

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam perusahaan karena berperan penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan operasional dan pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia suatu perusahaan merupakan aset berharga yang membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya Gustiana *et al.*, (2022). Tanpa dukungan sumber daya manusia yang berkualitas dan sejahtera. Maka, perusahaan akan kesulitan dalam mewujudkan produktivitas dan kualitas layanan yang maksimal. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa sumber daya manusianya bekerja dalam kondisi kerja yang mendukung keseimbangan, meminimalkan risiko kelelahan kerja dan kesejahteraan.

Dalam dunia kerja saat ini penuh dengan tekanan dan tuntutan tinggi dengan itu kesejahteraan karyawan dipandang sebagai kebutuhan utama yang harus dipenuhi oleh organisasi. Menurut Robertson & Cooper (2020) *employee wellbeing* merupakan bagian penting dalam dunia kerja yang mencakup kondisi fisik, perasaan emosional dan hubungan sosial karyawan, serta kemampuan mereka untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Sebaliknya, ketika organisasi mampu menciptakan kondisi kerja yang mendukung kesejahteraan fisik, mental, dan sosial

karyawan, maka akan tercipta karyawan yang lebih bahagia, loyal, dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaiknya.

Tingkat kesejahteraan yang tinggi dapat membantu karyawan menjadi lebih produktif dan lebih kuat dalam menghadapi tekanan di tempat kerja (Guest, 2017). Indonesia masih menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan *employee wellbeing*. Skor kesejahteraan di Indonesia hanya 53,26%, lebih rendah dibandingkan Malaysia sebesar 67,89% dan Singapura sebesar 68,23% (Indonesia, 2025). Rendahnya skor ini mencerminkan bahwa banyak karyawan belum merasakan kondisi kerja yang mendukung secara fisik, emosional, maupun sosial. Padahal, *employee wellbeing* sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang mampu memberikan rasa aman, nyaman, serta keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Faktor utama yang memengaruhi rendahnya tingkat *employee wellbeing* di Indonesia adalah lemahnya kemampuan manajemen stres, dengan skor hanya 50,98%, lebih rendah dari rata-rata global yaitu 58,62% (Intellect, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan di Indonesia lebih rentan mengalami stres yang tidak terkelola dengan baik, yang secara langsung menurunkan produktivitas dan kualitas kerja. Ketidakmampuan dalam mengelola stres dapat menyebabkan *burnout*, penurunan motivasi, hilangnya fokus, dan semangat kerja yang rendah yang semuanya berdampak negatif terhadap tingkat kesejahteraan dan kenyamanan karyawan dalam bekerja. Sebuah studi oleh Johns (2023) menemukan

bahwa tekanan mental jangka panjang dapat menyebabkan penurunan produktivitas hingga 40% per tahun.

Organisasi yang tidak berinvestasi dalam *employee wellbeing* berisiko mengalami tingkat pergantian karyawan yang tinggi. faktor yang mempengaruhi *employee wellbeing* yaitu *work life balance*. Menurut Lockwood (2003) *work life balance* sendiri didefinisikan sebagai kondisi di mana individu dapat mengelola tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadinya secara seimbang. *Work life balance* merepresentasikan keberhasilan individu dalam mengalokasikan sumber daya waktu, energi dan *work life balance*. Ketika seseorang bisa memisahkan dengan baik antara *work life balance*, misalnya dengan menyempatkan waktu untuk melakukan hobi atau berkumpul dengan keluarga, maka tubuh dan pikirannya bisa beristirahat. Hal ini membantu menjaga emosi tetap stabil dan membuat orang merasa lebih sejahtera secara keseluruhan (Hariri *et al.*, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Jayasekara (2024), Wei & Ye (2022) bahwa *work life balance* berpengaruh positif terhadap *employee wellbeing*. Sedangkan penelitian yang dilakukan Frisdayanti & Handoyo (2021) menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh negatif terhadap *employee wellbeing*. Faktor lain yang dapat mempengaruhi *employee wellbeing* yaitu *burnout*. Menurut Rossi *et al.*, (2006) *burnout* dapat diartikan sebagai kondisi psikologis yang muncul akibat respons jangka panjang terhadap tekanan atau stres yang terus-menerus dalam lingkungan

kerja. *Burnout* ini biasanya terjadi karena seseorang mengalami stres berkepanjangan selama menjalankan tugas atau tanggung jawab di tempat kerja.

Burnout ditandai dengan stres organisasi, seperti beban kerja yang tinggi, sumber daya yang tidak memadai, dan peningkatan tekanan dari waktu ke waktu (Al Shbail *et al.*, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Wu *et al.*, (2025), Putri *et al.*, (2025) menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh signifikan terhadap *employee wellbeing*. Sedangkan penelitian yang dilakukan Elvis *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif signifikan terhadap mental *wellbeing*. Penelitian ini menghadirkan kebaruan atau *novelty* dengan mengkaji hubungan antara *work life balance* dan *burnout* terhadap *employee wellbeing* dalam konteks industri layanan internet, khususnya pada perusahaan Aranet Wifi yang masih tergolong usaha mikro, kecil, dan menengah.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada sektor formal berskala besar seperti perbankan dan manufaktur, studi ini mengeksplorasi dinamika *work life balance* serta tingkat *burnout* pada karyawan sektor digital. Objek pada penelitian ini yaitu di Aranet Wifi. Aranet Wifi adalah sebuah perusahaan *internet service provider* yang berlokasi di Tirak II, Desa Tirak, Kecamatan Kwadungan, Kabupaten Ngawi, Jawa Timur. Sebagai penyedia layanan koneksi internet aranet wifi memiliki kontribusi penting dalam mendukung aktivitas digital di berbagai sektor seperti perkantoran, industri, pendidikan, hingga rumah tangga.

Jangkauan layanan aranet wifi dari Ngawi, Magetan hingga Madiun. Aranet Wifi dipilih sebagai objek penelitian karena berdasarkan pengamatan awal terdapat kecenderungan karyawan bekerja di luar jam kerja yang seharusnya.

Kondisi ini relevan untuk diteliti karena dapat memengaruhi *employee wellbeing*. Bekerja melebihi jam kerja normal berisiko menyebabkan *work life balance* serta meningkatkan kemungkinan *burnout*. Hal ini dapat berdampak pada penurunan kesehatan mental, motivasi, kepuasan kerja, hingga produktivitas. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana kondisi kerja di aranet wifi berkaitan dengan *employee wellbeing*. Untuk memperkuat pengamatan awal peneliti melakukan pra survei terkait *employee wellbeing* di aranet wifi sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei *Employee Wellbeing*

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Aranet Wifi menyediakan fasilitas yang mendukung kesejahteraan saya	51,4%	33,8%	10,8%	2,7%	1,4%
2	Aranet WiFi memberikan jaminan ketenagakerjaan sesuai aturan pemerintah	27%	70,3%	0%	2,7%	0%
3	Mampu menjaga kondisi fisik dan mental saya dengan baik selama bekerja di Aranet Wifi	66,2%	31,1%	2,7%	0%	0%

Sumber : Pra survei peneliti (2025)

Berdasarkan hasil dari tabel 1.1 yang dilakukan terhadap karyawan Aranet Wifi, terlihat bahwa *employee wellbeing* belum terpenuhi secara optimal. Hal ini tercermin dari sebagian besar responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan kesejahteraan

mereka di tempat kerja. Pada pernyataan “Aranet Wifi menyediakan fasilitas yang mendukung kesejahteraan saya”, sebanyak 51,4% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar karyawan merasa bahwa perusahaan belum menyediakan fasilitas yang memadai untuk mendukung kesejahteraan mereka, baik secara fisik, emosional, maupun sosial.

Dalam hal “jaminan ketenagakerjaan sesuai dengan aturan pemerintah” sebanyak 70,3% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh karyawan merasa tidak mendapatkan perlindungan ketenagakerjaan yang layak dan sesuai pemerintah. Ini menjadi indikator penting bahwa aspek kesejahteraan dari sisi perlindungan hukum dan keamanan kerja masih sangat minim di perusahaan ini. Terkait “kemampuan menjaga kondisi fisik dan mental selama bekerja” sebanyak 66,2% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini, menunjukkan bahwa mayoritas karyawan merasa tidak mampu menjaga kesehatan fisik dan mentalnya selama bekerja di aranet wifi. ini mencerminkan lingkungan kerja yang kemungkinan besar kurang mendukung *work life balance* hidup, manajemen stres, serta fasilitas atau budaya kerja yang menjaga kesehatan mental dan fisik karyawan. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa *employee wellbeing* di aranet wifi masih rendah dan memerlukan perhatian serius, khususnya dalam penyediaan fasilitas pendukung, jaminan ketenagakerjaan, dan upaya menjaga kesehatan fisik dan mental karyawan. Kurangnya dukungan dalam aspek-aspek tersebut dapat berdampak negatif

terhadap motivasi, produktivitas, serta retensi tenaga kerja. Hasil pra survei ini juga mencerminkan bahwa kondisi *work life balance* di Aranet Wifi masih belum tercapai secara optimal. Adapun pra survei mengenai *work life balance*

Tabel 1. 2 Hasil Pra Survei *Work Life Balance*

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya memiliki cukup waktu untuk beristirahat setelah menyelesaikan pekerjaan di Aranet Wifi	64,9%	31,1%	2,7%	1,4%	0%
2	Pekerjaan saya tidak mengganggu waktu bersama keluarga	43,2%	52,7%	4,1%	0%	0%
3	Saya mampu membagi waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi	44,6%	50%	5,4%	0%	0%

Sumber : Pra survei peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pra survei pada tabel 1.2 pada pernyataan “Saya memiliki cukup waktu untuk beristirahat setelah menyelesaikan pekerjaan di Aranet Wifi” sebanyak 64,9% responden menyatakan sangat tidak setuju yang berarti mayoritas karyawan merasa tidak memiliki waktu istirahat yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi berpotensi menyebabkan kelelahan fisik dan mental yang berkepanjangan. Sementara pada pertanyaan “Pekerjaan saya tidak mengganggu waktu bersama keluarga” sebanyak 43,2% menyatakan sangat tidak setuju. Artinya, pekerjaan di Aranet Wifi cenderung mengganggu kehidupan pribadi dan mengurangi waktu berkualitas dengan keluarga, yang seharusnya menjadi bagian penting dari keseimbangan hidup. Dalam pernyataan “Saya mampu membagi waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi” sebanyak 44,6% menyatakan sangat tidak setuju yang mengindikasikan bahwa

sebagian besar karyawan merasa kesulitan dalam mengelola waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka.

Dari data pra survei tersebut mencerminkan terganggunya *work life balance* pada karyawan aranet wifi yang berpotensi menurunkan tingkat *employee wellbeing*, karena karyawan yang tidak mampu mengelola keseimbangan hidup cenderung mengalami stres, kelelahan, penurunan motivasi, dan kepuasan kerja yang rendah. Jika kondisi ini terus dibiarkan, maka akan berdampak negatif terhadap produktivitas dan kualitas kinerja karyawan secara keseluruhan. Adapun data pelanggan aranet wifi sebagai berikut :

Tabel 1. 3 Data Pelanggan Aranet Wifi

NO	ALAMAT	JUMLAH
1	Pojok	189
2	Tirak	130
3	Kramat	60
4	Ngemplak	56
5	Kasreman	73
6	Dinden	95
7	Klampisan	66
8	Dukuh	41
9	Serut	59
10	Putat	53
11	Boto	74
12	Wage	47
13	Kendung	53
14	Jenangan	83
15	Jeruk	75
16	Kukur	60
17	Ngompro	66
18	Suren	85
19	Mlarik	36
20	Sukolilo	73
21	Baderan	58
TOTAL		1532

Sumber : Aranet Wifi

Dari data jumlah pelanggan Aranet Wifi yang telah mencapai 1.532 orang yang tersebar di kabupaten Ngawi, Magetan, dan Madiun dengan hal ini beban kerja yang dihadapi oleh karyawan semakin tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan aranet wifi, mereka mengungkapkan bahwa di tengah banyaknya pelanggan tersebut, beberapa karyawan menyatakan terkait gangguan yang terjadi di luar jam kerja, mengganggu waktu pribadi dan tuntutan untuk merespons keluhan pelanggan dengan cepat.

Aranet Wifi sendiri beroperasi dari hari Senin sampai Sabtu dengan jam operasional pukul 08.00 hingga 17.00 WIB. Namun, dalam praktiknya ketika ada keluhan dari pelanggan karyawan masih tetap menangani hingga pukul 20.00 WIB. Beberapa karyawan menyampaikan bahwa keluhan pelanggan di luar jam kerja sering mengganggu waktu pribadi mereka, sehingga menyulitkan untuk beristirahat atau menjalani kehidupan pribadi secara seimbang. selain itu, beban tugas yang terus-menerus dan tiada henti juga menyebabkan hilangnya semangat kerja dan menimbulkan beban emosional dan mental. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan *burnout* akibat tekanan pekerjaan.

Tabel 1. 4 Data Pelanggan Tahunan

Tahun	Jumlah Pemasangan Wifi
2021	156
2022	295
2023	362
2024	497
2025	222

Sumber : Aranet Wifi

Dalam kurun waktu lima tahun terakhir, jumlah pemasangan layanan aranet wifi menunjukkan dinamika yang cukup menarik. Pada tahun 2021, tercatat sebanyak 156 pemasangan baru, kemudian mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2022 dengan total 295 pemasangan. Tren pertumbuhan ini tidak berhenti di situ, karena pada tahun 2023 angka pemasangan kembali naik menjadi 362, dan mencapai titik tertinggi pada tahun 2024 dengan 497 pemasangan. Angka tersebut merefleksikan peningkatan yang hampir tiga kali lipat dibandingkan dengan tahun awal pengamatan. Namun, pada tahun 2025 terjadi penurunan tajam hingga hanya mencapai 222 pemasangan, sehingga memberikan gambaran bahwa permintaan pasar terhadap layanan internet tidak sepenuhnya bersifat linear, melainkan fluktuatif dan dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal maupun internal. Kenaikan tajam dalam periode 2021-2024 dapat diinterpretasikan sebagai respon masyarakat terhadap meningkatnya kebutuhan akan akses internet yang stabil dan cepat. Perubahan gaya hidup, terutama pasca pandemi, mendorong individu maupun keluarga untuk lebih banyak mengandalkan jaringan internet dalam aktivitas sehari-hari, baik untuk bekerja secara daring (*remote working*), kegiatan pembelajaran jarak jauh (*online learning*), maupun hiburan digital seperti *streaming* dan *gaming*. Hal ini membuat konektivitas internet tidak lagi sekadar menjadi kebutuhan tambahan, melainkan kebutuhan primer dalam mendukung produktivitas dan kualitas hidup masyarakat modern.

Fenomena pertumbuhan pelanggan yang pesat ini tentu membawa implikasi langsung terhadap operasional perusahaan. Peningkatan jumlah pemasangan berarti adanya penambahan beban kerja yang cukup signifikan pada karyawan, khususnya teknisi lapangan yang bertugas melakukan instalasi jaringan serta tim pelayanan pelanggan yang harus menangani permintaan, keluhan, maupun konsultasi teknis. Tuntutan pelayanan yang semakin tinggi dapat menjadi tantangan bagi perusahaan dalam menjaga kualitas layanan, efisiensi operasional, serta kesejahteraan karyawan.

Beban kerja tidak dikelola dengan baik, kondisi ini berpotensi memicu *burnout* maupun *work life balance* pada karyawan. Penurunan yang terjadi pada tahun 2025 menunjukkan bahwa dinamika pasar bersifat kompleks. Penurunan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti mulai jenuhnya pasar, meningkatnya persaingan dari penyedia layanan internet lainnya, perubahan daya beli masyarakat, maupun adanya kendala teknis dan infrastruktur yang membatasi ekspansi layanan. Situasi ini menjadi peringatan penting bagi perusahaan bahwa keberhasilan di tahun-tahun sebelumnya tidak menjamin tren yang sama akan terus berlanjut, sehingga dibutuhkan strategi adaptif, inovasi layanan, dan manajemen sumber daya manusia yang optimal untuk menjaga keberlanjutan perusahaan. Dengan permasalahan yang ada di Arant Wifi mengenai *burnout* ini dapat menyebabkan turunnya *employee wellbeing*. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan maka, peneliti mengkaji

lebih lanjut melalui penelitian yang berjudul “ **Pengaruh *Work Life Balance* dan *Burnout* Terhadap *Employee Wellbeing* Pada Aranet Wifi**”

B. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan Aranet Wifi
2. Variabel yang dikaji dalam penelitian ini terdiri dari *work life balance* , dan *burnout* sebagai variabel independen, serta *employee wellbeing* sebagai variabel dependen.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap *employee wellbeing* pada Aranet Wifi ?
2. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap *employee wellbeing* pada Aranet Wifi ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu membuktikan secara empiris mengenai “Pengaruh *work life balance* dan *burnout* terhadap *employee wellbeing* pada Aranet Wifi”.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk berbagai pihak. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait pengaruh *work life balance* dan *burnout* terhadap *employee wellbeing*
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian serupa yang akan dilakukan dimasa mendatang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan

Aranet Wifi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam merancang kebijakan kerja yang lebih mendukung kesejahteraan dan produktivitas karyawan.

- b. Bagi karyawan

Penelitian ini menjadi bentuk representasi dari kondisi nyata yang mereka alami, serta sebagai sarana untuk menyuarakan isu kesejahteraan yang relevan.

c. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya.