

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perubahan cepat dalam dunia kerja, terutama dengan hadirnya Generasi Z sebagai bagian dari tenaga kerja, membawa tantangan baru dalam mengelola stres di tempat kerja. Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 dan 2012, merupakan generasi yang sangat terhubung dengan *digital technology* dan memiliki ekspektasi yang berbeda terhadap lingkungan kerja dibandingkan generasi sebelumnya. Berdasarkan *Data Indonesia Gen Z Report* (2024), Generasi Z kini menjadi kelompok usia produktif terbesar di Indonesia dengan jumlah mencapai 74,93 juta jiwa atau sekitar 28% dari total penduduk. Sebagai generasi yang dikenal sebagai *digital natives*, Gen Z tumbuh bersama teknologi digital sejak usia dini sehingga sangat terbiasa beradaptasi dengan berbagai *device* dan aplikasi. Karakteristik ini membuat mereka dikenal lebih kritis, cepat belajar, terbuka terhadap perubahan, namun juga memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap dunia kerja. Bagi Gen Z, pekerjaan bukan hanya soal penghasilan, tetapi juga soal makna, fleksibilitas, serta lingkungan yang mendukung kesehatan mental.

Generasi Z juga memiliki kecenderungan lebih kritis terhadap lingkungan kerja yang dianggap tidak sehat. Menurut Galih Sakitri (2021), Gen Z dikenal sebagai “*the dialoguer*”, yaitu generasi yang percaya akan pentingnya komunikasi dalam penyelesaian konflik dan perubahan melalui dialog. Selain itu, Gen Z terbuka terhadap pemikiran tiap individu yang berbeda-beda dan gemar berinteraksi dengan individu maupun kelompok yang beragam. Karena itu, Gen Z cenderung lebih berani menyampaikan ketidakpuasan dibandingkan generasi sebelumnya, terutama terkait *work family balance* dan kesehatan mental.

Selain itu, berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Kronos Incorporated* (2019) dalam Galih Sakitri (2021), ditemukan bahwa 33% Gen Z dari 3.400 responden yang tersebar di berbagai negara tidak hanya menilai fleksibilitas di

tempat kerja sebagai hal yang penting, melainkan sebagai kebutuhan esensial. Secara tidak langsung, Gen Z menyatakan bahwa kesehatan mental menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan mereka untuk tetap atau meninggalkan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa Gen Z memiliki standar berbeda dalam menilai kualitas kerja, tidak hanya soal gaji, tetapi juga kesejahteraan mental.

Tabel 1.0 Report Understanding Gen Z di Dunia Kerja

Resignation Plans of Gen Z (n = 295 respondents)	
Rencana Resign	Persentase
Resign setelah menerima THR	8%
Resign dalam 6 bulan ke depan	10%
Resign dalam 1 tahun ke depan	8%
Resign tanpa timeframe spesifik	34%
Tidak ada rencana resign	41%

Sumber: Jakpat, 2024

Survei Jakpat (2024) menunjukkan bahwa rencana *resign* di kalangan Gen Z relatif tinggi, di mana hanya 41% yang menyatakan tidak memiliki rencana untuk keluar dari pekerjaannya. Sebaliknya, 59% responden memiliki niat untuk *resign* dengan berbagai alasan, mulai dari menunggu *bonus* (8%), berencana *resign* dalam enam bulan ke depan (10%), dalam satu tahun ke depan (8%), maupun tanpa batas waktu yang jelas (34%). Data ini mengindikasikan bahwa orientasi kerja Gen Z bersifat dinamis, dengan keputusan bertahan atau keluar sangat dipengaruhi oleh pengalaman kerja sehari-hari, rasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya, serta faktor psikologis yang berkaitan dengan *work family balance*.

Tabel 1.1 Report Understanding Gen Z di Dunia Kerja

Indikasi Mencari Jenis Pekerjaan Berbeda	
Indikasi	Persentase
Bertahan di posisi saat ini	40%
Menerima kesempatan jika ditawarkan pekerjaan berbeda	37%
Ingin mencoba jenis pekerjaan yang berbeda	23%

Sumber: Jakpat, 2024

Lebih lanjut, indikasi Gen Z dalam mencari jenis pekerjaan yang berbeda memperlihatkan hal yang serupa. Sebanyak 40% responden memilih bertahan di posisi saat ini, 37% cenderung menerima tawaran ketika ada peluang pekerjaan baru, sementara 23% secara aktif ingin mencoba jenis pekerjaan yang berbeda. Fakta ini memperkuat gambaran bahwa *Job Satisfaction* bagi Gen Z tidak hanya terkait dengan aspek kompensasi finansial, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas lingkungan kerja, kesempatan berkembang, serta kesesuaian pekerjaan dengan nilai dan gaya hidup mereka. Secara keseluruhan, baik kecenderungan untuk *resign* maupun orientasi mencari pekerjaan baru menunjukkan bahwa *Job Satisfaction* bagi Gen Z erat kaitannya dengan kebutuhan psikologis, *work family balance*, dan peluang pengembangan diri. Jika faktor-faktor ini tidak terpenuhi, maka intensi untuk keluar atau mencari peluang baru akan semakin tinggi.

Menurut Annisa Kharenina Augustine, Alda Clarissa Sunaryo, Yohanes Firmansyah (2022), *Job Satisfaction* adalah sikap terhadap pekerjaan, dengan kata lain *Job Satisfaction* adalah respons afektif atau emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan seseorang. Agung Aditya Saputra (2022) menambahkan bahwa faktor yang dapat memengaruhi *Job Satisfaction* karyawan ialah lingkungan kerja. Lingkungan kerja dalam perusahaan mempunyai pengaruh penting untuk kelancaran produksi dengan lingkungan yang sesuai, sehingga mampu memuaskan karyawan dalam melaksanakan kegiatan, tetapi juga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja dan *Job Satisfaction* karyawan. Hasil dari penelitian Sri Rhayu,

Dahlia (2023) menunjukkan bahwa *Job Satisfaction* berkorelasi dengan motivasi dan kinerja karyawan, namun pada generasi muda, *Job Satisfaction* lebih cepat menurun ketika lingkungan kerja tidak sesuai harapan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Fatcha Rihadatul Aisy, Muhammad Syaqiq, Devi Dwi Kurniawan (2025) yang menunjukkan bahwa karyawan Gen Z yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih termotivasi, memiliki komitmen yang lebih tinggi, serta berusaha memberikan hasil kerja maksimal. Selain itu, *Job Satisfaction* pada Gen Z terbukti mampu memediasi hubungan antara *work family balance* dan kinerja, sehingga *work family balance* menjadi faktor penting dalam meningkatkan performa generasi ini.

Sumber: Bank Indonesia

Update : 23 Maret 2025



Gambar 1.0 Transaksi *Ecommerce* Indonesia 2019-2024

Sumber: Bank Indonesia, 2025

Tren industri *sales* atau penjualan sendiri semakin erat kaitannya dengan perkembangan digital. Berdasarkan *Data Bank Indonesia* (2025) menunjukkan bahwa nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia terus meningkat dalam lima tahun terakhir. Pada 2022 transaksi *e-commerce* mencapai Rp 476,3 triliun, lalu turun sedikit pada 2023 menjadi Rp 453,75 triliun (-4,7%), namun kembali naik pada 2024 mencapai Rp 487,01 triliun (+7,3%). Perkembangan ini menegaskan bahwa sektor penjualan kini sangat bergantung pada teknologi digital, sehingga

penggunaan *ICT* menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pekerjaan sehari-hari, termasuk bagi karyawan *sales*.

Menurut hasil penelitian Rizal Mutaqin, Dwi Shinta Dharmopadni, Ghani Mutaqin (2024), pengguna teknologi informasi dan komunikasi memiliki dua pilihan, yaitu dapat mengarahkannya pada hal yang negatif atau mengarahkannya menjadi hal yang positif yang bermanfaat bagi kehidupan manusia. Yang artinya, bahwa penggunaan *ICT* dalam pekerjaan memiliki dua sisi: sebagai tuntutan (*ICT demands*) yang dapat menimbulkan tekanan, dan sebagai sumber daya (*ICT resources*) yang dapat mendukung efektivitas kerja. Penggunaan teknologi yang berlebihan dapat menimbulkan dampak negatif berupa *digital stress* bagi karyawan melalui berbagai mekanisme. *Digital stress* sendiri merujuk pada rasa tertekan atau stres yang muncul akibat penggunaan teknologi secara berlebihan dalam aktivitas sehari-hari. Kondisi ini juga dapat berpengaruh buruk terhadap kesejahteraan mental maupun fisik individu. Contoh yang sering terjadi antara lain tuntutan untuk selalu cepat merespons, banyaknya informasi yang harus diproses, serta meningkatnya beban kerja karena konektivitas yang terus-menerus sehingga menumbuhkan ketergantungan pada teknologi. Selain itu, adanya ekspektasi untuk tetap tersedia di luar jam kerja turut meningkatkan beban dan mengganggu *work-family balance* karyawan. Tekanan kerja semacam ini akhirnya memicu stres dan tekanan mental bagi para karyawan yang mengalaminya. (Annisa Maharani, Ahmad Zeifuddin, Dyah Ayu Safitri, Hilya Sania Rosada, M. Isa Anshori, 2023). Namun, penelitian Sri Rahayu Ningsih (2024) menunjukkan bahwa *ICT* juga mampu meningkatkan fleksibilitas, memperbaiki komunikasi, dan mempercepat penyelesaian tugas bila digunakan secara tepat. Hal ini menegaskan bahwa persepsi karyawan terhadap *ICT* sangat menentukan apakah teknologi menjadi beban atau sumber daya.

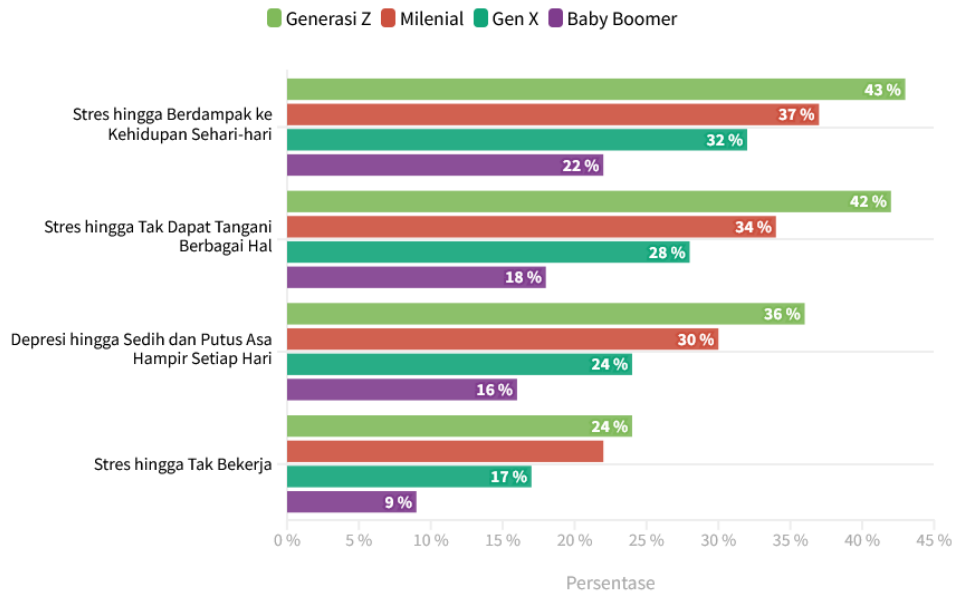
Dalam menjalani pekerjaan, Generasi Z sangat bergantung pada teknologi informasi dan komunikasi (*ICT*). Kehadiran *ICT* dapat membantu mereka bekerja lebih cepat, fleksibel, dan terhubung dengan rekan kerja maupun *customer*. Namun, *ICT* juga dapat menimbulkan tuntutan baru (*ICT demands*), misalnya kewajiban

untuk selalu *online*, banjir informasi, atau permintaan kerja yang *urgent* di luar jam kantor. Jika *ICT* digunakan secara berlebihan atau tanpa batas, hal ini justru dapat menambah tekanan kerja. Sebaliknya, jika dipandang sebagai sumber daya (*ICT resources*), *ICT* dapat mempermudah pekerjaan, meningkatkan efisiensi, dan memberikan fleksibilitas waktu. Tekanan dari pekerjaan yang padat serta penggunaan *ICT* yang intensif berpotensi menimbulkan *burnout*.

Menurut Ellen & Schultz (1998) dalam Putri Ria Sundari, Lista Meria (2022), *Burnout* merupakan kondisi kelelahan yang muncul akibat tuntutan situasi yang memerlukan keterlibatan emosi secara intens, baik secara fisik maupun mental, dan sering kali diperparah oleh tingginya ekspektasi individu untuk mencapai performa yang optimal. *Burnout* dapat memicu kelelahan emosional dan fisik, perubahan sikap menjadi lebih negatif, serta menurunnya rasa pencapaian pribadi. Penelitian Arshya Amanta Andryan, Dewi Retno Suminar (2024) menunjukkan bahwa meskipun teknologi dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas, penggunaan yang berlebihan dan kompleks justru dapat menjadi sumber stres yang substansial, yang pada akhirnya meningkatkan risiko *burnout* di kalangan individu. Elemen-elemen *technostress* seperti *overload*, *invasion*, *complexity*, *insecurity*, dan *uncertainty* memainkan peran kunci dalam memengaruhi kesejahteraan psikologis, tidak hanya memengaruhi kondisi mental dan emosional tetapi juga memengaruhi kinerja profesional dan kualitas hidup secara keseluruhan. Penggunaan *ICT* yang tidak terkendali meningkatkan risiko *burnout* karena pekerja merasa terbebani dengan tuntutan untuk selalu aktif secara digital.

Persentase Penduduk Dunia yang Merasa Stres Menurut Generasi

(21 Juli-4 Agustus 2023)



Sumber: IPSOS

Gambar 1.1 Presentase Penduduk Dunia yang Merasa Stress Menurut Generasi pada tahun 2023

Sumber : Data Indonesia (2023)

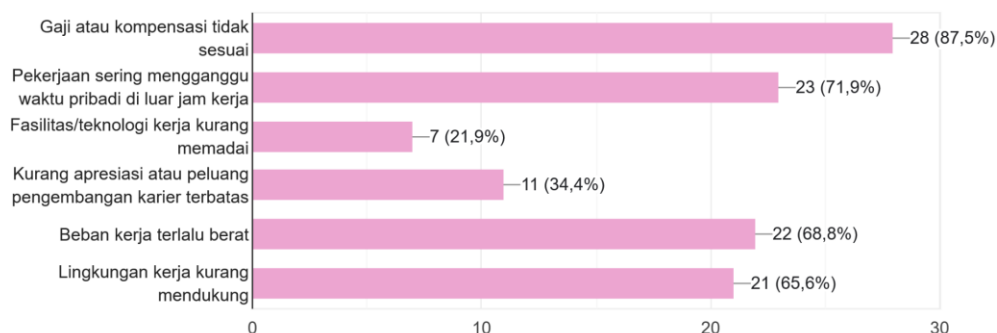
Berdasarkan *Data IPSOS*, Generasi Z cenderung mengalami tingkat stres yang lebih tinggi dibandingkan generasi yang lebih senior. Banyak dari mereka yang bahkan merasakan stres berkepanjangan hingga memengaruhi aktivitas dan keseharian mereka. Data dari survei *Ipsos* yang dilakukan pada 21 Juli hingga 4 Agustus 2023 terhadap 23.274 responden di 31 negara menunjukkan bahwa Generasi Z lebih rentan terhadap stres dibandingkan dengan generasi lainnya. Sebanyak 43% Generasi Z melaporkan bahwa stres berdampak langsung pada kehidupan sehari-hari mereka, angka ini lebih tinggi dibandingkan 37% pada generasi *Milenial*, 32% pada Generasi X, dan hanya 22% pada *Baby Boomers*. Lebih lanjut, 42% Generasi Z mengalami stres hingga tak mampu menangani berbagai hal, yang juga lebih tinggi dibandingkan *Milenial* (34%), Generasi X (28%), dan *Baby Boomers* (18%). Kondisi ini semakin diperparah dengan 36%

Generasi Z yang merasa *depressed*, sedih, dan putus asa hampir setiap hari, jauh lebih tinggi dibandingkan generasi lainnya. Tingginya tingkat stres tersebut menunjukkan bahwa Gen Z menghadapi tantangan serius dalam menjaga kesehatan mental, terutama ketika memasuki dunia kerja yang penuh tekanan.

Untuk memperkuat fenomena empiris yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti melakukan *pilot survey* terhadap 33 karyawan *sales* Generasi Z di wilayah Tangerang. Responden dipilih berdasarkan kriteria usia 17–23 tahun, aktif bekerja di bidang *sales* dengan minimal pengalaman 2 tahun bekerja, dan berdomisili di wilayah Tangerang. Survei ini bertujuan memperoleh gambaran awal tentang tingkat *Job Satisfaction*, penyebab ketidakpuasan, serta faktor-faktor penyebab stres kerja yang dialami Gen Z. Hasilnya menjadi dasar untuk memahami variabel penelitian seperti *ICT demands*, *ICT resources*, *work family balance*, *burnout*, dan *Job Satisfaction* secara kontekstual.

1. Jika Anda pernah berpindah pekerjaan atau ingin keluar, apa alasan utamanya? (boleh pilih lebih dari satu)

32 jawaban



Gambar 1.2 Faktor Ketidakpuasan Kerja Gen Z di Sektor Sales

Sumber : Data Pribadi 2025

Berdasarkan *pilot survey* awal terhadap 33 responden Gen Z di sektor *sales* Tangerang (2025), ditemukan bahwa ketidakpuasan kerja paling banyak disebabkan oleh gaji yang tidak sesuai (83%), gangguan pekerjaan terhadap waktu

pribadi (76%), dan beban kerja berat (68%). Temuan ini memperkuat hasil survei *IPSOS* (2023) bahwa stres dan tekanan kerja menjadi tantangan utama bagi generasi ini. Dampak dari *burnout* yang berkepanjangan bukan hanya mengganggu kesehatan mental, tetapi juga berpotensi menurunkan produktivitas dan mengurangi *Job Satisfaction* secara keseluruhan. Dikarenakan Gen Z diketahui lebih rentan terhadap *burnout* dibanding generasi sebelumnya karena mereka terbiasa dengan kecepatan dan tuntutan *multitasking* seperti pada *Gambar 1.1 Data IPSOS, 2023*. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Angga Dwi Sembodo, Dwi Sulisetyawati, Aria Nur Rahman Hendra Kusuma (2024) yang menunjukkan bahwa *burnout* yang dibiarkan dapat menurunkan produktivitas, mengurangi *Job Satisfaction*, dan meningkatkan niat untuk keluar dari pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian Muchammad Rizal, Amherstia Pasca Rina, IGAA Noviekayati (2023), *burnout* tidak hanya menurunkan produktivitas tetapi juga memengaruhi kesehatan mental karyawan. Temuan ini sejalan dengan klasifikasi *WHO* yang menempatkan *burnout* sebagai fenomena pekerjaan global yang berdampak langsung terhadap kesehatan mental dan performa perusahaan. Penelitian dari Ajheng Mulamukti A. Pratiwi, Mahesti Pertiwi, Alieffiandi Agitama, Briyan Angga Ardiansah, dan Syifa Amalia Suryanti (2023) menunjukkan bahwa tingkat *burnout* yang tinggi berkorelasi negatif dengan *Job Satisfaction* dan komitmen karyawan. Dengan demikian, tingginya niat *resign* pada Gen Z dapat dilihat sebagai refleksi dari rendahnya *Job Satisfaction* maupun komitmen yang berakar pada tekanan dan kejenuhan kerja. Kondisi ini menegaskan bahwa Gen Z lebih rentan mengalami *burnout*, sehingga perusahaan perlu lebih memperhatikan faktor *work family balance* dan kesehatan mental untuk menjaga loyalitas serta kinerja generasi ini. Dalam kondisi tersebut, *work family balance* menjadi faktor yang sangat penting untuk meminimalisir efek atau dampak *burnout* yang berkepanjangan.

Tabel 1.3 Report Understanding Gen Z di Dunia Kerja

Work-Life Balance Importance (n = 655 Gen Z respondents)	
Tingkat Pentingnya Work-Life Balance	Persentase
Important	92%
Netral	7%
Unimportant	1%

Sumber: Jakpat, 2024

Berdasarkan survei Jakpat (2024), sebanyak 92% Gen Z menganggap *work-life balance* sebagai hal yang penting, sementara 7% bersikap netral, dan hanya 1% yang menilai tidak penting. Data ini menegaskan bahwa mayoritas Gen Z sangat memperhatikan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi sebagai faktor utama dalam menjaga kepuasan kerja.

Tabel 1.4 Report Understanding Gen Z di Dunia Kerja

Alasan Mengapa Work-Life Balance Penting	
Alasan	Persentase
Menjaga kesehatan mental	74%
Meningkatkan antusiasme kerja	69%
Mengurangi stres	68%
Meningkatkan performa kerja	68%
Meningkatkan kesehatan fisik	57%
Meningkatkan hubungan sosial pribadi	53%
Menjalani hobi	36%

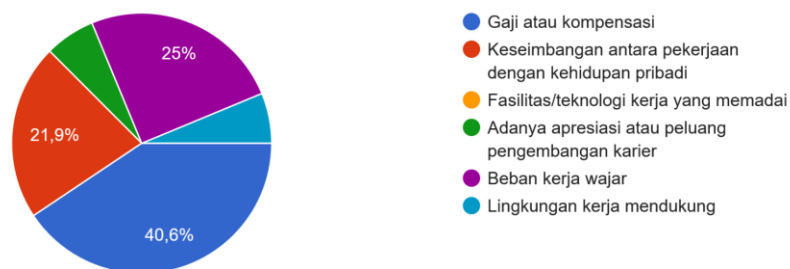
Sumber: Jakpat, 2024

Berdasarkan hasil Survey Jakpat (2024), alasan utama mengapa Gen Z menilai *work-life balance* penting adalah untuk menjaga kesehatan mental (74%), meningkatkan antusiasme kerja (69%), dan mengurangi stres (68%). Selain itu,

mereka juga melihat *work-life balance* mampu meningkatkan performa kerja (68%), menjaga kesehatan fisik (57%), memperkuat hubungan sosial pribadi (53%), serta memberi ruang untuk menjalani hobi (36%). Dengan demikian, *work-life balance* berfungsi sebagai strategi pencegahan *burnout* sekaligus penopang kepuasan kerja lebih lanjut.

2. Menurut Anda, faktor apa yang paling penting agar Anda bertahan lebih lama di perusahaan? (pilih satu)

32 jawaban



Gambar 1.3 Faktor yang Membuat Gen Z Bertahan di Perusahaan

Sumber : Data Pribadi 2025

Hasil *pilot survey* juga memperkuat bahwa *work family balance* (28%) dan kompensasi yang adil (40%) menjadi dua faktor utama yang menentukan niat bertahan Gen Z dalam pekerjaan mereka. Hal ini selaras dengan survei Jakpat (2024) yang menempatkan *work family balance* dan kesejahteraan mental sebagai prioritas utama. Menurut Greenhauss, Collins & Shaw (2003) dalam Nugraha (2021), *work family balance* dijelaskan sebagai keadaan ketika seseorang merasa terikat serta puas dengan peran yang dijalankannya baik di keluarga maupun di lingkungan kerja. Menurut Barnett dan Hyde dalam Greenhaus, Collins, dan Shaw (2003) yang dikutip oleh Nugraha (2021), individu yang berhasil mencapai *work family balance* dapat meningkatkan kualitas hidup, terlindungi dari dampak negatif yang muncul dari salah satu peran, serta lebih mampu merespons tuntutan yang berasal dari berbagai peran yang dijalani.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara *ICT Demands*, *ICT Resources*, *work family balance*, *burnout*, dan *job satisfaction* pada karyawan sales Generasi Z di wilayah Tangerang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Melalui pengumpulan data secara sistematis dan analisis statistik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana tuntutan dan sumber daya ICT berpengaruh terhadap *work family balance*, tingkat *burnout*, serta *job satisfaction*. Sebelum penelitian utama dilakukan, survei pendahuluan (*pilot survey*) memberikan indikasi awal mengenai isu-isu utama yang dirasakan karyawan Gen Z di sektor sales, yang relevan dengan variabel penelitian.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif bagi Generasi Z, khususnya dalam pemanfaatan teknologi agar menjadi sumber daya yang mendukung, bukan sekadar tuntutan yang menambah beban kerja. Selain itu, penelitian ini juga dapat mendukung pengembangan kebijakan manajemen yang lebih efektif dalam menjaga *work family balance*, menekan *burnout*, serta meningkatkan *job satisfaction* karyawan di era digital.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Melihat berbagai fenomena yang telah dipaparkan, terlihat bahwa Generasi Z menghadapi dinamika kerja yang lebih kompleks dibanding generasi sebelumnya, terutama dalam sektor sales yang sangat bergantung pada teknologi. Di satu sisi, penggunaan *ICT* menjadi tuntutan yang tidak terhindarkan dan berpotensi menimbulkan tekanan, stres, hingga *burnout*. Di sisi lain, *ICT* juga dapat menjadi sumber daya yang mempermudah pekerjaan apabila dikelola dengan tepat. Kondisi ini semakin menantang ketika Gen Z memiliki kebutuhan tinggi akan *work family balance* serta menunjukkan tingkat stres dan niat *resign* yang relatif tinggi. Temuan *pilot survey* di wilayah Tangerang semakin menegaskan bahwa tekanan kerja, gangguan terhadap waktu pribadi, serta tuntutan digital menjadi faktor utama

yang memengaruhi *job satisfaction* mereka. Kompleksitas hubungan antara tuntutan teknologi, *work family balance*, *burnout*, dan *job satisfaction* inilah yang menjadi celah penelitian yang perlu dijelaskan lebih lanjut.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah untuk memahami pengaruh *ICT Demands* dan *ICT Resources* terhadap *job satisfaction* dengan mempertimbangkan peran *work family balance* dan *burnout* pada karyawan sales Generasi Z di Tangerang. Maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *ICT Demands* menurunkan *Work-Family Balance* pada karyawan sales Generasi Z di Tangerang?
2. Apakah *ICT Resources* meningkatkan *Work-Family Balance* pada karyawan sales Generasi Z di Tangerang?
3. Apakah *Work-Family Balance* menurunkan *Burnout* pada karyawan sales Generasi Z di Tangerang?
4. Apakah *Burnout* menurunkan *Job Satisfaction* pada karyawan sales Generasi Z di Tangerang?
5. Apakah *Work-Family Balance* memediasi hubungan antara *ICT Demands* terhadap *Burnout* pada karyawan sales Generasi Z di Tangerang?
6. Apakah *Work-Family Balance* memediasi hubungan antara *ICT Resources* terhadap *Burnout* pada karyawan sales Generasi Z di Tangerang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh *ICT Demands* dalam menurunkan *Work-Family Balance* pada karyawan sales Generasi Z di Tangerang.
2. Menganalisis pengaruh *ICT Resources* dalam meningkatkan *Work-Family Balance* pada karyawan sales Generasi Z di Tangerang.
3. Menganalisis pengaruh *Work-Family Balance* dalam menurunkan *Burnout* pada karyawan sales Generasi Z di Tangerang.

4. Menganalisis pengaruh *Burnout* dalam menurunkan *Job Satisfaction* pada karyawan sales Generasi Z di Tangerang.
5. Menganalisis peran *Work-Family Balance* dalam memediasi pengaruh *ICT Demands* terhadap *Burnout* pada karyawan sales Generasi Z di Tangerang.
6. Menganalisis peran *Work-Family Balance* dalam memediasi pengaruh *ICT Resources* terhadap *Burnout* pada karyawan sales Generasi Z di Tangerang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, penulis berharap agar hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dan sejalan dengan tujuan penulis.

1.4.1 Manfaat Penelitian bagi Bidang Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat di dunia akademis, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia mengenai hubungan *ICT demands*, *ICT Resources*, *Work-Family Balance*, *Burnout*, dan *Job Satisfaction*.

1.4.2 Manfaat Penelitian bagi Bidang Non-Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam mengelola penggunaan *ICT* agar mendukung produktivitas tanpa menimbulkan *burnout*, serta membantu menciptakan kebijakan yang mendukung *work-family balance* untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan Generasi Z.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih spesifik dan terukur, penulis membatasi cakupan penelitian dengan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilaksanakan pada semester ganjil tahun akademik 2025/2026, dengan pengumpulan data *primer* dilakukan dalam periode tersebut.
2. Variabel yang diteliti meliputi:
 - a. *ICT Demands* (tuntutan teknologi informasi dan komunikasi)
 - b. *ICT Resources* (sumber daya teknologi informasi dan komunikasi)

- c. *Work-Family Balance* (sebagai variabel mediasi)
 - d. *Burnout* (sebagai variabel mediasi)
 - e. *Job Satisfaction* (sebagai variabel dependen)
3. Ruang Lingkup Data penelitian ini terdiri dari:
- a. Data *primer*, berupa hasil kuesioner yang diisi oleh karyawan *sales* generasi Z di Tangerang.
 - b. Data *sekunder*, berupa literatur akademik, laporan penelitian terdahulu, serta publikasi terkait *ICT Demands*, *ICT Resources*, *Work-Family Balance*, *Burnout*, dan *Job Satisfaction*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ‘Pengaruh *ICT Demands* dan *ICT Resources* terhadap *Burnout* dan *Job Satisfaction* dengan *Work-Family Balance* sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan *Sales* Generasi Z di Tangerang’ dibagi menjadi lima bab, dimana antara satu bab dengan bab yang lainnya terdapat hubungan yang saling berkesinambungan, dengan rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pengaruh *ICT Demands*.., Mutia Azzahra, Universitas Multimedia Nusantara. Pada BAB I penulis membahas mengenai rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada BAB II penulis membahas mengenai teori-teori variabel yang akan digunakan oleh penulis sebagai landasan teori penelitian, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada BAB III penulis membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel, teknik analisis data, dan uji hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada BAB IV penulis membahas mengenai hasil uji dari setiap variabel berdasarkan karakteristik responden, analisis statistik, uji hipotesis, juga terdapat pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB V penulis membahas mengenai kesimpulan dari hasil temuan penelitian juga memberikan saran serta masukan bagi pihak eksternal untuk penelitian selanjutnya.

