

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi COVID-19 tak ayal menimbulkan masalah di berbagai aspek kehidupan, salah satunya terkait pekerjaan. Jumlah kasus yang terus bertambah setiap harinya, membuat pemerintah segera mengambil tindakan dengan mengeluarkan Surat Edaran Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Provinsi DKI Jakarta Nomor 14/SE/2020 pada 15 Maret 2020 yang berisi tentang perintah pemberlakuan sistem *work from home* (WFH). Skema WFH merupakan bagian dari konsep *telecommuting* (bekerja jarak jauh), yang sejatinya telah dikenal sejak tahun 1970-an sebagai salah satu upaya mengatasi kemacetan lalu lintas dari perjalanan rumah-kantor dan pulang-pergi setiap hari (Mungkasa, 2020). Hal ini merupakan pendekatan kerja modern yang memaksimalkan penggunaan internet dan teknologi pendukung lainnya. Peraturan mengenai WFH dapat berbeda-beda, beberapa perusahaan menerapkan jam kerja fleksibel, namun ada juga yang menerapkan jam kerja tetap (Rahmalia, 2021).

Bekerja secara WFH memang dapat lebih menghemat biaya dan fleksibilitas, serta lebih dekat dengan keluarga (Rahmalia, 2021). Namun, bekerja dari rumah bukan berarti selalu dapat bekerja dengan fokus dan damai. Saat pekerjaan tetap menuntut agar selalu produktif, berbagai distraksi yang muncul dari keluarga atau orang terdekat dapat terjadi kapan saja. Rumah yang biasanya menjadi tempat untuk pulang dan beristirahat, kini juga diasosiasikan sebagai tempat untuk bekerja. Bagi yang tidak terbiasa dengan sistem baru ini, proses adaptasi tersebut tidaklah mudah.

Di berbagai Negara seperti Cina, Jepang, dan Korea Selatan, hambatan utama dalam penerapan sistem kerja WFH saat pandemi adalah adanya geger budaya. Budaya

kerja ‘berangkat ke kantor’ bagi masyarakat Jepang, membuat ‘berdiam di rumah’ bermakna bukan tergolong bekerja. Pegawai akan lebih sering menghabiskan waktunya dengan keluarga dan kebiasaan bekerja lembur akan berubah drastis. Serupa dengan hal tersebut, budaya bekerja di Korea Selatan yang biasa menerapkan ‘bekerja dalam kondisi sakit adalah kebajikan’ bermakna hanya pekerja hamil atau memiliki anak balita dan masih sekolah yang hanya diperkenankan bekerja dari rumah. Di Cina, ketidakpercayaan pimpinan terhadap pekerja dinyatakan dengan penerapan prosedur untuk melaporkan perkembangan pekerjaan setiap waktu dengan bukti foto. Hal ini tentu saja membuat para pekerja merasa tidak nyaman (Mungkasa, 2020). Di Indonesia sendiri, beberapa pekerja menyatakan keluhannya mengenai bertambahnya beban dan jam kerja selama pemberlakuan sistem WFH. Bagi mereka yang juga merupakan seorang ibu, harus membagi perhatiannya antara bekerja, mengurus anak, dan melakukan pekerjaan rumah bukanlah hal yang mudah (Azizah, 2021).

Penerapan sistem WFH biasa dilakukan secara sukarela dan diterapkan pada kehidupan pekerjaan normal. Namun, dalam situasi pandemi seperti saat ini menjadikan bekerja dari rumah sebagai suatu keharusan. Beberapa organisasi/perusahaan memang sudah siap dengan sistem kerja baru seperti ini, bahkan sebelum pandemi menyerang, mereka telah lebih dulu menerapkan sistem kerja WFH. Sementara bagi organisasi/perusahaan yang tidak siap, sistem bekerja dari rumah membuat repot karena harus beradaptasi dan merasakan ketidaknyamanan (Mungkasa, 2020).

Contohnya pada sektor pelayanan publik. Dimana sistem administrasi publik di Indonesia belum terotomatisasi dengan baik, sehingga masih mengandalkan sistem manual dan personal. Di samping itu, keterbatasan teknologi pendukung seperti internet juga masih ditemui di berbagai daerah di Indonesia (Gloria, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa selain bagi pekerja, sistem WFH juga merupakan sebuah tantangan bagi perusahaan atau organisasi. Mengetahui kesulitan tersebut, pemerintah lalu mengeluarkan Surat Edaran Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 PPC-19 8/2020 tentang Pengaturan Jam Kerja Pada Adaptasi Kebiasaan Baru Menuju

Masyarakat Produktif yang Aman dari Covid-19 di Wilayah Jabodetabek (Asmara, 2020). Dalam Surat Edaran tersebut, dijelaskan bahwa perusahaan dapat memberlakukan fleksibilitas dengan menerapkan sistem *work from home* (WFH) dan *work from office* (WFO) secara bergantian dengan tetap mematuhi protokol kesehatan.

Walaupun sistem kerja sudah fleksibel, penularan COVID-19 tetap menghantui sebagian besar pekerja. Tidak hanya menyerang fisik, kemunculan COVID-19 tak ayal lagi menyerang mental. Gangguan mental di Indonesia meningkat hingga mencapai angka 277 ribu kasus pada Juni 2020, dibandingkan 2019 yang hanya mencapai 197 ribu kasus (Susanto, 2020). Kemudian pada Oktober 2020, sebanyak 67,4% masyarakat memiliki gangguan kecemasan. Sejumlah 67,3% mengalami depresi dengan sekitar 48% dari total orang yang depresi berpikir untuk melakukan bunuh diri selama masa pandemi COVID-19 di Indonesia (Susanto, 2020). Tak hanya itu, survey dari *The Standard*, sebuah perusahaan asuransi di Portland Oregon, mengungkapkan bahwa pada akhir tahun lalu, sekitar 46% dari 1.400 pekerja telah berjuang dengan masalah kesehatan mental. Sebanyak 55% pekerja dari survey tersebut menyatakan bahwa masalah kesehatan mental ini sebagian besar dipengaruhi oleh situasi pandemi (Arbar, 2021). Data tersebut juga didukung oleh survey yang dilakukan Forum Ekonomi Dunia dan Ipsos. Hasilnya menyatakan bahwa sebanyak 13.000 pekerja dari 28 negara, mengalami peningkatan gangguan kecemasan yang disebabkan oleh keamanan kerja dan perubahan rutinitas kerja mereka (Arbar, 2021).

Saat persoalan psikologis sudah terganggu, secara langsung maupun tidak, hal ini dapat merembet pada kehidupan pribadi dan/ atau sosial maupun kehidupan pekerjaan. Misalnya, kesulitan untuk mengatur waktu kerja yang melebihi waktu standar atau membedakan antara waktu kerja dan urusan pribadi saat harus bekerja dengan sistem WFH. Selain itu, dengan perubahan jadwal antara WFH dan WFO, pekerja juga harus menyesuaikan diri lagi untuk tetap menjaga keseimbangan kehidupan kerjanya. Keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*) merupakan usaha individu untuk mencapai keseimbangan baik waktu, perilaku, ketegangan, dan energi di tempat kerja maupun aktivitas lain di luar lingkungan kerja (Fisher, dkk.,

2001; Weno, 2018). Menurut Wambui, dkk., (dalam Muliawati, 2020) *work-life balance* bertujuan untuk memberi karyawan fleksibilitas yang lebih besar dalam pekerjaan mereka sehingga karyawan dapat menyeimbangkan tanggung jawab dan minatnya di luar pekerjaan.

Ketidakmampuan dalam mengelola *work-life balance* dapat berdampak buruk ke berbagai aspek kehidupan. Tingginya tingkat pengeluaran energi saat bekerja mengurangi waktu istirahat, sedangkan tuntutan kehidupan lainnya, seperti mengasuh anak, mengurus diri sendiri, memperhatikan keluarga, dan bergaul dengan teman juga memerlukan energi dan perhatian yang cukup. Keterbatasan ini dapat menyebabkan sakit fisik hingga mental. Di samping itu, *work-life balance* yang terganggu dapat berdampak pada buruknya kemampuan manajemen waktu. Kondisi ini dapat menyebabkan pekerja harus melakukan berbagai hal secara bersamaan atau *multi-task*. Sementara perpindahan tugas yang terlalu sering akan mengurangi konsentrasi dan memakan waktu untuk kembali menjadi produktif. Kebiasaan untuk melakukan *multi-task* ini dapat berujung pada ruginya kedua sisi kehidupan pekerja (LinovHR, 2018).

Berbagai implikasi dari ketidak seimbangan *work-life balance* yang telah disebutkan sebelumnya, nyatanya juga didukung oleh berbagai penelitian. Sebuah studi menyatakan bahwa tingkat keseimbangan kehidupan kerja (*work life balance*) berkorelasi negatif terhadap *burnout*, artinya semakin rendah *work-life balance*, maka semakin tinggi tingkat *burnout* dan sebaliknya (Darmawan, dkk., 2015). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Jafri & Batra (2015) menyatakan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *subjective well-being*. Anggara & Winarno (2020) dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa *work-life balance* bersama dengan budaya perusahaan, masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berbagai layanan bantuan psikologis seperti pelatihan dan *workshop* biasa diterapkan oleh perusahaan untuk membantu karyawannya dalam mengelola *work-life balance*. Tujuan-tujuan spesifik, seperti menjaga kestabilan emosi, pengelolaan waktu, dan membangun relasi sosial yang sehat antar pekerja biasa menjadi tajuk dalam

berbagai pelatihan ini. Sebelum adanya pandemi COVID-19, pelatihan tersebut dapat dilakukan secara tatap muka. Namun, hal tersebut tentu tidak dapat dilakukan secara maksimal lagi karena diharuskannya penerapan *social distancing* saat pandemi. Maka, diperlukan sebuah strategi baru untuk membantu para pekerja dalam mengelola *work-life balance* mereka.

Saat ini, terdapat berbagai jenis layanan kesehatan mental digital yang menjadi alternatif untuk mencapai hal tersebut. Salah satu keuntungan layanan psikologi digital, yaitu dapat diakses kapanpun dan dimanapun tanpa perlu bertemu secara tatap muka. Hal ini telah terbukti secara empirik dengan penelitian yang dilakukan oleh Wolor dkk., (2020) bahwa *e-training*, *e-leadership*, dan *work-life balance* memiliki efek positif pada motivasi dan performa kerja. Selain itu, Al Aghbari dkk., (2016) dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *e-training* dan kinerja karyawan pada Kementerian Pendidikan di Kerajaan Bahrain. Ruwaard dkk., (dalam Lehr, dkk., 2016) mengevaluasi pelatihan berbasis *e-mail* untuk pengurangan stress di tempat kerja dengan sampel sebanyak 342 individu. Peserta dalam kelompok intervensi tersebut menunjukkan perkembangan yang lebih besar dalam mengurangi tingkat stres, depresi, kecemasan, dan kelelahan. Heber dkk., (dalam Lehr, dkk., 2016) telah mengevaluasi pelatihan manajemen stres berbasis *web* dan *mobile* untuk para pekerja. Sebanyak 256 partisipan didukung oleh *e-coach* dan mendapat *text message* pada ponsel mereka disertai intervensi berbasis *web* yang mengenalkan pelatihan dan dukungan motivasional. Hasilnya terdapat penurunan tingkat stres pada partisipan bahkan setelah adanya uji tingkat lanjut setelah enam bulan pasca intervensi.

Dalam menyusun intervensi psikologi digital yang baik, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, di antaranya: kompetensi penyusun modul, infrastruktur, kode etik, dan materi yang dapat menimbulkan ketertarikan peserta. Hal ini sejalan dengan yang dinyatakan oleh Sari dkk., (2020) bahwa telepsikologi dengan konsep besar dari *telemedicine* memiliki empat elemen utama, yaitu: (1) bertujuan memberikan dukungan klinis; (2) menghubungkan keterbatasan akses geografis, jarak, dan

perbedaan lokasi; (3) melibatkan aplikasi, dan metode TIK; serta (4) target capaian pada peningkatan hasil kesehatan.

Dengan memanfaatkan intervensi psikologi digital, penelitian ini menggunakan pendekatan psikososial dalam upaya untuk mengelola *work-life balance* pekerja. Secara sederhana, intervensi psikososial merupakan upaya sistematis untuk memodifikasi proses psikososial. Hal ini dapat terjadi pada tingkat individu, keluarga, hubungan sosial, tempat kerja, komunitas, atau bahkan pada tingkat populasi (Glass, 2000).

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan sebagai dasar dalam membuat intervensi psikososial digital adalah *self-determination theory* (SDT). *Self-determination* adalah pendekatan motivasi dan kepribadian manusia yang pada akhirnya menjelaskan alasan di balik perilaku. Ahli *self-determination theory* (SDT) mengemukakan bahwa semua individu memiliki tiga kunci kebutuhan psikologis (kebutuhan otonomi, kebutuhan kompetensi, dan kebutuhan keterkaitan) yang harus dipenuhi agar dapat mengoptimalkan kualitas motivasi untuk adopsi dan pemeliharaan perilaku dalam konteks tertentu (Deci & Ryan, 2000; Hawke, 2019). Dalam teori *work-life balance*, semua individu memiliki jumlah sumber daya terbatas untuk dialokasikan antara domain kerja dan non-kerja, maka karyawan harus mengelola sumber daya mereka dengan benar. Jika individu memiliki *self-determination* yang baik (merasa memiliki otonomi akan dirinya, kompeten, dan terkait dengan lingkungan sosialnya), ia dapat lebih mengatur alokasi sumber dayanya untuk menjaga *work-life balance* tersebut.

Dalam penelitiannya, Vansteenkiste dkk., (dalam Hawke, 2019) menetapkan orientasi yang bukan *self-determined* dapat merugikan karyawan baik dalam aspek pekerjaan maupun rumah. Karyawan yang tidak memiliki determinasi diri ditemukan kurang bahagia dengan hidup mereka, melaporkan kepuasan hidup yang lebih rendah, mengalami lebih banyak konflik antara pekerjaan dan peran hidup, dan lebih cenderung melaporkan perasaan terkuras mental setelah bekerja seharian. Selain itu, Deci & Ryan (dalam Hawke, 2019) menyatakan bahwa individu yang *self-determined* melakukan

tugas karena pekerjaan itu sendiri *fulfilling* dan akan dilakukan bahkan tanpa adanya rangsangan dan penghargaan eksternal. Motivasi *self-determination* yang lebih tinggi juga telah dikaitkan dengan hasil organisasi yang positif, seperti komitmen organisasi yang lebih kuat, niat *turn-over* yang lebih sedikit, kepuasan kerja yang meningkat, dan kesejahteraan yang lebih baik secara keseluruhan (Baard dkk., 2004; Gagné dkk., 2000; Richer dkk., 2002; Ryan & Deci, 2001; Hawke, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan suatu intervensi psikososial digital berbasis teori *self-determination* untuk meningkatkan *work-life balance* melalui medium *text messages* dengan spesifikasi pada penggunaan media sosial *WhatsApp*. Penggunaan media sosial *WhatsApp* didasari pada besarnya angka penggunaan media *chatting WhatsApp* hingga mencapai angka 83% dari 171 juta pengguna internet di Indonesia (Meodia, 2019).

Selain itu, penggunaan medium *text messages* telah terbukti secara empirik dapat meningkatkan kapasitas psikologis. García dkk., (2019) telah membuktikan bahwa intervensi psikososial berbasis *text messages* dapat meningkatkan kesehatan mental, fisik, dan sosial wanita korban kekerasan gender. Para wanita tersebut menerima 4 pesan teks otomatis yang dikirimkan setiap hari selama 26 hari program intervensi. Sebagian besar wanita menyatakan bahwa pesan tersebut telah meningkatkan suasana hati (*mood*) mereka (86,3%), yang membuat mereka merasa lebih terhubung dengan lingkungan sosialnya (65,9%) dan bahwa mereka ingin terus menerima lebih banyak pesan (86,6%). Di samping itu, Aguilera dkk., (2015) dalam studinya juga menggunakan intervensi *text messages* sebagai media untuk mengukur suasana hati partisipan dan menanyakan tentang pikiran serta aktivitas mereka sebagai bagian dari partisipasi dalam terapi kognitif perilaku untuk depresi. Selama periode tersebut, mereka juga menerima Patient Health Questionnaire-9 (PHQ-9) setiap minggu saat menghadiri terapi kelompok. Hasilnya menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara skor suasana hati harian (menggunakan media *text messages*) dan skor suasana hati rata-rata satu minggu serta skor PHQ-9 yang mengontrol perubahan linier pada skor depresi.

Saat ini di Indonesia, layanan kesehatan mental berbasis daring yang umum ditemukan masih terbatas pada konseling secara daring (*e-counseling*). Terdapat berbagai platform psikologi yang menyediakan layanan tersebut secara gratis maupun berbayar, seperti *ibunda.id*, *sehatjiwa.id*, dan *klee.id*. Berbagai Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Lembaga Bimbingan Konseling (LBK) di berbagai universitas di Indonesia juga menyediakan layanan tersebut selama pandemi ini, sebut saja Universitas Indonesia dengan platform *e-counseling*-nya yang bernama @psyhope.ui dan Universitas Negeri Jakarta dengan @uptlbk.unj. Namun, bagi beberapa kalangan yang belum cukup teredukasi akan pentingnya kesehatan mental, stigma negatif untuk mengunjungi psikolog dan melakukan konseling masih cukup melekat sehingga masih rendahnya kesadaran untuk mengakses layanan tersebut. Selain itu, waktu, tenaga, dan biaya yang harus dikeluarkan untuk dapat mengakses layanan *e-counseling* juga terbilang tidaklah sedikit.

Dengan berbagai pemaparan tersebut, maka peneliti mengembangkan intervensi psikososial digital dengan medium *text messages*, khususnya menggunakan aplikasi *WhatsApp* agar dapat menjadi alternatif terbaharukan untuk dapat mengatasi berbagai keterbatasan yang ada. Sehingga harapannya, penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi perusahaan dalam mengembangkannya strategi baru yang lebih efektif dalam menjaga bahkan meningkatkan *work-life balance* pekerja.

1.2 Identifikasi Masalah

- Bagaimana gambaran *work-life balance* pekerja?
- Seberapa efektif intervensi psikososial digital dalam meningkatkan *work-life balance* pekerja?

1.3 Pembatasan Masalah

Masalah dalam penelitian terbatas pada efektivitas intervensi psikososial digital dalam meningkatkan *work-life balance* pada pekerja yang melakukan sistem bekerja WFH atau sistem *on-off* (WFH dan WFO) selama pandemi COVID-19.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, maka rumusan masalah yang dibuat peneliti adalah: efektivitas intervensi psikososial digital dalam meningkatkan *work-life balance* pekerja dalam masa WFH.

1.5 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui gambaran *work-life balance* pekerja dan seberapa efektif intervensi psikososial digital dalam meningkatkan *work-life balance* pekerja dalam masa WFH.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian ke depannya, terutama mengenai *work-life balance* dan intervensi psikososial digital.

1.6.2 Manfaat Praktis

1.6.2.1 Bagi Pekerja

Diharapkan intervensi psikososial digital ini dapat menjadi salah satu strategi *coping* dalam meningkatkan *work-life balance* sehingga dapat mengurangi konflik pribadi antara kehidupan kerja dan non-kerja dan mampu mencapai kepuasan dalam kehidupan kerja dan non-kerja.

1.6.2.2 Bagi Perusahaan/ Organisasi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi perusahaan/ organisasi dalam mengembangkan program atau intervensi serupa untuk meningkatkan *work-life balance* para pekerja sehingga dapat memberikan *output* positif untuk perusahaan.

