

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pandemi yang diakibatkan oleh Corona Virus Desase (Covid-19) yang telah menyebar ke seluruh dunia. Penyebaran virus corona di Indonesia semakin hari semakin besar, mengakibatkan pemerintah mengambil langkah penjangkauan guna memutus rantai penyebaran virus corona ini. Berbagai langkah preventif telah dilakukan oleh pemerintah, salah satunya adalah penerapan bekerja dari rumah atau *Work from Home* (WFH). Langkah preventif ini dilakukan seiring dengan penetapan dari *World Health Organization* (WHO) bahwa Covid-19 adalah pandemi global, yang disampaikan melalui siaran pers yang oleh Direktur Jendral WHO, Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, pada Kamis (12/3/2020).

COVID-19 telah menjadi ancaman bagi semua organisasi di dunia, hal ini menyebabkan terjadinya perubahan metode kerja dan juga interaksi manusia di dalam organisasi. Pergeseran metode kerja yang dimaksud adalah perubahan organisasi dalam memberikan tugas dan tanggung jawab kepada karyawannya dengan “melarang” karyawannya bekerja di kantor dan berkumpul di sebuah ruangan. Larangan ini bukan dimaksudkan untuk merusak kinerja organisasi melainkan untuk mencegah penyebaran COVID-19 yang hingga saat ini terus menambah jumlah korbannya di Indonesia. Konsep *Work From Home* (WFH) memang belum familiar di terapkan berbagai organisasi di Indonesia sebelum adanya pandemic, namun fenomena global ini mulai muncul pada saat datangnya serangan COVID-19 dan menjadi strategi alternatif bagi banyak

organisasi. WFH yang menjadi fenomena dewasa ini di Indonesia bukanlah budaya kerja yang ditemukan di banyak organisasi, terutama organisasi pemerintah yang sangat terikat dengan pengawasan langsung, disiplin dan juga pelayanan publik. Namun, WFH yang mereka lakukan bukan karena perkantoran sebagai fasilitas yang disediakan oleh pemberi kerja tidak memadai melainkan dilakukan untuk mencegah penyebaran COVID-19 yang saat ini sedang berkembang.

Dewasa ini, *Work From Home* menjadi strategi jitu dalam mengatasi pandemi yang melanda seluruh dunia. Selain itu strategi ini juga memiliki berbagai kelebihan yang pada akhirnya menjadi keuntungan bagi perusahaan. Keuntungan yang didapatkan adalah dimana banyak biaya yang dapat dipotong seperti sewa gedung perkantoran, mess karyawan dan fasilitas penunjang kerja lainnya yang harus disiapkan oleh pemberi kerja. Diterapkannya metode kerja WFH di Indonesia tidak dikarenakan metode kerja awal yang ditetapkan, melainkan sebagai bentuk usaha perusahaan dalam mendukung regulasi yang diberlakukan oleh pemerintah demi mengurangi jumlah penderita dan penyebaran virus Covid19. Di sisi lain, apabila dilihat dari persepsi karyawan, hal tersebut akan menjadi keuntungan tersendiri karena dapat mengurangi biaya dan waktu yang dikorbankan dalam perjalanan atau biaya transportasi yang cukup signifikan karena dengan jarak tempuh dari rumah ke kantor yang jauh.

PT. Teleperformance Indonesia selaku vendor *Customer Service* Shopee Indonesia juga memberlakukan whf untuk karyawan bagian customer service

guna mendukung program pemutusan rantai penyebaran virus corona-19 ini. Fleksibilitas kerja dari rumah, keseimbangan hidup antara pekerjaan dan kepuasan kerja merupakan fenomena yang menarik untuk dikaji sehingga perkembangan konsep kerja WFH menjadi lebih luas dan berkontribusi untuk meningkatkan produktivitas kerja sumber daya manusia dalam organisasi.

Kepuasan kerja merupakan gambaran apa yang dirasakan oleh karyawan mengenai pekerjaan yang telah dilakukannya. Sehingga berdasarkan hal tersebut dapat diartikan bahwa konsep daripada kepuasan kerja adalah mengacu pada hasil interaksi karyawan dengan lingkungannya bekerja. Perasaan dari individu yang berperan sebagai karyawan juga sebagai refleksi sikap individu terkait dengan pekerjaannya. Pada dasarnya kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual, artinya hal tersebut adalah perasaan dari diri tiap-tiap individu. Setiap individu tentunya memiliki gambaran tingkat kepuasan yang tidak sama, ini dikarenakan penyesuaian sistem nilai-nilai yang berlaku dalam dirinya. Apabila semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang telah sesuai dengan apa yang diekspektasikan, maka hal tersebut juga akan berbanding lurus dengan perasaan puas yang dirasakan, begitu juga sebaliknya. Kepuasan kerja juga dapat didefinisikan sebagai sebuah emosi yang diungkapkan melalui sikap senang dan mencintai pekerjaan yang tengah ditanggung oleh karyawan. Kepuasan kerja dapat dinikmati ketika melakukan pekerjaan, setelah melakukan pekerjaan maupun di dalam dan di luar pekerjaan (Hasibuan, 2017).

Kepuasan kerja yaitu suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik (Robbins, 2016). Jadi apabila seseorang memiliki perasaan positif tentang pekerjaannya maka akan mempunyai kepuasan kerja yang sangat tinggi di dalam pekerjaan. Kepuasan kerja ini sendiri akan timbul apabila seseorang dalam melakukan pekerjaannya dengan sangat maksimal dan dinilai sangat bagus oleh atasannya. Teori ini juga menjadi landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja.

Fenomena mengenai kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan adalah salah satu yang cukup menyita perhatian. Alasannya adalah adanya kepuasan dapat memberikan dampak kepada kinerja para karyawan itu sendiri. Asumsi tersebut didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sutrisno et al., (2018) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Tentunya setiap karyawan yang bekerja pada satu perusahaan akan memiliki bermacam-macam ketercapaian kepuasan. Locke (1969) dalam Carmeli & Freund (2004) memaparkan bahwa kepuasan adalah refreksi dari emosi yang dirasakan oleh karyawan didasarkan pada pekerjaan yang tengah dijalaninya. Kepuasan juga dapat muncul ketika seluruh ekspektasi karyawan dapat terpenuhi.

Kepuasan kerja salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja pegawai akan meningkat secara optimal.

Rendahnya kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu gejala yang dapat merusak kondisi dalam suatu organisasi perusahaan. Secara umum, rendahnya kepuasan kerja karyawan ini biasanya terlihat dari berbagai aspek, salah satunya yaitu kurangnya kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan sehingga terjadi keterlambatan dalam mengerjakan laporan, serta menurunnya efektifitas dan efisiensi kerja. Untuk mencapai tingkat kepuasan kerja yang maksimal dalam setiap pelaksanaan tugas akan selalu menghadapi faktor-faktor yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor-faktor tersebut dapat berupa konflik pekerjaan-keluarga (Lathifah, 2008).

Kepuasan kerja merupakan suatu reaksi yang positif dalam diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Karyawan yang puas akan pekerjaannya, akan memiliki motivasi dalam bekerja, dan cenderung menganggap pekerjaannya sebagai hobi yang dapat dinikmati. Dengan hal ini dapat dikatakan bahwa, kepuasan kerja yang positif sangat berhubungan dengan tingkat produktivitas karyawan dalam bekerja. Sebaliknya, kepuasan kerja yang kurang dapat mengakibatkan karyawan memilih untuk mengundurkan diri pekerjaannya (Kusuma et al., 2012). Jadi, dapat disimpulkan bahwa demi tujuan perusahaan dalam menjalankan operasinya, perusahaan harus mampu memperhatikan kepuasan kerja karyawannya. Karyawan yang puas akan pekerjaannya akan berdampak positif pada perusahaan untuk jangka panjang. Hal ini memberi kesimpulan bahwa indeks

akan kepuasan kerja karyawan dapat dijadikan sebuah tolok ukur untuk melakukan tindakan korektif yang diperlukan.

Istilah *work-life balance* mulai dikenal pertama kali oleh masyarakat Inggris pada akhir tahun 1970-an. *Work-life balance* pada saat itu diartikan sebagai keseimbangan antara pekerjaan individu dengan kehidupan pribadi individu itu sendiri. Walaupun dalam beberapa tahun setelah dikenal, istilah *work-life balance* masih jarang disebut dan dibahas dalam kehidupan sehari-hari. Kesadaran akan pentingnya suatu perusahaan dalam memperhatikan *work-life balance* dari karyawannya belum disadari oleh perusahaan-perusahaan yang ada pada waktu itu, namun seiring dengan berjalannya waktu kesadaran tersebut mulai meningkat. Lockwood (2003), juga menuturkan bahwa, kesadaran masyarakat akan *work-life balance* semakin kuat hingga pada akhirnya Rosabeth Moss Kanter berhasil membawa isu tentang *work-life balance* menjadi sebuah topik yang menarik untuk diteliti, melalui bukunya yang berjudul "*Work and Family in the United States: Critical Review and Agenda for Research and Policy*". Pada tahun 1980-an, beberapa perusahaan yang telah berkembang dan maju memulai menawarkan program kerja yang memperhatikan *work-life balance* karyawannya.

*Work-life balance* dapat didefinisikan sebagai kebebasan karyawan dalam penggunaan jam kerja yang fleksibel sehingga tercipta keseimbangan antara pekerjaan dengan hal lain seperti keluarga, hobi, seni, studi (Moedy, 2013). Selain itu Moedy (2013) juga memaparkan bahwa WLB yang baik adalah kondisi dimana para karyawan merasa bahwa diri mereka mampu untuk

menciptakan keadaan yang seimbang antara pekerjaan dengan sisi kehidupannya yang lain. Fokus utama dari WLB adalah konsep kecerdasan moral dan motivasi yang kemudian akan menimbulkan keseimbangan dalam bekerja, *self management*, motivasi diri dan rasa tanggung jawab dalam diri karyawan. Sedangkan tujuannya adalah dengan harapan agar bisa memicu kualitas hidup yang lebih baik.

*Work-life balance* dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam menemukan kombinasi yang tepat antara pekerjaan mereka dengan tanggung jawab, aktivitas, dan aspirasi di luar pekerjaan mereka, terlepas dari jenis kelamin dan usia individu tersebut. Wacana mengenai *work-life balance*, selalu berusaha menghimbau kepada publik, akan pentingnya memperhatikan aspek – aspek di luar pekerjaan. Hal ini tidak hanya ditujukan kepada mereka yang bekerja, namun juga ditujukan kepada organisasi tempat mereka bekerja. Organisasi sebagai tempat mereka memperoleh pekerjaan, juga harus memiliki kesadaran akan pentingnya merancang program kerja yang memperhatikan hal tersebut. Dengan memperhatikan *work-life balance* tersebut, organisasi akan menciptakan kesempatan bagi karyawan untuk meluangkan waktunya bagi keluarganya, teman-temannya, bahkan bagi dirinya sendiri, untuk menyalurkan hobi dan kesenangan pribadi. Dr. Pranav Naithani (2013), menuturkan bahwa, tingkat *work-life balance* yang lebih baik, akan dapat memunculkan loyalitas lebih dari hati karyawan untuk organisasi, sehingga karyawan lebih termotivasi untuk bekerja demi kesuksesan organisasi. Oleh karena itu, tingkat *work-life balance* karyawan perlu diperhatikan oleh organisasi.

Robbins (2012) memaparkan bahwa WLB memiliki lingkup cakupan pada sumber daya perawatan orang tua dan anak, perawatan, kesehatan dan kesejahteraan karyawan, relokasi dan lainnya. Dewasa sudah banyak perusahaan yang memberikan penawaran mengenai program *family-friendly benefits* agar dapat timbul keseimbangan antara pekerjaan dengan hal lain seperti *flextime*, *job sharing*, *telecommunicating* dan lainnya. Ramadhani (2013) memaparkan bahwa komponen-komponen dalam WLB adalah meliputi pemberian bonus, fasilitas kesehatan dan kebugaran, bantuan perawatan anak dan orang tua lanjut usia dan pemberian kebijakan cuti sakit. Tujuan daripada WLB adalah agar para karyawan bisa berkesempatan untuk memiliki keseimbangan daripada tuntutan pekerjaan dengan urusan rumah tangga.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti akan melakukan penelitian pada karyawan PT. Teleperformance Indonesia sebagai vendor Shopee Indonesia yang beroperasi di wilayah Kota Jogja dengan judul “Analisis *work-life balance* terhadap kepuasan kerja selama Work From Home saat masa Pandemi (Studi kasus pada karyawan bagian customer service Shopee Indonesia)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran dalam latar belakang di atas dengan didukung oleh beberapa pendapat para ahli dan juga penelitian terdahulu dapat kita tarik kesimpulan yaitu *work-life balance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Apabila karyawan mengalami *work-life balance* yang tinggi, maka karyawan tersebut akan memiliki Kepuasan kerja yang tinggi. Artinya di saat seseorang mampu mengendalikan *work-life balance* baik di rumah maupun di



pekerjaan maka tingkat kepuasan kerja yang dimiliki orang tersebut akan meningkat. Jika karyawan tidak memiliki rasa *work-life balance* atau tidak bisa membagi waktu antara kehidupan pribadinya dan pekerjaan maka karyawan tidak akan mempunyai kepuasan kerja. Artinya, bila seorang karyawan mempunyai masalah dibawa ke dalam pekerjaannya dan di kehidupan pribadinya maka karyawan tersebut tidak seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya dan tentunya akan mempengaruhi ke kepuasan kerja karyawan tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat di simpulkan rumusan masalahnya sebagai berikut: Apakah pengaruh *work-life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada *customer service* Shopee Indonesia?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui: Menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap kepuasan kerja selama work from home saat pandemi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat akademis**

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu penelitian yang dapat memberikan manfaat bagi pengembangan khazanah keilmuan dalam psikologi terutama kajian psikologi yang berkaitan dengan *work-life balance* dan kepuasan kerja

- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan khazanah keilmuan dalam psikologi terutama dalam kajian psikologi industri dan organisasi.
- c. Hasil penelitian ini dapat menjadi literatur sebagai bahan diskusi untuk para peneliti mendatang yang mengangkat tema mengenai *work-life balance* dan kepuasan kerja dan *work from home*.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan wacana bagi perusahaan untuk melakukan pengembangan *work-life balance* kepada tim customer service Shopee Indonesia
- b. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat dijadikan wacana untuk perusahaan dalam memperhatikan kepuasan kerja karyawan.