pengaruh terhadap *burnout* pada Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang?
2. Apakah ICT *resources* memiliki pengaruh terhadap *burnout* pada Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang?
3. Apakah ICT *demands* memiliki pengaruh terhadap *work family balance* pada Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang?
4. Apakah ICT *resources* memiliki pengaruh terhadap *work family balance* pada Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang?
5. Apakah *work family balance* memiliki pengaruh terhadap *burnout* pada Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang?
6. Apakah *work family balance* memediasi hubungan ICT *demands* terhadap *burnout* pada Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang?
7. Apakah *work family balance* memediasi hubungan ICT *resources* terhadap *burnout* pada Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini berlandaskan rumusan masalah yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh ICT *demands* terhadap *burnout* pada Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang

2. Untuk menganalisis pengaruh ICT *resources* terhadap *burnout* pada Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang
3. Untuk menganalisis pengaruh ICT *demands* terhadap *work family balance* pada Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang
4. Untuk menganalisis pengaruh ICT *resources* terhadap *work family balance* pada Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang
5. Untuk menganalisis pengaruh *work family balance* terhadap *burnout* pada Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang
6. Untuk menganalisis pengaruh ICT *demands* terhadap *burnout* dengan *work family balance* sebagai variabel mediasi pada Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang
7. Untuk menganalisis pengaruh ICT *resources* terhadap *burnout* dengan *work family balance* sebagai variabel mediasi pada Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dapat digunakan sebagai penambah wawasan serta menjadi pedoman dalam pengembangan penelitian selanjutnya yang serupa dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Dapat digunakan untuk menjadi informasi serta masukan untuk Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang mengenai *information and communication technology* (ICT), *work family balance*, dan *burnout* untuk

mengetahui seberapa besar *burnout* yang dirasakan oleh karyawan dengan adanya penggunaan perangkat ICT dan dapat mengurangi hal hal yang dapat memicu *burnout* pada karyawan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup ini bertujuan untuk membatasi pembahasan serta menghindari kesalahan tafsir judul. Dalam penelitian ini, permasalahan dibatasi mengenai ICT *demands*, ICT *resources*, *work family balance*, dan *burnout* melalui responden karyawan Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang. Selain itu, penelitian ini juga memiliki batas terhadap variabel yang diteliti dalam mengukur dan memprediksi hipotesis.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Pada bab ini, peneliti membahas beberapa masalah yang diangkat, rangkuman penelitian sebelumnya, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti membahas mengenai desain penelitian, populasi dan sample penelitian, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti membahas mengenai karakteristik sample penelitian, hasil uji hipotesis, dan pembahasan hasil yang diperoleh.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini, peneliti membahas tentang bagian akhir yang mencakup kesimpulan penelitian, implikasi penelitian, dan keterbatasan dalam penelitian serta saran yang diberikan peneliti dalam penelitian ini.

