

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perusahaan baik swasta maupun negeri dituntut untuk mempunyai kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik guna menghadapi persaingan di dunia kerja. Berbagai macam hal dilakukan oleh suatu perusahaan untuk meningkatkan kualitas SDM, seperti dengan cara memberi pelatihan, seminar, dan hal lainnya. Karyawan memiliki peranan penting dalam mendukung tercapainya tujuan suatu perusahaan. Banyaknya tuntutan dari perusahaan tersebut membuat karyawan harus tetap sehat secara fisik dan psikis untuk mempertahankan kualitas dalam menjalankan tugasnya. Oleh sebab itu, pentingnya bagi perusahaan untuk membuat karyawan mereka memiliki kesejahteraan. Menurut Hasibuan tahun 2002 (dalam Sriwidodo & Haryanto, 2012) Kesejahteraan karyawan tersebut bertujuan untuk menjaga dan memperbaiki kondisi fisik serta psikis karyawan supaya kinerja dan produktivitas kerja dapat meningkat. Jika karyawan memiliki kesejahteraan tersebut maka karyawan akan tetap sehat secara fisik maupun psikis dalam bekerja sehingga tidak mengalami stres kerja. Stres kerja memiliki beberapa aspek seperti ambiguitas peran, konflik peran, dan beban kerja berlebih. Seharusnya aspek-aspek dari stres kerja tersebut dapat dikelola dengan baik oleh karyawan agar dapat menimbulkan dampak positif bagi karyawan itu sendiri dan organisasi.

Teknologi Informasi menurut Williams dan Sawyer tahun 2003 (dalam Kadir & Triwahyuni, 2014) adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video. Beberapa perusahaan di Indonesia sudah menggunakan Teknologi Informasi dalam kepentingan strategi bisnis (Aziz, 2015). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa pemanfaatan Technology Informasi berberine penting dalam

perdagangan dan pertumbuhan perekonomian nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pemanfaatan Teknologi Informasi memiliki peranan yang sangat penting demi mengamankan kelancaran dan optimasi layanan kepada pelanggan dan dapat meningkatkan kinerja di suatu perusahaan (Supriyanto, 2004). Karyawan Teknologi Informasi diharapkan menjadi seorang yang professional dalam menjalankan setiap tugas yang dilakukannya. Etos kerja yang baik akan sulit dilaksanakan apabila karyawan tersebut mengalami stres kerja.

Kenyataannya tidak sedikit karyawan yang mengalami stres dalam pekerjaannya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Savvy Sleeper pada 2019, kota Jakarta, Indonesia menempati urutan ke-enam sebagai kota yang memiliki tingkat stres paling tinggi di dunia. Menurutnya terdapat beberapa faktor yang dapat mengukur tingkat stres, diantaranya yaitu karyawan yang mengalami stres, karyawan yang mengalami gangguan produktivitas, motivasi kerja, jam kerja, waktu untuk liburan, tidur yang cukup, serta perjalanan menuju tempat kerja yang ditempuh oleh karyawan (Tempo.co, 2020). Selain itu terdapat riset lain yang dilakukan oleh Zipjet pada 2017 bahwa kota Jakarta menempati urutan ke-19 sebagai kota dengan tingkat stres tertinggi di dunia. Terdapat empat faktor yang dinilai dari riset tersebut yaitu 1). Kondisi kota itu sendiri seperti tingkat kepadatan, transportasi publik, dan ruang terbuka hijau, 2). Tingkat polusi, 3). Faktor pendapatan, 4). Individu itu sendiri seperti tingkat kesehatan mental, gender, dan lain-lain (Kumparan, 2018). Beberapa hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkatan stres naik setiap tahunnya. Hal ini menandakan bahwa masih banyak karyawan di sekitaran kita yang mengalami stres kerja.

Budhaward tahun 2001 (dalam Javed, Khan, Yasir, Aamir, & Ahmed, 2014) mengemukakan bahwa seiring dengan perubahan teknologi kecepatan kerja yang dilakukan oleh suatu perusahaan dapat mengakibatkan sejumlah masalah organisasi seperti *turn over rate* karyawan yang tinggi, konflik peran, peluang promosi yang rendah, dan beban kerja yang berlebihan. Terdapat karyawan yang dihadapkan dengan tuntutan kerja yang tinggi, terutama karyawan pada bagian Teknologi Informasi. Hal

tersebut dapat disebabkan karena globalisasi, *outsourcing*, dan meningkatnya kompetensi dalam dunia kerja.

Menurut Salanova, Peiró, dan Schaufeli tahun 2002 (dalam Syrek, Apostel, & Antoni, 2013) menyatakan bahwa karyawan yang berada di bagian Teknologi Informasi berada di bawah tekanan yang terus meningkat untuk memenuhi tenggat waktu. Jika hal tersebut terus terjadi maka karyawan yang bekerja di bagian Teknologi Informasi akan mengalami stres kerja. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh DGB (Deutscher Gewerkschaftsbund) tahun 2011 (dalam Syrek, Apostel, & Antoni, 2013) karyawan pada bagian Teknologi Informasi berada di urutan ketiga setelah industri konstruksi dan sektor pelayanan kesehatan dalam karyawan yang merasa tertekan untuk bekerja lebih pada saat yang bersamaan bagian Teknologi Informasi ini menuntut karyawan untuk bekerja secara kompeten. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang kurang akan merasa bahwa mereka tidak dapat menangani tuntutan kerja secara puas dan mengendalikan situasi kerja mereka. Karasek dan Theorell tahun 1990 (dalam Dhar & Dhar, 2010) mengemukakan bahwa kurangnya memiliki kendali atas pekerjaan itulah yang biasanya menjadi faktor stres.

Berdasarkan *pra survey* yang telah dilakukan dengan menyebar kuesioner secara *online* ke beberapa karyawan yang bekerja sebagai karyawan Teknologi Informasi di Jakarta memperoleh hasil bahwa mereka terkadang memiliki terlalu banyak tugas yang harus diselesaikan namun waktu yang diberikan untuk mengerjakan tugas tersebut hanya sedikit. Selain itu, karyawan tersebut juga menyatakan bahwa mereka merasa seperti tidak memiliki hari libur ketika beban pekerjaan melebihi tenggat waktu (*deadline*). Hal tersebut disebabkan karena banyaknya pekerjaan yang menumpuk sehingga mereka merasa hari libur tidak ada. Selanjutnya, karyawan tersebut merasa bahwa terkadang harus meluangkan waktu lebih untuk melakukan pekerjaan. Karyawan Teknologi Informasi tersebut juga merasa bahwa mereka terlalu banyak menghabiskan waktu di tempat kerja sampai mereka melupakan hal-hal lain di sekitarnya. Selain itu, tuntutan pekerjaan yang dialami oleh karyawan Teknologi Informasi cukup berat dan penuh tekanan karena sistem yang dihasilkan pun harus memenuhi kebutuhan dan menjawab beberapa persoalan sekaligus. Pekerjaan mereka

menuntut kesiapan terhadap permintaan *client* sehingga terkadang menyita waktu untuk menyelesaikan setiap permintaan dan terdapat karyawan yang menyatakan bahwa pekerjaannya tersebut dituntut untuk memiliki performa yang baik sehingga harus bekerja secara maksimal.

Stres kerja dapat memengaruhi kondisi psikis seseorang. Kahn, Wolfe, Quinn, dan Snoek tahun 1964 (dalam Natalia & Wijono, 2018) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu keadaan negatif yang timbul dari perwujudan dari ambiguitas peran, konflik peran, dan beban kerja yang berlebihan. Ciri dari stres kerja ini yaitu perubahan individu yang memaksanya untuk menyimpang dari fungsi normal individu tersebut. Menurut *International Labour Organizational* (ILO), pada Oktober tahun 2000 mengenai program dan kebijakan program kejiwaan pada pekerja yang berada di Finlandia, Jerman, Polandia, Inggris, dan Amerika Serikat menemukan bahwa stres di tempat pekerjaan dapat menimbulkan depresi berat terhadap pekerja dan bahkan kasus gangguan jiwa yang diaami meningkat (Widyastuti, 2017). Selain itu, menurut Coetzee dan Villiers tahun 2010 (dalam Vandiya & Etikariena, 2018) masalah yang berhubungan dengan stres kerja dapat secara negatif memengaruhi kesejahteraan dan keterikatan pegawai dalam aktivitas kerja mereka. Oleh sebab itu, perusahaan harus memerhatikan kondisi psikologis para karyawannya, karena bagaimanapun juga perusahaan tersebut membutuhkan karyawan itu guna tercapainya tujuan perusahaan. Seorang karyawan bisa dikatakan mengalami stres kerja ketika pekerjaan sudah tidak cocok dengan kemampuan karyawan tersebut, secara fisik dan emosi akan bereaksi dan meresponnya dengan bahaya (Murali, Basit, & Hassan, 2016). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa stres kerja berdampak pada kondisi psikis seseorang.

Stres saat di tempat kerja menjadi suatu masalah yang penting karena akan berdampak pada karyawan dan organisasi itu sendiri, hal tersebut dikemukakan oleh Barling, Kelloway, dan Frone tahun 2005 (dalam Tziner, Rabenu, Radomski, & Belkin 2015). Pada dasarnya stres kerja memiliki dampak positif dan dampak negatif bagi organisasi dan pegawai. Hal tersebut bergantung pada kondisi psikologis serta sosial pada diri karyawan yang membuat reaksi terhadap kondisi stres setiap karyawan tidak sama (Tewal, Adolfina, Pandowo, & Tawas, 2017). Dampak positif dari stres kerja

tersebut adalah apabila stres yang dialami dapat dikendalikan dengan baik maka akan menjadi pendorong dan bahkan meningkatkan intensitas kerja. Sebaliknya jika stres kerja tidak dapat dikendalikan dengan baik oleh karyawan maka akan menimbulkan dampak negatif terhadap pegawai itu sendiri dan organisasi (Tewal et al., 2017). Karyawan yang memiliki stres terlalu tinggi maka dapat mengancam dirinya sendiri dalam menghadapi lingkungannya (Vanchapo, 2020). Oleh karena itu pentingnya bagi karyawan agar dapat mengelola stres yang dialaminya agar dapat memberikan manfaat bagi diri sendiri maupun organisasi.

Kahn et al tahun 1964 (dalam Natalia & Wijono, 2018) mengemukakan bahwa munculnya stres kerja disebabkan karena beberapa aspek, yaitu:

1) Konflik Peran

Munculnya konflik peran dari dua atau lebih peran yang mampu diatasi oleh orang lain akan sulit diatasi oleh orang lain, konflik peran ini terdiri dari a). Konflik intrasender. Konflik ini muncul saat peran yang didapat oleh individu berbeda dengan peran yang diharapkan, b). Konflik intersender. Konflik ini muncul saat individu yang berperan atau pemegang peran saling berinteraksi, c). Konflik interrole. Konflik ini muncul saat individu mendapatkan dua peran atau lebih dalam keadaan yang tidak tepat atau sesuai, d). Konflik pribadi. Konflik ini muncul saat peran tidak sejalan dengan sikap dan nilai individu pemegang peran, dan e). *Overload* peran. Terjadi ketika individu harus melakukan tugas-tugas yang dapat ia tangani melebihi jumlah waktu yang ditentukan.

2) Ambiguitas peran

Timbulnya ambiguitas peran terjadi ketika individu tidak memiliki peran yang jelas untuk melakukan suatu pekerjaan yang diperintahkan, Terdapat dua jenis ambiguitas peran yang dialami oleh individu yaitu 1). tugas dan kegiatan yang terkait dan 2). umpan balik atas kinerja dalam melakukan tugas.

Tidak sedikit karyawan dari berbagai bidang pekerjaan yang mengalami stres dalam bekerja. Stres yang terjadi pun pasti ada penyebabnya. Terdapat lima faktor besar yang dapat menimbulkan stres kerja menurut Munandar tahun 2011 (dalam Herlina, 2019) yaitu faktor instrinsik dalam pekerjaan, peran individu di organisasi,

pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, dan struktur serta iklim dalam organisasi. Selain itu, Munandar tahun 2011 (dalam Herlina, 2019) menambahkan bahwa terdapat dua faktor pencetus dari stres tersebut, yaitu tuntutan dari luar pekerjaan dan karakteristik individu itu sendiri. Seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya mengenai faktor penyebab dari stres kerja bahwa tidak hanya faktor instrinsik saja yang dapat menimbulkan stres, melainkan faktor eksternal juga memiliki peran dalam munculnya stres tersebut.

Seringkali karyawan mengeluh bahwa ia kelelahan karena waktu istirahatnya dipakai untuk melakukan kerja tambahan atau lembur. Ditambah lagi banyaknya tuntutan pekerjaan dari perusahaan untuk mencapai *goals* organisasi. Padahal karyawan juga memiliki kehidupan selain di lingkungan kerja. Karyawan yang memiliki tuntutan pekerjaan hingga mengalami stres kerja pada dasarnya kesulitan untuk memerhatikan aspek kehidupan lainnya karena bagaimanapun juga karyawan memiliki peran sebagai anak, sebagai suami, maupun sebagai istri di keluarganya. Hal tersebut dapat memunculkan ketidakseimbangan antara kehidupan pribadi dan kehidupan kerja. Sebaliknya jika karyawan merasa senang dalam menjalani pekerjaannya tanpa merasa stres maka karyawan tersebut dapat menyeimbangkan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi miliknya dengan lebih baik. Hal tersebut bermakna bahwa semakin tinggi stres kerja maka *work-life balance* akan menurun dan semakin tinggi *work-life balance* maka stres kerja akan menurun.

Work-life balance menurut Fisher, Bulger, dan Smith tahun 2009 (dalam Pranindhita & Wibowo, 2020) adalah usaha yang dilakukan oleh seorang individu untuk menyeimbangkan dua peran yang sedang dijalankan. Berdasarkan hasil suvey yang telah dilakukan oleh *Survey Show Indonesian Worry about Work-Life Balance* tahun 2012 (dalam Utami & Fajrianti, 2017) di Indonesia, setelah permasalahan stabilitas keuangan negara, ternyata permasalahan *work-life balance* menempati urutan ke dua, sebanyak 24% responden mengatakan bahwa *work-life balance* menjadi perhatian utama mereka setelah permasalahan ekonomi sebanyak 31%. Selain itu terdapat survei lain yang telah dilakukan oleh Emancipate Indonesia terhadap 227 pekerja muda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari setengah pekerja

tersebut menyatakan belum mendapat keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (Emancipate Indonesia, 2019). Jika dilihat dari data tersebut menandakan bahwa karyawan di Indonesia belum memperoleh *work-life balance* yang mencukupi. Terdapat penelitian lain yang dilakukan oleh Turfa Mirrotun Nujjiya (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Tekanan Waktu, Kelelahan Emosional, Kepemimpinan Transformasional, dan Faktor Demografis terhadap *Work Life Balance* pada Pekerja Teknologi Informasi”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari tekanan waktu, kelelahan emosional, kepemimpinan transformasional, dan faktor demografis terhadap *work-life balance* sebesar 27,5 % pada karyawan Teknologi Informasi.

Menurut pendapat Lewis tahun 2007 (dalam Raditya & Ekowati, 2020) menyatakan bahwa *work-life balance* saat ini sudah bukan merupakan fenomena pada budaya barat saja, melainkan sudah mulai menjadi fenomena pada budaya timur. Hal ini terjadi karena globalisasi yang memengaruhi organisasi di seluruh dunia. *Work-life balance* berarti cara bekerja yang tidak melalaikan aspek-aspek dalam kehidupan kerja, pribadi, dan bahkan kehidupan sosial. Jika karyawan tidak dapat memperoleh *work-life balance* maka akan berdampak pada penurunan kinerja dan konflik pribadi yang nantinya akan berujung pada stres. Sementara itu, karyawan yang memiliki *work-life balance* yang tinggi maka kehidupan kerja dan kehidupan pribadinya akan seimbang sehingga kinerja karyawan tersebut meningkat dan mendapatkan kepuasan kerja. Jika hal itu terjadi maka karyawan tersebut kecil kemungkinan mengalami stres dalam bekerja.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis menduga bahwa *work-life balance* berpengaruh secara negatif terhadap stres kerja. Hal ini didukung oleh berbagai penelitian terdahulu yang menggunakan kedua variabel tersebut. Aorora & Marpaung (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “*Work Life Balance* ditinjau dari Stres Kerja pada Karyawan/Karyawati” menghasilkan bahwa terdapat hubungan yang negatif dan kuat antara stres kerja dengan *work-life balance* yang berarti semakin tinggi tingkat stres kerja maka *work-life* yang dialami rendah dan penurunan dalam stres kerja akan mengakibatkan *work-life balance* semakin tinggi. Sejalan pula dengan hasil penelitian

oleh Rafsanjani, Nursyamsi, dan Pono (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening” membuktikan bahwa *work-life balance* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan. Penelitian terdahulu lain dengan hasil yang sejalan oleh Nurendra dan Saraswati (2016) yang berjudul “Model Peranan *Work-Life Balance*, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja pada Karyawan” menyatakan hasil bahwa *work-life balance* berkorelasi negatif dengan stres kerja yang berarti semakin tinggi *work-life balance* maka semakin rendah pula stres kerja, begitupun sebaliknya semakin rendah *work-life balance* maka stres kerja semakin tinggi.

Pentingnya bagi karyawan memiliki peran yang seimbang antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi sehingga dapat mengurangi stres. Lockwood tahun 2006 (dalam Yunita, 2018) menyatakan bahwa karyawan yang mampu menjaga keseimbangan dalam kehidupan kerja dan kehidupan pribadinya akan membuat karyawan tersebut memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, kehidupan pribadi, keluarga, kehidupan sosial, dan selalu siap untuk menjalankan tanggung jawab dengan penuh totalitas. Oleh karena itu, jika karyawan tidak dapat memberikan peran yang mencukupi bagi kehidupan pribadinya dan juga keluarganya terlebih lagi jika karyawan tersebut memiliki tuntutan yang banyak dari perusahaannya maka akan menimbulkan stres kerja. Fenomena tersebut sangat mengkhawatirkan karena karyawan berhak memiliki waktu luang yang cukup dengan kehidupan pribadinya. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana *work-life balance* dapat memengaruhi stres kerja pada karyawan Teknologi Informasi di Jakarta.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya maka identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana gambaran stres kerja pada karyawan Teknologi Informasi di Jakarta?
2. Bagaimana gambaran *work-life balance* pada karyawan Teknologi Informasi di Jakarta?

3. Bagaimana *work-life balance* memengaruhi stres kerja pada Teknologi Informasi di Jakarta?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka penelitian ini akan dibatasi agar lebih spesifik dan terarah. Penelitian ini akan dibatasi dengan apakah terdapat pengaruh *work-life balance* terhadap stres kerja pada karyawan Teknologi Informasi di Jakarta. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metodologi penelitian kuantitatif.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian yaitu “Apakah terdapat pengaruh *work-life balance* terhadap stres kerja pada karyawan Teknologi Informasi di Jakarta?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *work-life balance* terhadap stres kerja pada karyawan Teknologi Informasi di Jakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini, baik yang bersifat teoritis maupun praktis, yaitu:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi penelitian bagi pembaca atau peneliti selanjutnya pada bidang psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi mengenai teori-teori yang dipakai pada penelitian ini yaitu *work-life balance* dan stres kerja. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menyumbang wawasan mengenai subjek penelitian terhadap karyawan Teknologi Informasi.

1.6.2 Manfaat Praktis

1.6.2.1 Bagi Organisasi/Perusahaan

Memberikan informasi dan gambaran tentang *work-life balance* dapat memengaruhi stres kerja pada karyawan. Maka dari itu, perusahaan diharapkan dapat menerapkan kebijakan *work-life balance* pada karyawannya agar karyawan tersebut memiliki kesejahteraan dan terhindar dari stres dalam bekerja. Bagi perusahaan yang sudah memiliki kebijakan *work-life balance* yang baik diharapkan dapat mempertahankannya, karena bagaimana pun juga karyawan yang memiliki stres kerja yang rendah dan *work-life balance* yang tinggi akan memiliki performa yang baik. Hal ini akan berdampak baik bagi perusahaan.

1.6.2.2 Bagi Karyawan Teknologi Informasi

Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang *work-life balance* dapat memengaruhi stres kerja pada karyawan. Maka dari itu, bagi karyawan yang tidak bisa menyeimbangkan kehidupan pribadi dan kehidupan kerjanya sehingga mengalami stres diharapkan mendapat *insight* dari penelitian ini.