

BAB I

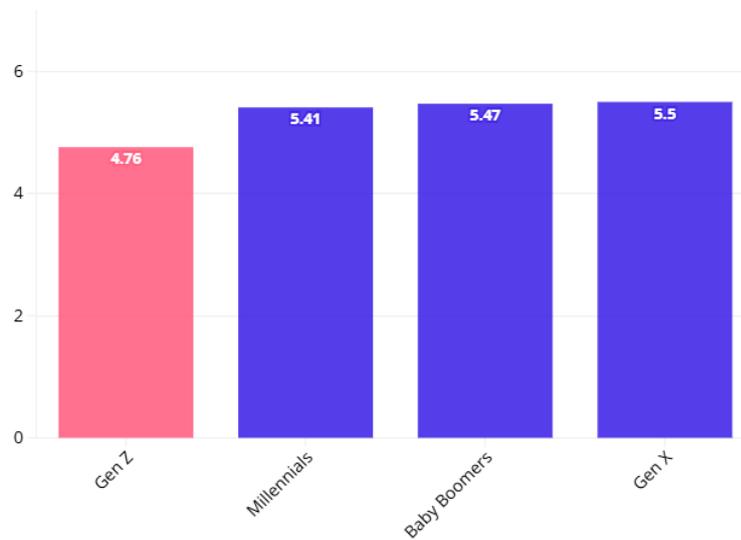
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan digitalisasi yang semakin berkembang pesat, sektor jasa merupakan salah satu dasar utama perekonomian di Indonesia. Menurut laporan dari Badan Pusat Statistik (BPS) sektor jasa memiliki andil besar dalam Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia, data ini menjelaskan adanya peralihan kebutuhan masyarakat yang lebih mengutamakan layanan dibandingkan produk fisik. Di tengah pergerakan ini, SDM memegang peranan kunci dalam mendukung perkembangan sektor jasa. Kualitas dan keterampilan SDM yang unggul sebagai faktor penentu dalam menjadikan layanan yang bermutu, kreasi baru, dan berdaya saing. Berbagai analisis menyatakan bahwa investasi pada pelatihan dan pengembangan SDM akan menaikkan produktivitas dan efisiensi, sehingga mempererat kedudukan sektor jasa dalam melawan masalah global (BPS, 2023).

Keberhasilan dalam sektor jasa sangat bergantung pada kualitas SDM yang dimiliki. Karyawan yang terampil dan berpengalaman tidak hanya mampu memberikan layanan yang memuaskan, tetapi juga berkontribusi pada reputasi dan keberlanjutan perusahaan. Fleksibilitas dalam bekerja mendukung karyawan untuk menyalurkan waktu dan tempat kerja sesuai kebutuhan pribadi, yang menunjukkan bahwa karyawan menikmati keseimbangan kehidupan kerja dengan baik seseorang akan merasa puas serta memiliki tingkat keterlibatan yang lebih tinggi, sehingga berdampak positif pada kinerja keseluruhan perusahaan. Maka dari itu, investasi dalam SDM merupakan langkah strategis yang tidak bisa diabaikan dalam jasa (Okezone, 2022).

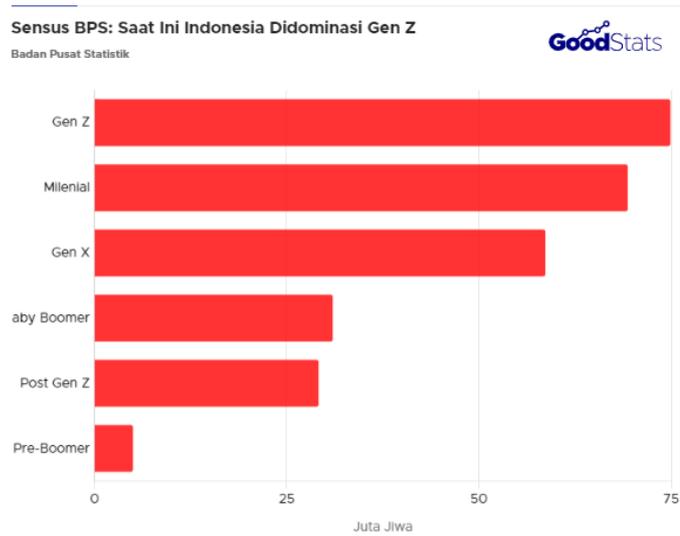
SDM pada suatu perusahaan berasal dari berbagai generasi mulai dari generasi *baby bommer*, gen X, gen Y hingga gen Z. Dalam mencapai tujuan perusahaan bergantung bagaimana cara menyusun strategi jitu untuk mengelola SDM dengan tepat. Pada penelitian ini akan membahas lebih mendalam mengenai Gen Z, berikut data yang dilansir BPS tahun 2023 mengenai dominasi Gen Z.



Gambar 1. 1 Grafik Kepuasan Kerja Karyawan Setiap Generasi Dalam Bekerja
 Sumber: (Euronews, 2023)

Berdasarkan informasi dalam gambar 1.1, tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan generasi Z tercatat sebesar 4.76. Angka ini tentu lebih rendah dibandingkan dengan generasi lainnya. Rendahnya tingkat kepuasan kerja ini disebabkan oleh kecenderungan generasi Z yang lebih mengutamakan pencapaian kepuasan dan kebahagiaan di luar pekerjaan, seperti dalam lingkungan sosial atau rekan kerja mereka. Setiap generasi memiliki pandangan dan nilai yang berbeda, yang terkadang menjadi penyebab terjadinya konflik atau ketidakpuasan di tempat kerja. Sebagai contoh, pendekatan manajerial yang diterapkan oleh baby boomer mungkin tidak selalu cocok dengan harapan atau preferensi dari karyawan generasi Z. Kepuasan kerja bagi generasi Z sangat bergantung pada tempat kerja yang mendukung pengembangan profesional dan pembelajaran.

Generasi Z yang dibesarkan dalam era digital, sangat menghargai kemampuan untuk bekerja dari mana saja dan kapan saja, menjadikan fleksibilitas sebagai salah satu prioritas utama mereka. Mereka cenderung mencari tempat kerja yang tidak hanya peduli pada profit, tetapi juga memiliki komitmen terhadap isu-isu sosial dan lingkungan, serta menyediakan peluang untuk pengembangan diri yang dapat meningkatkan keterampilan dan karir (Putra, 2024).



Gambar 1. 2 Sensus BPS Berdasarkan Kelompok Umur
 Sumber: (GoodStats, 2023)

Berdasarkan gambar 1.1 di atas menandakan bahwa pengelompokan penduduk Indonesia berdasarkan umur, adalah data hasil survei yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS). Pada keterangan data membentuk suatu wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana struktur berbagai generasi yang ada di Indonesia di masa mendatang. Dalam data yang dirilis oleh Rainer (2023) generasi Z atau yang biasa disebut Gen Z mereka merupakan kelahiran pada tahun 1997 - 2012, rentang usia antara 11 hingga 27 tahun merupakan kelompok yang paling banyak dengan jumlah sebanyak 74,93 juta jiwa dalam persentasenya 27,94% populasi. Gen Z ini juga diketahui sebagai generasi pertama yang tumbuh atas adanya internet sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari, dimana menunjukkan potensi untuk kemajuan dan perubahan di masa depan.

Publikasi Statistik Ketenagakerjaan bulan Februari 2024 menunjukkan adanya kesenjangan usia tenaga kerja dari generasi Z yang sudah bekerja. Dua pembagian umur, yaitu 15-19 tahun serta usia 20-24 tahun, dapat menjadi petunjuk adanya generasi Z yang sudah memasuki dunia kerja. Menurut data per Februari 2024 memperlihatkan ada 5,82 juta penduduk yang berusia 15 sampai 19 tahun yang merupakan angkatan kerja. Sekitar 4,79 juta jiwa mempunyai pekerjaan. Sisanya, sebanyak 1,03 juta orang yang tidak bekerja atau menganggur (Kompas, 2024).

| Sektor Dominan | Jumlah Pekerja menurut Sektor Dominan di Provinsi DKI Jakarta (Jiwa) | | |
|----------------|--|-----------|-----------|
| | 2021 | 2022 | 2023 |
| Pertanian | 32.807 | 25.474 | 23.705 |
| Industri | 794.346 | 769.497 | 838.461 |
| Jasa-jasa | 3.910.262 | 4.080.131 | 4.210.571 |
| Jumlah | 4.737.415 | 4.875.102 | 5.072.737 |

Keterangan Data :

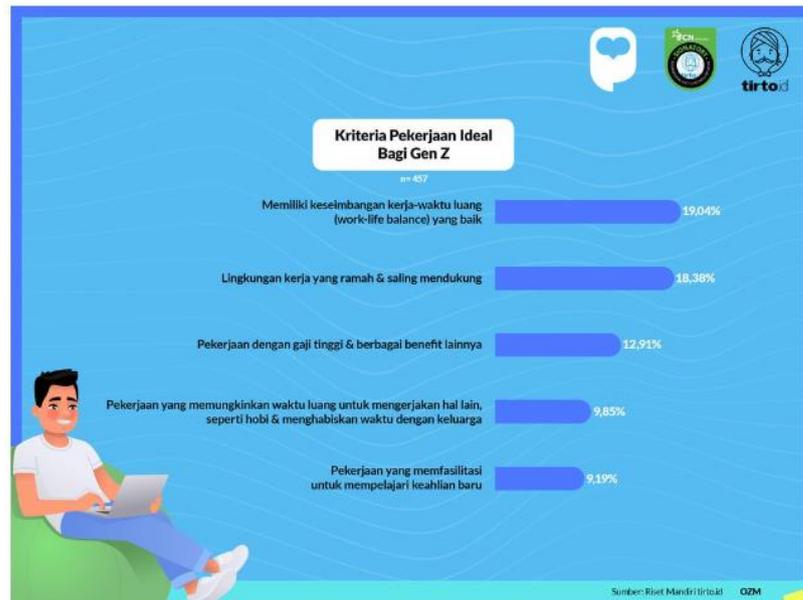
Sumber: Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas) Agustus, BPS

Gambar 1. 3 Jumlah Pekerja Menurut Sektor Dominan di DKI Jakarta
Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Gambar 1.2 yang ditampilkan, menjelaskan jumlah pekerja di sektor-sektor dominan di wilayah Jakarta dalam jangka waktu tiga tahun sebelumnya. BPS mengungkapkan bahwa sektor jasa merupakan sektor dengan penyerapan tenaga kerja terbanyak jika dibandingkan pada sektor yang lainnya. Pada tahun 2021, terdapat 3.910.262 pekerja di sektor jasa, sementara sektor hanya mempekerjakan 794.346 pekerja, dan sektor pertanian hanya 32.807 pekerja. Data ini menunjukkan pentingnya sektor jasa dalam perekonomian Jabodetabek, yang terus mengalami peningkatan jumlah pekerja setiap tahunnya. Skala usaha dalam sektor jasa di Indonesia umumnya dibagi menjadi empat kategori berdasarkan ukuran dan kapasitas operasionalnya, yaitu usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah dan besar. Pembagian skala usaha ini penting untuk memahami kontribusi masing-masing kategori pada perekonomian, terutama dalam hal penciptaan lapangan kerja dan kontribusi pada Produk Domestik Bruto (PDB).

Sektor jasa meliputi beragam layanan yang berkontribusi pada perekonomian. Kementerian perindustrian tengah mengatur rencana guna mengembangkan subsektor jasa. Adapun yang termasuk dalam sektor jasa seperti jasa perbankan, transportasi, perhotelan dan pariwisata, kesehatan, jasa sertifikasi, pengujian, dan kalibrasi. Penyusunan ini dengan maksud untuk memberikan pandangan pada pembaruan sektor jasa baik jangka pendek, menengah, hingga panjang. Sektor jasa memberikan andil besar pada pelayanan bersamaan dengan perluasan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks jasa, jenis layanan yang diberikan cukup beragam dan bergantung pada bagaimana perwakilan perusahaan untuk melayani konsumen.

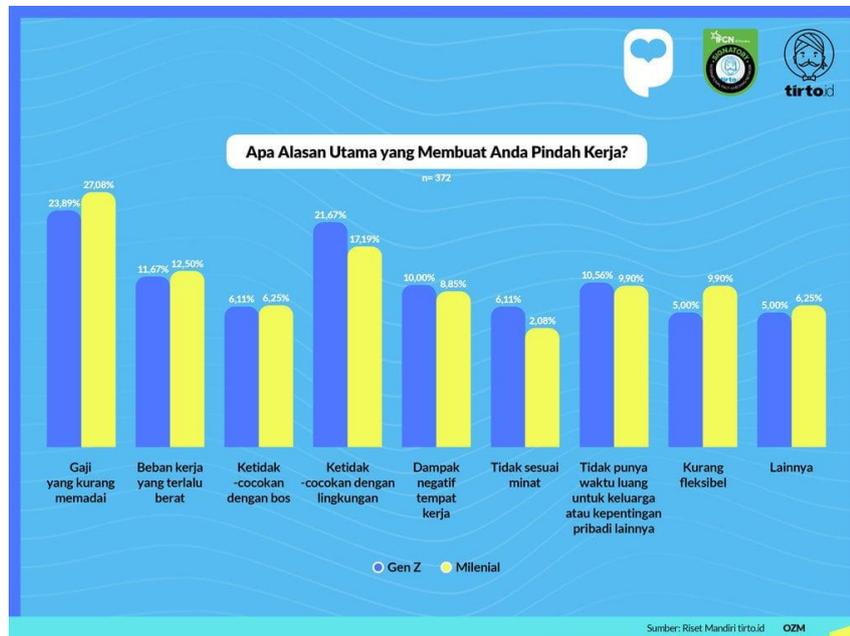
Apabila karyawan memiliki kecintaan, kerelaan dan rasa ingin membantu yang tinggi terutama saat melayani maka konsumen akan cenderung merasa puas terhadap pelayanan perusahaan. Karena dalam sektor jasa pelayanan karyawan merupakan ujung tombak citra dan pencapaian perusahaan.



Gambar 1. 4 Kriteria Pekerjaan Ideal Bagi Gen Z
Sumber: (tirto.id, 2022)

Berdasarkan gambar 1.3 di atas dapat diketahui bahwa kualifikasi suatu pekerjaan yang disebut ideal menurut pandangan dari Gen Z di Indonesia. Salah satu kriteria yang disorot adalah keseimbangan kehidupan kerja yang memiliki persentase 19,04%. Ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara pekerjaan-waktu luang sangat penting bagi kepuasan kerja karyawan generasi Z. Keseimbangan kerja-waktu luang memungkinkan karyawan untuk memiliki waktu untuk kegiatan pribadi, seperti hobi dan menghabiskan waktu dengan keluarga, yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kesejahteraan secara keseluruhan. Dengan demikian, agar terjadi peningkatan kepuasan kerja terutama pada Generasi Z Perusahaan harus berfokus pada salah satu hal yaitu keseimbangan kehidupan kerja dan menciptakan suatu lingkungan kerja yang menunjang. Selain itu pelaku usaha juga perlu memperhatikan dan meningkatkan keadaan apa saja yang mempengaruhi

kepuasan kerja untuk mencapai hasil optimal dalam operasional mereka, yang mendukung dan memuaskan bagi semua karyawan (Tirto, 2022).



Gambar 1. 5 Apa alasan utama yang membuat gen Z beralih kerja
 Sumber: (tirto.id, 2022)

Dari gambar 1.4 di atas, menunjukkan alasan utama yang membuat seseorang pindah kerja. Salah satu alasan yang disorot adalah kurangnya fleksibilitas kerja, yang memiliki persentase 5.00%. Ini menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja merupakan unsur yang penting dan memengaruhi kepuasan kerja. Fleksibilitas kerja membuat seorang karyawan untuk terjadinya keseimbangan pekerjaan dengan urusan kehidupan pribadi karyawan, yang tentunya bisa mendukung terciptanya kepuasan kerja yang meningkat serta mengurangi stres. Karyawan yang merasakan adanya kontrol atas waktu kerjanya, biasanya akan lebih bahagia dan produktif. Pada dasarnya, perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan kerja karyawan mesti mempertimbangkan untuk menawarkan opsi kerja yang lebih fleksibel (Tirto, 2022).

Urgensi penelitian ini berpusat pada pengujian dampak fleksibilitas kerja dan keseimbangan kehidupan kerja pada kepuasan kerja karyawan generasi Z khususnya yang ada pada sektor jasa di wilayah Jabodetabek sangatlah penting,

mengingat perubahan dinamika di pasar kerja saat ini. Generasi Z yang mulai mendominasi angkatan kerja, memiliki ekspektasi yang berbeda dibandingkan dengan generasi sebelumnya, terutama dalam hal fleksibilitas dan keselarasan kehidupan dan pekerjaan. Penelitian bertujuan untuk memahami seberapa besar kedua faktor tersebut terhadap kepuasan kerja mereka, yang selanjutnya dapat membantu perusahaan dalam merancang kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan karyawan muda. Dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan mental dan kesejahteraan, keseimbangan kehidupan kerja menjadi aspek penting yang bisa memengaruhi retensi karyawan dan produktivitas. Hasil temuan ini diharapkan dapat memberi rekomendasi kepada para manajer dalam menjadikan lingkungan kerja menunjang, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan serta memberikan kontribusi signifikan terhadap stabilitas tenaga kerja di sektor jasa.

Sebagai dasar yang kuat dalam penelitian ini, berikut beberapa hasil dari temuan sebelumnya yang menerangkan hasil signifikan dan tidak signifikan atas variabel penelitian dan hipotesis serupa yaitu fleksibilitas kerja, seimbangannya antara kehidupan kerja, serta kepuasan kerja. Berdasarkan data penelitian yang dilakukan oleh Sofyan & Elmi (2024), Kawiana et al. (2023), Listyani & Suryawirawan (2023), dan Ahdianita et al. (2024) menerangkan bahwa adanya fleksibilitas kerja memiliki pengaruh signifikan pada munculnya kepuasan kerja. Sedangkan Huda & Ekhsan (2023), Findriyani & Parmin (2021), Sitorus & Siagian (2023) pada penelitian lainnya menyatakan antara fleksibilitas kerja tidak ada pengaruh pada kepuasan kerja.

Temuan ini didukung dengan adanya penelitian lain yang dilaksanakan oleh Isa et al. (2024), Sofyan & Elmi (2024), Listyani & Suryawirawan (2023), Reners et al. (2024b), dan Pitoyo & Handayani (2022) mengemukakan bahwa keseimbangan kehidupan kerja memiliki dampak pada kepuasan kerja karyawan. Namun hal lain dengan Maharani et al. (2023) dan Endeka et al. (2020) yang menjelaskan pada hasil temuannya bahwasanya tidak ada dampak signifikan diantara keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan kerja.

Berdasarkan temuan oleh Rehman & Siddiqui (2020) dan Silminawati & Rachmawati (2022) fleksibilitas kerja dan keseimbangan kehidupan kerja berdampak positif dan signifikan pada kepuasan kerja. Namun, hasil temuan ini tidak sejalan dengan penelitian Peng et al. (2022) bahwa fleksibilitas kerja dan keseimbangan kehidupan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja.

Setelah peneliti memaparkan berbagai permasalahan yang terjadi pada latar belakang, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Pengaruh Fleksibilitas Kerja dan Keseimbangan Kehidupan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Karyawan Generasi Z Pada Sektor Jasa di Jabodetabek)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena pada latar belakang yang dipaparkan, maka rumusan permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah keseimbangan kehidupan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
3. Apakah fleksibilitas kerja dan keseimbangan kehidupan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Peneliti memiliki tujuan yang dipaparkan, sebagai berikut:

1. Untuk memahami pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk memahami pengaruh keseimbangan kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Untuk memahami pengaruh fleksibilitas kerja dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil temuan ini diharapkan bisa menjadi referensi serta sumber informasi yang bermanfaat untuk memperluas ilmu pengetahuan. Selain itu menambah pemahaman mengenai pengaruh kerja fleksibel dan keseimbangan kehidupan kerja pada kepuasan kerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian akan bisa dijadikan bahan pertimbangan serta menambah rekomendasi bagi perkembangan pada sektor jasa dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, sehingga kebijakan yang tepat dapat diambil dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya pada gen Z.