

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini, peran teknologi dapat membantu dan mempermudah kegiatan masyarakat, salah satu contohnya dalam aspek ekonomi, dimana terdapat sebuah inovasi yang mempermudah individu berbelanja secara daring dalam sebuah wadah bernama *e-commerce*. (Widjanarko & Febriansyah, 2021) menjelaskan bahwa *e-commerce* merupakan suatu media yang dapat membantu proses jual-beli barang menggunakan media elektronik seperti radio, televisi, ataupun internet. *E-commerce* dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan barang serta melakukan transaksi jual-beli secara online dengan mudah. Industri *e-commerce* di Indonesia sendiri berkembang pesat. Menurut informasi yang tertera pada *website* Kementerian Komunikasi dan Informasi (KOMINFO), *e-commerce* dapat menjadi industri yang berpotensi menjadi tulang punggung perekonomian bangsa Indonesia di masa depan. Hal ini dapat terindikasi dari data analisis Ernst and Young (EY) yang menyebutkan bahwa nilai penjualan bisnis online selalu meningkat 40% setiap tahunnya.

Industri *e-commerce* telah berkembang pesat dalam beberapa tahun kebelakang. Menurut data berasal dari situs Rakuten pada penelitian Prasetyo Widagdo (2016), menyatakan proporsi perkembangan e-commerce di Jakarta mencapai 55% dari populasi warga yang tinggal di Jakarta. Data dari artikel ItWorks.id menyatakan bahwa Bank Indonesia (BI) memperkirakan total nilai *transaksi e-commerce* tumbuh Rp 395 triliun atau 48,3% secara tahunan (YoY) pada tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan *e-commerce* memerlukan karyawan mereka memiliki kinerja serta performa yang baik guna mempertahankan serta meningkatkan *output* dan *value* pada perusahaan yang bergerak dalam industri *e-commerce*.

Penelitian ini akan berfokus pada karyawan Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce* di Jakarta. Pada penelitian yang dilakukan oleh Bălan & Vreja, et al., (2017) mengemukakan bahwa Generasi Z adalah mereka yang lahir antara 1996

– 2012. Widjanarko & Febriansyah (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa Generasi Z di Indonesia sebagian besar bekerja di perusahaan *e-commerce*. Hal ini didukung oleh data dari Clinton (2019) bahwa 69% Generasi Z di Indonesia tertarik berkarir di *e-commerce* karena memiliki karakteristik lebih santai dibandingkan perusahaan lain, seperti jam kerja fleksibel, pakaian kerja santai, bekerja jarak jauh melalui seluler, dan bekerja dari rumah. Alasan lain adalah perusahaan *e-commerce* menawarkan banyak *reward* dan *benefit*, kesempatan untuk berkembang, memiliki rekan kerja yang solid, perusahaan dengan suasana yang santai serta dilengkapi fasilitas ruang bermain, dan makan siang gratis bagi karyawan (Prasetyaningtyas et al., 2022).

Generasi Z juga lebih menyukai pekerjaan yang dapat memberi mereka fleksibilitas untuk beradaptasi waktu kerja mereka ke kehidupan pribadi mereka (Arora et al., 2019). Namun, hal ini bertolak belakang dengan beban kerja yang para Generasi Z tanggung, hal ini diungkapkan Widjanarko & Febriansyah (2021) bahwa perusahaan *e-commerce* berorientasikan pada hasil akhir pekerjaan sehingga beban kerja yang banyak serta berat menjadi tantangan tersendiri bagi Generasi Z. Hal ini juga didukung dengan sebuah kutipan yang diambil dari artikel Froyonion.com bahwa beban kerja atau *workload* yang dimiliki oleh karyawan yang bekerja di perusahaan *e-commerce* sangatlah tinggi, di mana karyawan perusahaan *e-commerce* tidak bertahan lebih dari 2-3 bulan karena harus bekerja sampai larut pagi dan *work-life balance* mereka tidak seimbang.

Data dari riset yang dilakukan oleh McKinsey Global Institute (2012) menyebutkan bahwa Indonesia akan mengalami lonjakan demografi angkatan kerja pada 2030. Diperkirakan Indonesia akan membutuhkan setidaknya 113 juta tenaga kerja terampil yang membuat Indonesia menjadi negara ekonomi terbesar ke-7 di dunia. Data yang diambil pada Gambar 1.1 menggambarkan ada 28 juta Generasi Z yang sudah bekerja di Indonesia per tahun 2020.

Gambar 1.1**Pekerja tetap setiap generasi di Indonesia per tahun 2020**

Sumber : Badan Pusat Statistik

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa Generasi Z akan mendominasi dunia kerja dan menggantikan generasi pendahulunya yang bekerja saat ini. Ini akan menjadi tantangan bagi Indonesia untuk dapat memiliki pekerja berkualitas, terutama bagi Generasi Z yang baru memasuki dunia kerja, sehingga dapat bersaing dengan negara lain di kancah internasional. Sifat dari Generasi Z sendiri disebutkan oleh Addeco (2015) bahwa mereka sangatlah optimis dalam memandang masa depan mereka dalam dunia profesional. Penelitian ini akan menguji pengaruh dari *supervisor support* dan *workload* pada *job performance* karyawan Generasi Z yang bekerja di perusahaan. Dengan melakukan penelitian serta penilaian terhadap *job performance*, perusahaan akan memiliki banyak manfaat, salah satunya adalah Perusahaan dapat menjalankan perbaikan seluruh unit yang ada dalam perusahaan karena komunikasi menjadi lebih efektif mengenai tujuan perusahaan (Veithzal, 2005). Selanjutnya manfaat untuk karyawan sendiri adalah dapat mengambil tindakan perencanaan kinerja dengan

membangun kekuatan serta mengurangi kelemahan pada diri mereka semaksimal mungkin.

Kinerja karyawan atau *job performance* merupakan suatu hal yang vital untuk diperhatikan oleh sebuah perusahaan karena berguna untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh (Sørli et al., 2022) pada jurnal *Journal of Vocational Behavior* mengatakan bahwa *job performance* adalah salah satu sumber daya yang memfasilitasi akumulasi dan aktivasi sumber daya pekerjaan situasional. Menurut (Viswesvaran & Ones, n.d., 2010), *job performance* mengacu pada tindakan, perilaku, dan hasil yang terukur yang melibatkan atau dihasilkan karyawan yang terkait dengan dan berkontribusi pada tujuan organisasi. (Ford et al., 1990) mengidentifikasi tiga faktor yang mempengaruhi *job performance*, yaitu: *declarative knowledge* (pengetahuan deklaratif), *procedural knowledge* (pengetahuan dan keterampilan prosedural), dan *motivation*.

Penelitian terdahulu menemukan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *job performance* secara langsung maupun tidak langsung. Bentein et al., (2002) berpendapat fungsi dari interaksi antara *supervisor* dan karyawan, dengan setiap orang memiliki atribut individu. Dukungan yang diberikan oleh *supervisor* telah terbukti berkorelasi dengan *job performance* (Mills et al., 2014). Studi sebelumnya telah menemukan bahwa dukungan *supervisor* yang digeneralisasikan terkait dengan banyak hasil positif terkait pekerjaan, termasuk kinerja karyawan (Carlson et al., 2011). *Supervisor* dapat berfungsi sebagai penghubung antara organisasi dan karyawan, dan tindakan mereka dapat sangat mempengaruhi bagaimana karyawan memandang kebijakan organisasi. Pada gilirannya, mempengaruhi sikap kerja karyawan, yang dapat mempengaruhi kinerja pekerjaan mereka (Mills et al., 2014). Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Talukder et al., (2018), menyatakan bahwa *work-life balance* dapat memediasi hubungan antar *supervisor support* dengan *job performance*. Penelitian tersebut menyebutkan *work-life balance* berhubungan dengan sikap karyawan melalui *job satisfaction*, *organization commitment*, dan *life satisfaction* yang

memiliki hubungan positif serta dapat menunjukkan peningkatan performa pada karyawan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *supervisor* tidak hanya mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja karyawan, tetapi juga secara signifikan mempengaruhi penggunaan dan keberhasilan praktik kehidupan kerja formal dan informal (Fiksenbaum, 2014). Peneliti menemukan perbedaan hasil penelitian yang dilakukan saat menguji *supervisor support* terhadap *job performance*. Disebutkan sebelumnya penelitian yang dilakukan oleh Dal Corso et al., (2020) yang menyatakan bahwa *supervisor support* dapat mempengaruhi *job performance*. Namun, Park et al., (2018) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa *supervisor support* tidak mempengaruhi secara langsung atau *indirect* terhadap *job performance*. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan dari kedua penelitian tersebut, yaitu penelitian Dal Corso et al., (2020) *job performance* karyawan dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan dengan adanya bantuan dari *supervisor* berupa perilaku positif yang ditunjukkan kepada karyawan tersebut.

Sementara itu penelitian yang dilakukan Park et al., (2018) berfokus pada peningkatan *job performance* dengan bantuan *supervisor* melalui pelatihan atau *training* pada karyawan. Penelitian tersebut dijelaskan bahwa *supervisor support* hanya dapat mempengaruhi secara positif *motivation to learn* karyawan. Namun, disebutkan dalam penelitian tersebut bahwa *supervisor support* tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap *job performance* dikarenakan Mayoritas responden adalah karyawan tingkat senior berusia 50-an (46,8%) dan 40-an (28,2%) dengan pengalaman kerja lebih dari 20 tahun (43,1%) yang dimana disebutkan oleh Park et al., (2018) bahwa mereka beberapa responden adalah *supervisor* itu sendiri atau bahwa mereka relatif tidak dibatasi oleh dukungan *supervisor* dalam posisi mereka saat ini pada tingkat senior.

Variabel berikutnya dalam penelitian ini adalah *workload*. Beban kerja atau dapat disebut *workload* merupakan jumlah pekerjaan yang harus dilakukan seorang individu, sedangkan beban kerja berhubungan erat dengan individu yang memiliki

tugas yang terlalu banyak untuk dilakukan (Leiter et al., 1996). Hubungan antara *workload* terhadap *job performance* sudah diteliti pada penelitian terdahulu. Namun, ditemukan hasil yang beragam pada penelitian tersebut. Adanya efek positif dan negatif membuat ketidakpastian mengenai pengaruh *workload* terhadap *job performance*. Hubungan positif antara beban kerja dan kinerja mengasumsikan bahwa individu membutuhkan stres atau tantangan untuk aktif dan melakukan yang terbaik (Bruggen, 2015). Sebaliknya, terdapat penelitian memberikan dukungan untuk hubungan negatif antara beban kerja dan kinerja. Maka dari itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menjawab adanya perbedaan yang ditemukan dalam penelitian dengan variabel *workload* terhadap *job performance*.

Penelitian yang dilakukan oleh Alexander Bruggen (2015) berfokus untuk mengetahui hubungan yang terjadi antara variabel *workload* dengan *job performance*. Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa ketika karyawan memiliki *workload* yang rendah dan tinggi, maka akan mempengaruhi secara negatif *job performance* karyawan tersebut. Pada studi di atas juga menyebutkan bahwa karyawan dapat mencapai *job performance* yang tinggi ketika perusahaan memberikan *workload* yang sedang pada karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Idayanti et al., 2020) menyebutkan bahwa *workload* yang tinggi dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job performance* karyawan. Hal tersebut dikarenakan dengan semakin tingginya *workload*, akan memberikan pengalaman pada karyawan untuk mengerjakan pekerjaan mereka sehingga performa mereka akan meningkat di masa yang akan datang. *Workload* yang tinggi juga dapat memberikan gambaran pada karyawan bagaimana mereka mengatur beban kerja yang diberikan perusahaan sehingga tidak mengganggu, melainkan meningkatkan performa kinerja karyawan tersebut. Hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Herdyanti & Muzakki (2020) yang menyatakan bahwa *workload* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *job performance* dikarenakan karyawan yang merasa bahwa pekerjaan yang mereka lakukan terlalu banyak sebenarnya tidak menjadi masalah bagi mereka, karena mereka menganggap bahwa mereka mampu menyelesaikan pekerjaan tersebut, disisi yang lain karyawan

sadar bahwa apa yang telah dibebankan kepada mereka merupakan tanggung jawab yang harus mereka selesaikan, sekalipun itu beban berat bagi mereka.

Penelitian ini akan meneliti efek dari *workload* yang terjadi serta pengaruh *supervisor support* pada Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce*. Sebelumnya, belum pernah dilakukan penelitian yang berfokus pada karyawan yang bekerja di perusahaan *e-commerce*, melainkan berfokus pada perilaku masyarakat dengan adanya *e-commerce* saat ini. Maka dari itu, penelitian ini akan menambah literatur terhadap variabel yang dapat memprediksi *job performance* melalui *supervisor support* dan *workload*. Penelitian ini juga bertujuan untuk menjawab perbedaan pendapat mengenai pengaruh yang ditimbulkan dari variabel *supervisor support* dan *workload* terhadap *job performance*. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penelitian ini akan berkontribusi dengan meneliti pengaruh dari variabel *supervisor support* dan *workload* terhadap *job performance*.

Penelitian ini juga akan menguji pengaruh langsung serta pengaruh tidak langsung dari variabel *work-life balance*. Selain itu, masih sedikitnya penelitian mengenai *supervisor support*, *workload*, *work-life balance*, dan *job performance* pada Generasi Z akan menambah studi literatur pada variabel tersebut. Melalui penelitian ini juga diharapkan dapat membantu perkembangan kinerja dari karyawan sehingga dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Indonesia dan dapat bersaing dengan sumber daya manusia pada organisasi di kancah global. Dengan demikian, peneliti menetapkan judul “Analisis Pengaruh *Supervisor Support* dan *Workload* terhadap *Job Performance* dengan *Work-Life Balance* sebagai Mediator pada Generasi Z” pada penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan dalam penelitian *supervisor support* dan *workload* terhadap *job performance* dengan mediasi *work-life balance*, terdapat beberapa poin rumusan masalah yang membahas pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *supervisor support* memiliki pengaruh terhadap *job performance* pada Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce* di Jakarta?
2. Apakah *workload* memiliki pengaruh terhadap *job performance* pada Generasi Z yang bekerja pada perusahaan *e-commerce* di Jakarta?
3. Apakah *supervisor support* memiliki pengaruh terhadap *work-life balance* pada Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce* di Jakarta?
4. Apakah *workload* memiliki pengaruh terhadap *work-life balance* pada Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce* di Jakarta?
5. Apakah *work-life balance* memiliki pengaruh terhadap *job performance* pada Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce* di Jakarta?
6. Apakah *work-life balance* memediasi pengaruh antara *supervisor support* dengan *job performance* pada Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce* di Jakarta?
7. Apakah *work-life balance* memediasi pengaruh antara *workload* dengan *job performance* pada Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce* di Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *supervisor support* terhadap *job performance* pada Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce* di Jakarta;
2. Untuk mengetahui pengaruh *workload* terhadap *job performance* pada Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce* di Jakarta;
3. Untuk mengetahui pengaruh *supervisor support* terhadap *work-life balance* pada Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce* di Jakarta;
4. Untuk mengetahui pengaruh *workload* terhadap *work-life balance* pada Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce* di Jakarta;

5. Untuk mengetahui pengaruh *work-life balance* terhadap *job performance* pada Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce* di Jakarta;
6. Untuk mengetahui apakah *work-life balance* memediasi pengaruh antara *supervisor support* dengan *job performance* pada Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce* di Jakarta; dan
7. Untuk mengetahui apakah *work-life balance* memediasi pengaruh antara *workload* dengan *job performance* pada Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce* di Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Harapan peneliti terhadap manfaat yang dapat diambil dari studi penelitian ini adalah:

1.4.1 Bersifat Teoritis:

1. Mengetahui hubungan antara *supervisor support* dan *workload* dengan *job performance* dengan mediasi *work-life balance*; dan
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, terutama pada bidang *job performance*, serta dapat bermanfaat untuk penelitian-penelitian di masa yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis:

1. Memberikan informasi praktis kepada organisasi manajemen sumber daya manusia khususnya perusahaan *e-commerce*;
2. Dapat membantu peneliti bidang *job performance* untuk mengembangkan temuan dalam bidang *job performance*; dan
3. Memberikan wawasan bagi manajemen maupun para pekerja mengenai alternatif tindakan yang dapat diambil saat mengalami masalah yang berkaitan dengan *supervisor support* dan *workload* yang mempengaruhi *work-life balance* dan *job performance*.

1.5 Sistematika Penulisan

Kerangka laporan hasil penelitian yang disusun sebagai karya akhir ini akan terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang yang membahas kenyataan dan permasalahan yang terjadi, rumusan kasus yang berisi pertanyaan apa saja yang masih ada pada penelitian ini, tujuan penelitian untuk mengetahui mengapa penelitian ini dilakukan, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian. Pada latar belakang dijelaskan tentang perkembangan industri *e-commerce* di Indonesia, Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce*, dan perbedaan pendapat mengenai pengaruh variabel *supervisor support* dan *workload* terhadap *job performance*. Pada bab ini juga dijelaskan mengenai perkembangan teori *job performance* serta memprediksi variabel apa saja yg mempunyai hubungan dan mempengaruhinya.

BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai hasil dari tinjauan kepustakaan atau riset data sekunder berupa teori yang sesuai untuk digunakan sebagai landasan penelitian. Pada bagian landasan teori akan diisi oleh variabel-variabel yang digunakan oleh penelitian ini, yaitu *supervisor support*, *workload*, *work-life balance*, dan *job performance*. Penelitian terdahulu membahas tentang penelitian-penelitian yang masih relevan dengan topik penelitian ini. Kerangka berpikir berisi visualisasi dari variabel dan hipotesis yang dimunculkan dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran mengenai metode yang akan digunakan dalam melaksanakan penelitian ini, yaitu termasuk metode pengambilan sampel, penjelasan mengenai variabel penelitian, bagaimana cara pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data, dan hipotesis penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai analisis terhadap hasil – hasil penelitian, yang kemudian dibahas untuk menjawab masalah – masalah penelitian yang telah dijelaskan diatas.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memberikan kesimpulan dari penelitian, dampak terhadap manajemen, dan saran untuk studi lebih lanjut.