

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori

Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada tiga jenis teori, yaitu *grand theory*, *middle range theory*, dan *applied theory*. *Grand theory* yang digunakan adalah ilmu manajemen sebagai kerangka kerja dalam mengelola sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. *Middle range theory* yang diadopsi adalah teori sumber daya manusia yang menekankan pentingnya dukungan organisasi dalam menciptakan kondisi kerja yang seimbang. Sedangkan *applied theory* mencakup konsep *ICT demands*, *ICT resources*, *work-family balance*, *burnout*, dan *job satisfaction* yang bersama-sama menjelaskan bagaimana teknologi dan keseimbangan kerja-keluarga memengaruhi kepuasan kerja Generasi Z.

2.1.1 Manajemen

Manajemen merupakan serangkaian aktivitas yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian berbagai sumber daya dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. G.R. Terry dalam Annisa Salehah (2020) menjelaskan bahwa manajemen adalah proses khusus yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang digunakan untuk merumuskan serta mewujudkan sasaran melalui pemanfaatan sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Sementara itu, menurut James A.F. Stoner dalam Apriatni Endang Prihatini dan Reni Shinta Dewi (2021), manajemen dipahami sebagai proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap aktivitas anggota organisasi serta penggunaan sumber daya yang dimiliki demi tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Ramanda Yogi Pratama (2020), fungsi manajemen merupakan unsur dasar yang selalu melekat dalam setiap proses manajerial

dan berperan sebagai pedoman bagi manajer dalam melaksanakan tugas-tugasnya untuk mencapai tujuan. Proses manajemen berlangsung secara terstruktur dan berkelanjutan, mencakup fungsi *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), serta *controlling* (pengawasan). Untuk memperoleh hasil yang maksimal, seorang manajer perlu menguasai seluruh fungsi tersebut.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mengoptimalkan penggunaannya sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Fungsi manajemen terbagi menjadi empat, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan serangkaian aktivitas yang mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengembangan, hingga pengawasan tenaga kerja dengan tujuan membantu organisasi mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Hasibuan (2016:10) menyebut Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai ilmu sekaligus seni dalam mengelola hubungan serta peran tenaga kerja agar bekerja secara optimal demi tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, maupun masyarakat. Di sisi lain, Iqbal Arraniri (2021) menjelaskan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia atau *Human Resource Management* meliputi proses perekrutan, pelatihan, evaluasi, pemberian penghargaan, serta pengelolaan berbagai aspek yang berkaitan dengan tenaga kerja, termasuk kesehatan, keselamatan, dan keadilan bagi karyawan.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2016:21–23), fungsi utama dalam Manajemen Sumber Daya Manusia antara lain:

1. Perencanaan, yaitu merancang kebutuhan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan tuntutan perusahaan.
2. Pengorganisasian, yaitu mengatur seluruh karyawan melalui pembagian tugas, hubungan kerja, pelimpahan wewenang, serta integrasi dan koordinasi dalam struktur organisasi.
3. Pengarahan, yakni mengarahkan karyawan agar bersedia bekerja sama secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.
4. Pengendalian, yaitu memastikan karyawan mematuhi peraturan perusahaan dan menjalankan pekerjaan sesuai rencana.
5. Pengadaan, yaitu proses rekrutmen, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai kebutuhan.
6. Pengembangan, berupa peningkatan keterampilan teknis, teoretis, konseptual, dan moral melalui pendidikan dan pelatihan.
7. Kompensasi, yaitu pemberian imbalan, baik langsung maupun tidak langsung, dalam bentuk uang atau barang atas kontribusi karyawan.
8. Pengintegrasian, yaitu upaya menyelaraskan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan agar tercipta hubungan kerja yang harmonis.
9. Pemeliharaan, yakni menjaga serta meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar tetap produktif hingga masa pensiun.
10. Kedisiplinan, yang menjadi fungsi penting karena disiplin merupakan faktor utama dalam pencapaian tujuan organisasi.
11. Pemberhentian, yaitu proses pemutusan hubungan kerja antara karyawan dan perusahaan.

Berdasarkan seluruh pengertian tersebut, Manajemen Sumber Daya Manusia dapat disimpulkan sebagai proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Manajemen ini berfokus pada pengelolaan hubungan kerja yang optimal, termasuk proses *recruitment*, *training*, *evaluation*, dan *compensation*. Fungsi-fungsi

utamanya meliputi Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, serta Pengendalian dan Kepatuhan.

2.1.3 Job Satisfaction

Job Satisfaction merupakan kondisi emosional yang positif dan menyenangkan yang muncul dari penilaian individu terhadap pekerjaannya ataupun pengalaman kerja yang ia jalani. Dengan kata lain, kepuasan kerja menunjukkan sejauh mana harapan, kebutuhan, serta nilai-nilai yang dimiliki karyawan terpenuhi melalui pekerjaan yang mereka lakukan. Menurut Asbari et al. (2020) dalam Muhammad Mudrik Fairnandha (2021), *Job Satisfaction* adalah perasaan positif seseorang bahwa pekerjaannya mampu memenuhi nilai-nilai yang ia harapkan. Sementara itu, Scheff (1967) dalam Arfian Oktaviandi Rizky, Abdul Haeba Ramli, dan Siti Mariam (2023) menjelaskan bahwa *Job Satisfaction* mencerminkan bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaan mereka.

Menurut Saxena et al. (2019) dalam Ratih Indriyani dan Monica Bellinda Sutanto (2021), *job satisfaction* menggambarkan bagaimana seorang *sales person* menilai dan merasakan pekerjaannya. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda; sebagian merasakan kepuasan yang tinggi, sementara yang lain tidak merasakannya. Ketika seorang *sales person* merasa puas, ia akan menjalankan pekerjaannya dengan lebih bersemangat dan tanpa tekanan. Sebaliknya, ketidakpuasan atau ketidaksesuaian dengan pekerjaan dapat mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih baik. Kondisi ini dapat menurunkan kemampuan mereka untuk berpikir kreatif, sehingga keputusan berpindah pekerjaan memiliki hubungan yang kuat dengan kreativitas di tempat kerja.

Sementara itu, Robbins dan Judge (2015) dalam Siti Haerani, Dian Intan Tangkeallo, Nurdjanah Hamid, dan Fatmawati (2023) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif terhadap pekerjaan yang muncul

sebagai hasil dari penilaian terhadap berbagai aspek dalam pekerjaan tersebut.

Menurut Gilmer dalam As'ad (2012) dalam B. Isyandi, Agus Taufiq, Trio Saputra (2022) mengatakan Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan kondisi emosional positif yang muncul dari penilaian terhadap pengalaman kerja, dan hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor penting. (1) Kesempatan untuk maju, di mana karyawan diberi peluang untuk berkembang serta meningkatkan keterampilan kerja sehingga menumbuhkan rasa puas. (2) Keamanan kerja, karena jaminan stabilitas membuat karyawan merasa tenang dan nyaman. (3) Kompensasi berupa gaji atau upah, yang sering kali menjadi penentu utama karena ketidakpuasan muncul ketika imbalan tidak sepadan dengan usaha. (4) Perusahaan dan manajemen yang terkelola dengan baik, karena lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan motivasi. (5) Kualitas supervisi, sebab pengawasan yang buruk seringkali menimbulkan absensi tinggi dan turnover. (6) Faktor intrinsik pekerjaan, seperti tuntutan keterampilan, tingkat kesulitan, dan rasa bangga terhadap pekerjaan yang dijalankan. (7) Kondisi fisik kerja, misalnya tata ruang, ventilasi, hingga pencahayaan yang memengaruhi kenyamanan. (8) Aspek sosial di tempat kerja, karena hubungan yang harmonis antar rekan maupun atasan memperkuat kebersamaan. (9) Komunikasi yang terbuka, di mana atasan mau mendengarkan serta mengakui kontribusi karyawan sehingga menumbuhkan rasa dihargai. (10) Fasilitas kerja seperti layanan kesehatan, cuti, pensiun, dan perumahan, yang apabila terpenuhi akan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Menurut Dwindi Rahmawati Aryudi, Chriswardani Suryawati, Nurhasmadiar Nandini (2023). Teori dua faktor yang diperkenalkan oleh Frederick Herzberg menjelaskan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja dipengaruhi oleh dua kelompok faktor yang berbeda. Faktor intrinsik seperti

pencapaian, pengakuan, sifat pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, serta peluang untuk memperoleh promosi dianggap berhubungan erat dengan munculnya kepuasan kerja. Sebaliknya, faktor ekstrinsik seperti besaran gaji, gaya pengawasan, kondisi kerja, hubungan antarpribadi, kebijakan dan administrasi perusahaan, hingga jaminan keamanan kerja lebih sering dikaitkan dengan munculnya ketidakpuasan kerja. Teori ini menekankan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan tidak berada dalam satu garis yang sama, melainkan dipengaruhi oleh aspek yang berbeda sesuai dengan pengalaman kerja karyawan.

Berdasarkan Robbins dalam Muhammad Busro (2018:112) dalam Edi Siregar, Vidya Nourma Linda (2022), kepuasan kerja dapat dilihat dari beberapa dimensi beserta indikatornya. (1) Hubungan kerja, yang mencakup keharmonisan dalam berinteraksi dengan atasan, adanya komunikasi dua arah, serta keterbukaan dan transparansi di lingkungan kerja. (2) Tantangan kerja, yang ditunjukkan melalui kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas, kepuasan yang muncul setelah menyelesaikan pekerjaan, serta keterampilan dalam pengambilan keputusan. (3) Perlindungan kerja, yang meliputi jaminan dari pemerintah, perjanjian kerja, hingga perlindungan melalui asuransi. Dengan demikian, kepuasan kerja dipengaruhi oleh interaksi sosial, pencapaian tugas, serta perlindungan yang diberikan organisasi terhadap karyawannya.

Menyimpulkan seluruh pengertian, Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional positif ketika pekerjaan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan nilai penting bagi karyawan. Menurut para ahli, kepuasan kerja muncul saat seseorang merasa pekerjaannya sesuai dengan nilai yang diharapkan, sedangkan ketidakpuasan dapat menurunkan kreativitas dan mendorong turnover. Faktor yang memengaruhi kepuasan kerja antara lain kesempatan berkembang, keamanan, kompensasi, kualitas manajemen dan supervisi, faktor intrinsik pekerjaan, kondisi fisik dan sosial, komunikasi terbuka, serta fasilitas yang diberikan. Sejalan dengan teori dua faktor Herzberg, kepuasan

lebih banyak dipicu oleh faktor intrinsik seperti pencapaian, pengakuan, dan promosi, sementara ketidakpuasan cenderung berasal dari faktor ekstrinsik seperti gaji, kondisi kerja, dan kebijakan organisasi. Selain itu, Robbins menekankan dimensi kepuasan kerja yang mencakup hubungan kerja, tantangan kerja, serta perlindungan kerja. Dengan demikian, kepuasan kerja dipahami sebagai hasil kombinasi faktor intrinsik maupun ekstrinsik yang berpengaruh pada motivasi, komitmen, serta kinerja karyawan.

2.1.4 ICT Demands

Menurut Detya Wiryan, Selina Natasha, dan Rio Kurniawan (2022), teknologi informasi dan komunikasi pada skala global mencakup berbagai aspek yang melibatkan pemanfaatan teknologi, proses rekayasa, serta teknik pengelolaan yang digunakan untuk mengendalikan, memproses, dan memanfaatkan informasi. Sementara itu, Cecep Abdul Cholik (2021) menyatakan bahwa *ICT* merupakan teknologi yang berfungsi dalam pengolahan data, mulai dari proses memperoleh, mengatur, menyimpan, hingga memanipulasi data dengan beragam cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yakni informasi yang relevan, akurat, serta tepat waktu. Informasi tersebut dapat digunakan untuk kepentingan individu, kegiatan bisnis, maupun administrasi pemerintahan, dan berperan sebagai informasi strategis dalam pengambilan keputusan.

Lebih lanjut, Ariesto Hadi Sutopo (2012) mendefinisikan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau *Information and Communication Technologies (ICT)* sebagai seperangkat teknologi yang terdiri dari berbagai perangkat teknis yang dirancang untuk memproses sekaligus menyampaikan informasi. Selain itu, Khristianto (2012) dalam Verani Indiarma (2023) menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi berperan penting dalam mendorong transformasi bisnis sekaligus meningkatkan ketepatan serta efisiensi dalam proses pertukaran informasi. Namun, penelitian Rizal Mutaqin, Dwi Shinta Dharmopadni, dan Ghani

Mutaqin (2024) menyoroti bahwa pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat menimbulkan dampak negatif berupa penyimpangan perilaku, etika, norma, aturan, maupun moral kehidupan akibat pemanfaatan yang tidak bijak.

Dalam konteks dunia kerja, fenomena ini berkaitan erat dengan *ICT Demands (Information and Communication Technology Demands)*, yakni tuntutan atau beban kerja yang timbul akibat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sehari-hari, seperti keharusan untuk selalu terkoneksi, cepat merespons pesan, beradaptasi dengan perangkat atau aplikasi baru, hingga menghadapi berbagai gangguan yang muncul dari teknologi. Dengan kata lain, *ICT Demands* mencerminkan sejauh mana teknologi digital dapat mempercepat produktivitas sekaligus menambah tekanan kognitif, emosional, maupun beban waktu bagi karyawan. Menurut Magdalena Stadin, Maria Nordin, Anders Broström, Linda L. Magnusson Hanson, Hugo Westerlund, dan Eleonor I. Fransson (2021), *ICT Demands* berupa tingginya jumlah *email* masuk, gangguan dari berbagai notifikasi (misalnya rapat yang akan datang), dan kesulitan teknis dengan *ICT* dapat menyebabkan *technostress*. Sedangkan menurut Cianci, Weibel, dan Elfering (2024), *ICT demands* adalah proses atau elemen *ICT* yang memicu tekanan seperti *telepressure*, ekspektasi belajar terkait teknologi baru, hingga gangguan teknologi dalam aktivitas sehari-hari kerja.

Menyimpulkan seluruh pengertian, *ICT Demands* adalah tuntutan kerja yang muncul akibat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, seperti kewajiban untuk selalu terhubung, merespons dengan cepat, beradaptasi dengan sistem baru, serta menghadapi berbagai gangguan teknis. Kondisi ini dapat menambah tekanan kognitif, emosional, maupun waktu sehingga berpotensi memicu stres kerja. Meskipun di satu sisi teknologi mendukung transformasi bisnis dan efisiensi, beban berlebih dari *ICT* dapat mengganggu *work family balance* karyawan.

2.1.5 ICT Resources

Menurut *Information Technology Association of America* dalam Sutarman (2009) yang dikutip oleh Naerul Edwin Kiky Aprianto (2021), teknologi informasi dan komunikasi didefinisikan sebagai pembelajaran, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan, atau manajemen dari sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras. Sejalan dengan itu, Faturachman Alputra Sudirman (2023) menyatakan bahwa teknologi informasi dan komunikasi mencakup berbagai cara untuk membuat, menyampaikan, berbagi, menyimpan, dan mengambil pesan. Hal ini dipertegas oleh asumsi Sri Maryati dan Muhammad Ichsan Siregar (2022) bahwa saat ini TI menjadi subjek utama dalam pengambilan keputusan perusahaan, karena semakin banyak inisiatif pengembangan dan investasi yang melibatkan elemen-elemen TI. Selain itu, menurut Ariesto Hadi Sutopo (2012), Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), atau *Information and Communication Technologies (ICT)*, adalah teknologi yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi.

Selanjutnya, Molotsi (2022) menjelaskan bahwa *ICT resources* merujuk pada perangkat, aplikasi, maupun fasilitas berbasis TIK yang digunakan untuk mendukung, memfasilitasi, dan mentransformasi proses pembelajaran maupun pekerjaan, seperti komputer, laptop, proyektor, laboratorium komputer, papan tulis digital, hingga akses internet yang memungkinkan proses belajar menjadi lebih interaktif. Pandangan serupa dikemukakan oleh Yajing Wang dan Yashuang Wang (2023) yang menyebutkan bahwa *ICT resources* adalah sumber daya dalam pendidikan yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, dan akses internet untuk mendukung interaksi digital dalam pembelajaran. Sementara itu, menurut Day et al. (2010) dalam Cianci, Weibel, dan Elfering (2024), *ICT resources* juga dipahami sebagai segala bentuk teknologi, bantuan, maupun fasilitas *ICT* yang tidak hanya membantu penyelesaian pekerjaan, tetapi juga mengurangi beban kerja dan mendorong pertumbuhan serta pengembangan karyawan.

Menyimpulkan seluruh pengertian, teknologi informasi dan komunikasi merupakan serangkaian proses yang mencakup pembelajaran, perancangan, pengembangan, implementasi, serta pengelolaan sistem informasi berbasis komputer yang melibatkan perangkat lunak maupun perangkat keras. Perannya tidak hanya untuk mengolah data, tetapi juga memungkinkan pembuatan, penyampaian, penyimpanan, dan pengambilan pesan secara lebih efisien sehingga menjadi bagian penting dalam pengambilan keputusan di berbagai organisasi dan perusahaan. Sejalan dengan itu, *ICT resources* dapat dipahami sebagai perangkat, aplikasi, dan fasilitas yang dimanfaatkan untuk mendukung, mempermudah, serta mentransformasi proses pekerjaan maupun pembelajaran. Bentuknya meliputi komputer, laptop, proyektor, laboratorium, papan tulis digital, hingga akses internet yang mendorong terciptanya interaksi digital. Kehadiran *ICT resources* tidak hanya berfungsi membantu penyelesaian pekerjaan dan mengurangi beban kerja, tetapi juga berperan dalam meningkatkan produktivitas, pertumbuhan, dan pengembangan individu di lingkungan kerja maupun pendidikan.

2.1.6 Work Family Balance

Kirchmeyer dalam Kalliath dan Brought (2008) yang dikutip oleh Prawira Satya Adhi Nugraha dan Amanda Pasca Rini (2021) menjelaskan bahwa *work family balance* adalah keadaan ketika seseorang dapat mencapai kepuasan dalam seluruh aspek kehidupannya, yang memerlukan pengelolaan tenaga, waktu, serta komitmen secara proporsional pada setiap bagian kehidupannya. Sejalan dengan itu, Farida Khoirunnisa (2024) mendefinisikan *work family balance* sebagai keseimbangan antara keterlibatan individu dalam tanggung jawab pekerjaan dan keluarga. *Work family balance* menggambarkan integrasi yang selaras antara kehidupan kerja dan kehidupan keluarga, di mana individu terlibat aktif dalam kedua peran tersebut.

Collins dan Shaw (2003) serta Clark (2000) dalam Yonathan Setyawan dan Triana Noor Edwina Dewayani Soeharto (2021) menyatakan bahwa pada dasarnya *work family balance* merupakan kondisi ketika seseorang merasa puas dan terlibat dalam peran yang sama pada ranah pekerjaan maupun keluarga, dengan tingkat konflik yang minimal.

Menurut Nova Uli Agustina, Rasyid Abdillah, dan Ali Asfar (2023), *work family balance* menggambarkan tingkat keterlibatan serta kepuasan seseorang dalam menjalankan perannya di dunia kerja maupun dalam keluarga. Keseimbangan tersebut dapat dicapai apabila individu mampu menjaga *time balance* (keseimbangan waktu), *involvement balance* (keseimbangan keterlibatan), serta *satisfaction balance* (keseimbangan kepuasan) pada kedua ranah tersebut. Temuan Tavassoli (2015) dalam penelitian Firsty Oktaria Grahani, Ressay Mardiyanti, Nina Permei Sela, dan Sinta Nuriyah (2021) menunjukkan bahwa menurunnya *work family balance* sering kali dipicu oleh konflik antara tuntutan pekerjaan dan keluarga, misalnya jam kerja yang berlebihan, jadwal yang tidak fleksibel, atau beban peran yang menghabiskan banyak waktu sehingga berdampak pada kesehatan mental serta kesejahteraan psikologis individu.

Faktor-faktor yang memengaruhi *work family balance* menurut Greenhaus, Collins, dan Shaw (2003) dalam Icha Mayesti Sinaga (2023) antara lain:

1. Karakteristik kepribadian, yaitu aspek personal yang memengaruhi bagaimana seseorang menjalani peran di pekerjaan maupun kehidupan pribadinya. Pola *attachment* sejak kecil berhubungan dengan tingkat *work family balance*, individu dengan *secure attachment* cenderung mengalami *positive spillover* dibandingkan mereka yang memiliki *insecure attachment*.
2. Karakteristik keluarga, yaitu kondisi dan dinamika dalam keluarga yang dapat menimbulkan atau mengurangi konflik antara pekerjaan dan kehidupan personal. Contohnya, konflik peran dalam keluarga

dapat memengaruhi kemampuan seseorang menjaga *work family balance*.

3. Karakteristik pekerjaan, yang mencakup struktur kerja, beban kerja, serta jumlah waktu yang harus dicurahkan untuk bekerja. Faktor-faktor tersebut dapat menimbulkan konflik baik dalam ranah pekerjaan maupun kehidupan pribadi. Beberapa jenis pekerjaan tertentu juga dapat meningkatkan risiko terganggunya *work family balance* (Novelia, 2013).
4. Sikap, yaitu penilaian individu terhadap berbagai aspek dalam lingkungan sosial yang mencakup unsur kognitif, afektif, dan kecenderungan bertindak. Sikap ini turut berperan dalam menentukan sejauh mana seseorang mampu mencapai *work family balance*.

Menyimpulkan seluruh pengertian, *work family balance* merupakan kondisi ketika individu mampu membagi waktu, tenaga, dan komitmen secara seimbang antara pekerjaan dan keluarga. Keseimbangan ini tercermin dari keterlibatan aktif dan kepuasan dalam menjalankan kedua peran tersebut dengan tingkat konflik yang minimal. *Work family balance* dapat dicapai melalui keseimbangan waktu, keterlibatan, dan kepuasan, namun sering kali terhambat oleh faktor-faktor seperti jam kerja berlebihan, jadwal yang kaku, atau tuntutan yang menyita waktu sehingga berdampak pada kondisi mental dan kesejahteraan individu. Selain itu, keseimbangan ini juga dipengaruhi oleh karakteristik kepribadian, keluarga, pekerjaan, serta sikap individu yang berperan penting dalam menjaga harmoni antara kehidupan kerja dan keluarga.

2.1.7 Burnout

Muhammad Genta Rahmadani, Veny Puspita, Janusi Waliamin (2023) mendefinisikan *burnout* sebagai bentuk stres yang berkaitan dengan pekerjaan dan

berpotensi memengaruhi kesehatan psikologis maupun fisik individu secara negatif. Sejalan dengan itu, Fanani et al. (2020) dalam Linda Permatasari, Wahyuningsih Safitri, Dewi Suryandari (2023) menjelaskan bahwa *burnout* merupakan keadaan emosional ketika seseorang merasa lelah dan jenuh baik secara fisik maupun mental akibat tingginya tuntutan pekerjaan. Hal ini dipertegas oleh WHO (2019) dalam Adrie Frans Assa (2022) yang menyebut *burnout* sebagai sindrom yang muncul akibat stres berkepanjangan di tempat kerja yang tidak mampu diatasi dengan baik, ditandai dengan kelelahan, munculnya sikap sinis terhadap pekerjaan, serta menurunnya profesionalisme. Pandangan serupa juga dikemukakan oleh Hera et al. (2016) dalam Triana Nurshoimah, Hari Nurweni, Retno Hartati (2023) yang menyatakan bahwa *burnout* adalah kondisi kelelahan karena bekerja keras yang menimbulkan perasaan bersalah, tidak berdaya, putus asa, kesedihan berkepanjangan, rasa malu, ketidaknyamanan, hingga kelelahan yang berujung pada meningkatnya rasa kesal.

Lebih lanjut, menurut Bakker dan Verbeke (2004) dalam Halbesleben (2010) dalam Schaufeli dan Taris (2014) dalam Maslach dan Leiter (2016) dalam Hayu Stevani, Nur Hidayah, M. Ramli (2024), terdapat beberapa faktor utama yang dapat memicu *burnout*, yaitu: (1) beban kerja yang berlebihan ketika karyawan terus-menerus ditekan untuk mencapai target tinggi; (2) kurangnya *control* dalam pengambilan keputusan atau otoritas atas pekerjaan; (3) hubungan kerja yang buruk dengan rekan maupun atasan; (4) adanya *conflict of interest* antara perusahaan dengan kepentingan pribadi atau keluarga; dan (5) ketidakjelasan tugas yang menyebabkan kebingungan serta memperparah kelelahan kerja. Dampak dari kondisi ini, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian Yulfanani Alfajar, Roziana Ainul Hidayati (2022), adalah menurunnya kinerja dan produktivitas karyawan. Ketika menghadapi banyak informasi dari berbagai jenis pekerjaan tanpa adanya penghargaan atau imbalan yang sepadan, karyawan menjadi tidak nyaman, kurang termotivasi, bekerja tanpa sepenuh hati, dan bahkan menunjukkan sikap *disloyal* terhadap perusahaan.

Menyimpulkan seluruh pengertian, *burnout* merupakan sindrom akibat stres kerja berkepanjangan yang ditandai dengan kelelahan fisik maupun mental, sikap sinis terhadap pekerjaan, serta menurunnya profesionalisme. Kondisi ini dipicu oleh faktor-faktor seperti beban kerja berlebihan, kurangnya *control*, hubungan kerja yang buruk, konflik kepentingan, dan ketidakjelasan tugas. Dampaknya terlihat pada penurunan kinerja dan produktivitas karyawan, hilangnya motivasi, rasa tidak nyaman dalam bekerja, hingga munculnya sikap *disloyal* terhadap perusahaan.

2.2 Model Penelitian

Pada penelitian ini model yang digunakan telah disesuaikan oleh Katharina Ninaus, Sandra Diehl, dan Ralf Terlutter (2021) dalam artikel berjudul “*Employee perceptions of information and communication technologies in work life, perceived burnout, job satisfaction and the role of work-family balance*” yang dipublikasikan di *Journal of Business Research*.

K. Ninaus et al.

Journal of Business Research 136 (2021) 652–666

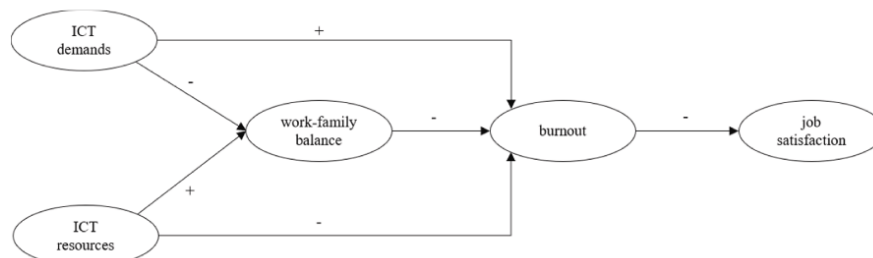


Fig. 1. Conceptual ICT demands-resources model.

Gambar 2.0 Model Penelitian

Sumber: Katharina Ninaus, Sandra Diehl, dan Ralf Terlutter. (2021)

H1: *ICT Demands* meningkatkan *Burnout*.

H2: *ICT Resources* menurunkan *Burnout*.

H3a: *ICT Demands* menurunkan *Work Family Balance*.

H3b: *ICT Resources* meningkatkan *Work Family Balance*.

H3c: *Work Family Balance* menurunkan *Burnout*.

H3d: *Work Family Balance* memediasi hubungan antara *ICT Demands* dan *ICT Resources* terhadap *Burnout*.

H4: *Burnout* menurunkan *Job Satisfaction*.

2.3 Pengembangan Hipotesis

a. Hipotesis 1 – *ICT Demands* meningkatkan *Burnout*

Dalam penelitian Katharina Ninaus, Sandra Diehl, dan Ralf Terlutter (2021), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *ICT Demands* berpengaruh positif terhadap *burnout*, yang berarti semakin tinggi tekanan yang dirasakan karyawan dari penggunaan *ICT*, maka semakin tinggi pula tingkat kelelahan emosional dan mental yang dialami. Temuan ini sejalan dengan penelitian Magdalena Stadin, Maria Nordin, Anders Broström, Linda L. Magnusson Hanson, Hugo Westerlund, dan Eleonor I. Fransson (2021) yang juga menunjukkan adanya hubungan positif antara *ICT Demands* dengan *burnout*, di mana tuntutan berupa keharusan selalu terkoneksi, cepat merespons pesan, serta menghadapi kesulitan teknis berkontribusi pada meningkatnya kelelahan kerja. Penelitian yang melibatkan 3.846 karyawan sektor publik di Swedia tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi *ICT Demands* yang dirasakan, semakin besar pula kemungkinan individu mengalami *burnout*, sehingga dapat disimpulkan bahwa beban kerja berbasis teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap kesehatan psikologis karyawan.

Selanjutnya, Tement, Korunka, Komidar, dan Stiglic (2024) juga menemukan hasil serupa dengan meneliti hubungan prospektif antara *technostress* di tempat kerja dengan *burnout*, kadar *kortisol rambut*, serta inflamasi tingkat rendah. Hasil penelitian longitudinal pada sampel pekerja di Slovenia ini memperlihatkan bahwa dimensi *technostress*, termasuk tuntutan berbasis teknologi (*ICT Demands*), berasosiasi positif dengan meningkatnya gejala *burnout*, yang berarti semakin tinggi tingkat *technostress* yang dialami maka semakin besar pula risiko individu mengalami kelelahan kerja. Dengan demikian, *ICT Demands* berperan sebagai faktor signifikan yang memperburuk *burnout* dan berdampak negatif terhadap kesehatan psikologis maupun fisiologis.

Sejalan dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh Sanna Nuutinen dan Laura Bordi (2025) juga menunjukkan hasil yang sama. Dengan menggunakan analisis regresi hierarkis dan melibatkan 323 guru sekolah dasar di Finlandia, penelitian tersebut membuktikan bahwa *ICT availability demands* berpengaruh positif terhadap *burnout*, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tuntutan penggunaan teknologi dalam proses pembelajaran maka semakin besar pula kemungkinan guru mengalami kelelahan kerja selama masa pandemi *Covid-19*. Sehingga dari keseluruhan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, pada penelitian ini dapat menghasilkan hipotesis sebagai berikut:

H1: *ICT Demands* berpengaruh positif terhadap *Burnout*.

b. Hipotesis 2 – *ICT Resources* menurunkan *Burnout*

Penelitian Ninaus, Diehl, dan Terlutter (2021) menunjukkan bahwa *ICT Resources* memiliki potensi untuk mengurangi *burnout*, meskipun pada beberapa studi pengaruhnya tidak selalu signifikan, karena fleksibilitas akses informasi dan dukungan teknologi dapat membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan lebih efisien sehingga menekan kelelahan. Sejalan dengan penelitian Jan Olav Christensen, Stein Knardahl, dan Morten Birkeland Nielsen (2024) ditunjukkan bahwa hambatan atau *masalah komputer* mendorong konsekuensi negatif, sedangkan dukungan serta pelatihan (*ICT resources*) menekan dampak tersebut; dengan kata lain, ketersediaan dukungan dan *training ICT* berkorelasi dengan menurunnya *outcome* terkait *strain* maupun *burnout*, sehingga memperkuat hipotesis bahwa *ICT resources* dapat mengurangi efek negatif teknologi terhadap kesejahteraan pekerja.

Sejalan dengan penelitian Helena C. Kaltenegger, Mathew D. Marques, Linda Becker, Nicolas Rohleder, Dennis Nowak, Bradley J. Wright, dan Matthias Weigl (2024) yang menggunakan studi prospektif dengan desain *panel* tiga gelombang (*baseline* $n=301$, *follow-up* $n\approx 238$) dan analisis jalur/SEM untuk menilai *technostress* serta *outcome* kesehatan, ditemukan bahwa meskipun

fokus utama adalah *technostressors*, analisis turut memperlihatkan peran dukungan atau kompetensi digital sebagai bentuk *ICT resources* dalam memodifikasi hubungan dengan gejala *burnout*, di mana semakin baik dukungan yang diterima, semakin kecil kenaikan *burnout* pada periode berikutnya.

Sejalan dengan penelitian Tanja Wirth, Jessica Kräfft, Berit Marquardt, Volker Harth, dan Stefanie Mache (2024) pada 303 perawat dengan desain *cross-sectional* dan analisis regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa indikator *technostress* berupa kurangnya *technical support* memprediksi *burnout*, sedangkan ketersediaan *technical support (ICT resource)* berkorelasi negatif dengan *burnout*, yang berarti semakin tinggi dukungan teknis maka semakin rendah risiko *burnout*, sehingga semakin menegaskan bahwa *ICT resources* berperan protektif terhadap kelelahan kerja.

Sejalan dengan penelitian Bo-Ching Chen, Yu-Tai Wu, dan Ya-Ting Chuang (2024) melalui survei dan analisis *PLS-SEM* dengan 212 responden guru terbukti bahwa kompetensi *ICT (ICT competence sebagai personal ICT resource)* berpengaruh negatif terhadap *emotional exhaustion* sebagai komponen *burnout*, sehingga semakin tinggi kompetensi *ICT* guru maka semakin rendah tingkat kelelahan emosional yang dialami, yang konsisten dengan pandangan bahwa *ICT resources* merupakan faktor protektif terhadap *burnout*. Sehingga dari keseluruhan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, pada penelitian ini dapat menghasilkan hipotesis sebagai berikut,

H2: *ICT Resources* berpengaruh negatif terhadap *Burnout*.

c. Hipotesis 3a – *ICT Demands* menurunkan *Work-Family Balance*

Hasil penelitian Ninaus, Diehl, dan Terlutter (2021) mengungkapkan bahwa semakin tinggi *ICT Demands*, semakin rendah *work family balance* yang dimiliki karyawan karena tuntutan untuk selalu terhubung mendorong munculnya konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Sejalan dengan penelitian Linlin Zhang, Amanuel G. Tekleab, Matthew Piszczek, dan Yang Qiu (2023) yang juga

menemukan bahwa penggunaan *ICT* untuk pekerjaan di luar jam kerja (*after-hours connectivity*) meningkatkan *work-to-family conflict* dan mengurangi kemampuan pemulihan peran keluarga. Penelitian dengan dua gelombang survei terhadap 420 pekerja di Tiongkok ini menyimpulkan bahwa keterlibatan berlebih pada *ICT* di luar jam kerja merusak *work family balance*.

Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Ya-Ting Chuang, Hua-Ling Chiang, dan An-Pan Lin (2024) yang membuktikan bahwa paparan informasi kerja melalui *ICT* (salah satu bentuk *ICT Demands*) berkorelasi dengan meningkatnya *work-family conflict* dan menurunnya kesejahteraan. Penelitian yang dilakukan pada 285 pekerja *telecommuting* di Taiwan ini menunjukkan bahwa intensitas paparan informasi kerja berdampak negatif terhadap *work family balance* individu.

Sejalan dengan penelitian Ibrahim A. Elshaer, Alaa M. S. Azazz, Mohanad M. Ghaleb, Tamer Ahmed Abdulaziz, Mahmoud A. Mansour, dan Sameh Fayyad (2024) yang menemukan bahwa penggunaan *ICT* terkait pekerjaan meningkatkan konflik kerja-keluarga dan memicu stres kerja. Studi ini dilakukan pada 348 karyawan sektor jasa di Mesir, dan hasilnya menegaskan bahwa *ICT Demands* menurunkan *work family balance* karyawan.

Hal serupa ditunjukkan dalam penelitian Dilara Rasulova dan Cem Tanova (2025) yang menyimpulkan bahwa penggunaan teknologi di luar jam kerja meningkatkan *work-life conflict*, sehingga *work family balance* karyawan menurun. Penelitian ini melibatkan 397 karyawan dari sektor swasta di Turki dan menunjukkan bahwa semakin tinggi tuntutan teknologi di luar jam kerja, semakin rendah keseimbangan kerja-keluarga yang dirasakan individu. Sehingga dari keseluruhan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, pada penelitian ini dapat menghasilkan hipotesis sebagai berikut,

H3a: *ICT Demands* berpengaruh negatif terhadap *Work-Family Balance*

d. Hipotesis 3b – *ICT Resources* meningkatkan *Work-Family Balance*

Penelitian Ninaus, Diehl, dan Terlutter (2021) menemukan bahwa *ICT resources* dapat meningkatkan *work family balance* karena memberikan fleksibilitas waktu dan tempat kerja. Sejalan dengan temuan Shatha Alkhayyal dan Saleh Bajaba (2024) yang menunjukkan bahwa *digital leadership* dan *work-based learning* sebagai bentuk *ICT resources* mampu menekan dampak negatif *job demands* dan mendukung keseimbangan kerja–keluarga, di mana studi terhadap 389 karyawan sektor pendidikan di Arab Saudi membuktikan bahwa semakin baik kepemimpinan digital dan dukungan *ICT*, semakin meningkat *work family balance* pekerja.

Hal serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Sanna Nuutinen dan Laura Bordi (2025) yang menegaskan bahwa dukungan sekolah dan ketersediaan *ICT resources* dapat menekan dampak negatif penggunaan teknologi pada kehidupan pribadi guru; penelitian terhadap 323 guru sekolah dasar di Finlandia membuktikan bahwa semakin tinggi dukungan *ICT* yang diberikan sekolah, semakin baik *work family balance* yang dirasakan guru selama masa pandemi.

Selanjutnya, penelitian Duncan J.R. Jackson, Amanda Jones, George Michaelides, dan Chris Dewberry (2024) memperlihatkan bahwa *technical support* dan solusi digital yang memadai sebagai *ICT resources* mampu mengurangi beban kerja karyawan yang beralih mendadak ke sistem kerja jarak jauh; studi ini melibatkan 412 pekerja kantor di Inggris dan hasilnya menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan teknis yang tersedia, semakin baik *work family balance* yang dipersepsikan karyawan.

Sejalan dengan itu, penelitian Kaire Piirsalu-Kivihall dan Jaana-Piia Mäkinie (2025) menemukan bahwa *ICT resources* dapat memperlemah efek negatif *teleworking* terhadap keseimbangan kerja–keluarga; penelitian longitudinal yang melibatkan 402 pekerja jarak jauh di Estonia ini membuktikan bahwa ketersediaan *ICT support* dan desain kerja yang baik mampu mendukung *work family balance* karyawan meskipun tuntutan kerja digital meningkat. Sehingga dari

keseluruhan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, pada penelitian ini dapat menghasilkan hipotesis sebagai berikut,

H3b: *ICT Resources* berpengaruh positif terhadap *Work-Family Balance*

e. Hipotesis 3c – *Work-Family Balance* menurunkan *Burnout*

Menurut Ninaus, Diehl, dan Terlutter (2021), *work family balance* berperan penting dalam menekan *burnout*, di mana ketika karyawan mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi maka tingkat kelelahan kerja akan lebih rendah. Sejalan dengan penelitian Dale Dagar Maglalang, Glorian Sorensen, Karen Hopcia, Dean M. Hashimoto, Carina Katigbak, Shanta Pandey, David Takeuchi, dan Erika L. Sabbath (2021) yang menunjukkan adanya hubungan negatif antara *work family balance* dan *burnout*, di mana *workplace flexibility* serta kemampuan menyeimbangkan tuntutan kerja keluarga berasosiasi dengan penurunan *odds* mengalami *burnout*. Penelitian ini menggunakan data survei pada $N = 874$ *health workers* (*Boston Hospital Health Workers Study*) dan membuktikan bahwa peningkatan fleksibilitas kerja atau keseimbangan kerja–keluarga terkait dengan penurunan risiko *burnout*.

Sejalan dengan penelitian Sheila A. Boamah, Hanadi Y. Hamadi, Farinaz Havaei, Hailey Smith, dan Fern Webb (2022) yang menunjukkan bahwa *work–life interference* (kebalikan dari *work family balance*) justru meningkatkan *burnout*, sehingga implikasi terbaliknya adalah *work family balance* yang lebih baik dapat menurunkan *burnout*. Studi pada dosen/akademisi ini menemukan bahwa semakin tinggi interferensi kerja–ke kehidupan pribadi, semakin besar gejala *burnout*, sehingga perbaikan keseimbangan kerja–keluarga diperkirakan menekan *burnout*.

Sejalan dengan penelitian Kristina Kilova, Romyana Stoyanova, Stanislava Harizanova, dan Marin Baltov (2024) yang meneliti dokter umum selama pandemi, ditemukan hubungan negatif antara kepuasan *work–life / work family balance* dan tingkat *burnout*. Penelitian *cross-sectional* ini melibatkan $N = 377$ *general*

practitioners di Bulgaria dan melaporkan bahwa kepuasan terhadap keseimbangan kerja–kehidupan berasosiasi dengan tingkat *burnout* yang lebih rendah.

Sejalan dengan penelitian Shuanglong Li, Jannes ten Berge, dan Marcus H. Kristiansen (2022) yang merangkum bukti empiris lintas studi, ditemukan konsistensi bahwa *work family balance* berfungsi sebagai faktor protektif terhadap *burnout*. *Review article* ini menegaskan bahwa dalam berbagai sampel pekerjaan dan konteks, individu dengan *work family balance* lebih tinggi mengalami *burnout* yang lebih rendah, sehingga mendukung hipotesis bahwa keseimbangan kerja–keluarga berpengaruh negatif terhadap *burnout*. Sehingga dari keseluruhan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, pada penelitian ini dapat menghasilkan hipotesis sebagai berikut,

H3c: *Work-Family Balance* berpengaruh negatif terhadap *Burnout*

- f. Hipotesis 3d – *Work-Family Balance* memediasi hubungan *ICT Demands* dan *ICT Resources* terhadap *Burnout*

Penelitian Ninaus, Diehl, dan Terlutter (2021) membuktikan bahwa *work family balance* berperan sebagai mediator antara *ICT demands/resources* dan *burnout*, yang berarti tuntutan maupun sumber daya *ICT* dapat memengaruhi *burnout* baik secara langsung maupun tidak langsung melalui *work family balance*. Sejalan dengan temuan Jichang Ma, Ariane Ollier-Malaterre, dan Chang-qin Lu (2021), *techno-stressors* (yang secara konseptual serupa dengan *ICT demands*) berdampak negatif terhadap *work-life/work family balance* dan berhubungan dengan *emotional exhaustion*; studi ini menunjukkan bahwa gangguan *work family balance* merupakan mekanisme penting yang menjelaskan hubungan antara *techno-stressors* dan kelelahan emosional, dengan tambahan analisis moderator seperti *job self-efficacy*.

Hasil serupa ditunjukkan dalam penelitian Martha Harunavamwe dan Chené Ward (2022) yang menelaah *technostress*, *work-family conflict*, dan *workplace well-being*, di mana ditemukan bahwa *technostress* memengaruhi *well-being* melalui *work-family conflict*; hal ini menegaskan bahwa *work family balance* berperan sebagai mediator yang menghubungkan tekanan berbasis *ICT* dengan *outcome* terkait *burnout*.

Sejalan dengan itu, penelitian Elshaer, Azazz, Ghaleb, Abdulaziz, Mansour, dan Fayyad (2024) mengenai penggunaan *ICT* setelah jam kerja (*work-related ICT use after hours*) menemukan bahwa penggunaan *ICT* di luar jam kerja meningkatkan *work-role overload* dan mengurangi *psychological detachment*, yang menunjukkan bahwa *work family balance* atau *overload* berfungsi sebagai mediator dalam menjembatani hubungan antara penggunaan *ICT* dan *negative outcomes* seperti *strain* atau persepsi ketidakadilan yang terkait dengan *burnout*.

Dukungan tambahan datang dari penelitian Jessica Pileri, Marina Mondo, Alice Sgualdini, dan Silvia de Simone (2024) yang menemukan bahwa dimensi *work-family interface (WFI/WFC/posWIF)* memediasi hubungan antara tuntutan kerja kuantitatif (sejenis *demands*) dan *interpersonal strain* atau *stress-related outcomes*, sehingga memberikan bukti lebih lanjut bahwa mekanisme mediasi berbasis *work family balance* menjelaskan bagaimana tuntutan pekerjaan, termasuk *ICT demands* dalam studi lain, dapat berujung pada gejala kelelahan kerja (*burnout*). Sehingga dari keseluruhan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, pada penelitian ini dapat menghasilkan hipotesis sebagai berikut,

H3d: *Work-Family Balance* memediasi hubungan *ICT Demands* dan *ICT Resources* terhadap *Burnout*

g. Hipotesis 4 – *Burnout* menurunkan *Job Satisfaction*

Dalam penelitian Ninaus, Diehl, dan Terlutter (2021), hasilnya menunjukkan bahwa *burnout* berdampak negatif terhadap *job satisfaction*, di mana semakin tinggi tingkat *burnout* maka semakin rendah kepuasan kerja yang

dirasakan karyawan. Sejalan dengan temuan Carmen Quesada-Puga, Francisco José Izquierdo-Espin, María José Membrive-Jiménez, Raimundo Aguayo-Estremera, Guillermo A. Cañadas-De La Fuente, José Luis Romero-Béjar, dan José Luis Gómez-Urquiza (2024) yang juga menunjukkan adanya hubungan negatif antara *burnout* dan *job satisfaction* pada tenaga kesehatan di Spanyol, penelitian ini membuktikan bahwa *emotional exhaustion* dan *depersonalization* berkontribusi signifikan terhadap menurunnya kepuasan kerja, sehingga *burnout* berimplikasi langsung pada kesejahteraan pekerja.

Hasil serupa ditemukan oleh Petros Galanis, Ioannis Moisoglou, Aglaia Katsiroumpa, Irene Vraka, Olga Siskou, Olympia Konstantakopoulou, Evangelia Meimeti, dan Daphne Kaitelidou (2023) yang melaporkan bahwa perawat mengalami tingkat *burnout* lebih tinggi dibandingkan tenaga kesehatan lainnya, dan kondisi tersebut berhubungan erat dengan menurunnya kepuasan kerja; studi *cross-sectional* terhadap 1.760 tenaga kesehatan setelah pandemi *COVID-19* ini menegaskan bahwa peningkatan *burnout* menurunkan *job satisfaction* secara signifikan.

Konsistensi hubungan ini juga ditunjukkan dalam penelitian Dale Dagar Maglalang, Glorian Sorensen, Karen Hopcia, Dean M. Hashimoto, Carina Katigbak, Shanta Pandey, David Takeuchi, dan Erika L. Sabbath (2021), yang mengeksplorasi keterkaitan antara tuntutan kerja dan keluarga dengan *burnout* pada 874 pekerja rumah sakit di Boston, dan menemukan bahwa tingginya tekanan kerja serta rendahnya fleksibilitas berkontribusi pada *burnout* yang pada akhirnya mengurangi kepuasan kerja.

Sejalan dengan itu, penelitian Victor Lushin, Colleen C. Katz, Francie J. Julien-Chinn, dan Marina Lalayants (2023) pada 258 pekerja kesejahteraan anak selama pandemi *COVID-19* menemukan bahwa semakin tinggi *burnout* yang dialami, semakin rendah *job satisfaction* yang dirasakan, yang pada gilirannya meningkatkan risiko *turnover*.

Dukungan tambahan datang dari penelitian Ilias Katsogiannis, Eirini Manara, Aliko Peletidi, Angeliki Bistaraki, Theodoros Constantinides, dan Christos Kontogiorgis (2024) yang meneliti *burnout* dan *job satisfaction* pada apoteker komunitas di Yunani, di mana hasil survei menunjukkan bahwa dimensi *burnout* berhubungan negatif dengan kepuasan kerja, dengan responden yang mengalami kelelahan tinggi cenderung melaporkan kepuasan kerja yang lebih rendah.

Sehingga dari keseluruhan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, pada penelitian ini dapat menghasilkan hipotesis sebagai berikut,

H4: *Burnout* berpengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction*



2.4 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
1	Katharina Ninaus, Sandra Diehl, and Ralf Terlutter	Employee perceptions of information and communication technologies in work life, perceived burnout, job satisfaction and the role of work-family balance	2021	Penelitian ini menjadi acuan utama dalam jurnal, juga digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini seperti variabel ICT Demands, ICT Resource, Work Family Balance, Burnout dan Job Satisfaction.
2	Jan Olav Christensen, Stein Knardahl, dan Morten Birkeland Nielsen	IT really matters: Associations of computer hassles and technical support with medically certified sickness absence due to mental health complaints	2024	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel ICT Resources.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
3	Helena C. Kaltenegger, Mathew D. Marques, Linda Becker, Nicolas Rohleder, Dennis Nowak, Bradley J. Wright, dan Matthias Weigl	Prospective associations of technostress at work, burnout symptoms, hair cortisol, and chronic low-grade inflammation	2024	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel ICT Resources.
4	Tanja Wirth, Jessica Kräfft, Berit Marquardt, Volker Harth, dan Stefanie Mache	Indicators of technostress, their association with burnout and the moderating role of support offers among nurses in German hospitals: a cross-sectional study	2024	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel ICT Resources.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
5	Bo-Ching Chen, Yu-Tai Wu, dan Ya-Ting Chuang	The impact of teachers' perceived competence in information and communication technology usage and workplace anxiety on well-being as mediated by emotional exhaustion	2024	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel ICT Resources.
6	Linlin Zhang, Amanuel G. Tekleab, Matthew Piszczek, dan Yang Qiu	Does after-hours work-related information and communication technology use promote work engagement? A preliminary daily diary study	2023	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel ICT Demands.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
7	Ya-Ting Chuang, Hua-Ling Chiang, dan An- Pan Lin	Information quality, work–family conflict, loneliness, and well- being in remote work settings	2024	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel ICT Demands.
8	Ibrahim A. Elshaer, Alaa M.S. Azazz, Mohanad M. Ghaleb, Tamer Ahmed Abdulaziz, Mahmoud A. Mansour, dan Sameh Fayyad	The Impact of Work- Related ICT Use on Perceived Injustice: Exploring the Effects of Work Role Overload and Psychological Detachment	2024	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel ICT Demands dan Work-Family Balance.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
9	Dilara Rasulova dan Cem Tanova	The constant ping: Examining the effects of after-hours work connectivity on employee turnover intention	2025	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel ICT Demands.
10	Shatha Alkhayyal dan Saleh Bajaba	Countering technostress in virtual work environments: The role of work- based learning and digital leadership in enhancing employee well-being	2024	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel ICT Resources.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
11	Duncan J.R. Jackson, Amanda Jones, George Michaelides, dan Chris Dewberry	Well-Being and Empowerment Perceptions in a Sudden Shift to Working from Home	2024	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel ICT Resources.
12	Kaire Piirsalu- Kivihall dan Jaana-Piia Mäkinen	Extent of teleworking and work stress: The role of information and communication technology and job- related demands and resources	2025	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel ICT Resources.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
13	Dale Dagar Maglalang, Glorian Sorensen, Karen Hopcia, Dean M. Hashimoto, Carina Katigbak, Shanta Pandey, David Takeuchi, dan Erika L. Sabbath	Job and family demands and burnout among healthcare workers: The moderating role of workplace flexibility	2021	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel Work-Family Balance dan Burnout.
14	Sheila A. Boamah, Hanadi Y. Hamadi, Farinaz Havaei, Hailey Smith, dan Fern Webb	Striking a Balance between Work and Play: The Effects of Work-Life Interference and Burnout on Faculty Turnover Intentions and Career Satisfaction	2022	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel Work-Family Balance.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
15	Kristina Kilova, Rumyana Stoyanova, Stanislava Harizanova, dan Marin Baltov	Burnout and Satisfaction with Work–Life Balance among General Practitioners in Bulgaria during the COVID-19 Pandemic	2024	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel Work-Family Balance.
16	Shuanglong Li, Jannes ten Berge, dan Marcus H. Kristiansen	Review of empirical evidence on work– family balance as protective factor against burnout	2022	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel Work-Family Balance.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
17	Jichang Ma, Ariane Ollier-Malaterre, dan Chang-qin Lu	The impact of technostressors on work–life balance: The moderation of job self-efficacy and the mediation of emotional exhaustion	2021	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel Work-Family Balance sebagai mediator.
18	Martha Harunavamwe dan Chené Ward	The influence of technostress, work–family conflict, and perceived organisational support on workplace flourishing amidst COVID-19	2022	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel Work-Family Balance sebagai mediator.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
19	Jessica Pileri, Marina Mondo, Alice Sgualdini, dan Silvia de Simone	The Mediating Role of Work–Family Interface in the Relationship Between Quantitative Workload and Interpersonal Strain: A Gender-Based Moderation Analysis	2024	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel Work-Family Balance sebagai mediator.
20	Carmen Quesada-Puga, Francisco José Izquierdo-Espin, María José Membrive- Jiménez, Raimundo Aguayo- Estremera, Guillermo A. Cañadas-De La Fuente, José Luis Romero-Béjar, dan José Luis Gómez-Urquiza	Job satisfaction and burnout syndrome among intensive-care unit nurses: A systematic review and meta-analysis	2024	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel Burnout.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
21	Petros Galanis, Ioannis Moisoglou, Aglaia Katsiroumpa, Irene Vraha, Olga Siskou, Olympia Konstantakopoulou, Evangelia Meimeti, dan Daphne Kaitelidou	Increased job burnout and reduced job satisfaction for nurses compared to other healthcare workers after the COVID-19 pandemic	2023	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel Burnout.
22	Victor Lushin, Colleen C. Katz, Francie J. Julien-Chinn, dan Marina Lalayants	A burdened workforce: Exploring burnout, job satisfaction and turnover among child welfare caseworkers in the era of COVID-19	2023	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel Burnout.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
23	Ilias Katsogiannis, Eirini Manara, Aliko Peletidi, Angeliki Bistaraki, Theodoros Constantinides, dan Christos Kontogiorgis	Occupational burnout and job satisfaction among community pharmacists in Greece	2024	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan variabel Burnout.
24	Joseph F. Hair Jr., G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, Marko Sarstedt, Nicholas P., Danks, Soumya Ray	Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R	2021	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai acuan metodologis oleh penulis, khususnya dalam penyusunan desain penelitian, teknik pengukuran, serta prosedur pengambilan sampel. Penelitian ini menjadi landasan dalam menjelaskan dan menerapkan metode yang relevan pada Bab 3 Metodologi Penelitian.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
25	Naresh K. Malhotra, Daniel Nunan, David F. Birks	Marketing Research Fifth Edition An Applied Approach	2017	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai acuan metodologis oleh penulis, khususnya dalam penyusunan desain penelitian, teknik pengukuran, serta prosedur pengambilan sampel. Penelitian ini menjadi landasan dalam menjelaskan dan menerapkan metode yang relevan pada Bab 3 Metodologi Penelitian.
25	Naresh K. Malhotra	Marketing Research An Applied Orientation Sixth Edition	202	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai acuan metodologis oleh penulis, khususnya dalam penyusunan desain penelitian, teknik pengukuran, serta prosedur pengambilan sampel. Penelitian ini menjadi landasan dalam menjelaskan dan menerapkan metode yang relevan pada Bab 3 Metodologi Penelitian.