

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran sumber daya manusia dalam keberhasilan perusahaan merupakan hal yang paling krusial untuk dijaga dan diperhatikan oleh perusahaan. Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor bagi kemajuan ataupun kemunduran sebuah perusahaan. Berkembangnya perusahaan tidak dapat terlepas dari para karyawannya yang dapat dilihat dari bagaimana kinerja mereka. Semakin baik kinerjanya, maka akan lebih besar lagi peluang keberhasilan suatu bisnis.

Kinerja merupakan rangkaian kegiatan manajemen yang menghasilkan gambaran sejauh mana hasil yang sudah dicapai dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya dengan bentuk akuntabilitas publik yang dapat berupa keberhasilan ataupun kekurangan yang terjadi (Yuniarti et al., 2021). Ada beberapa dimensi yang dapat memengaruhi kinerja, yaitu, kuantitas, kualitas, dan kerja sama. Kuantitas dapat dilihat dari seberapa besar jumlah tugas yang dikerjakan. Kualitas dapat dilihat dari tingkat akurasi atau kesesuaian hasil pekerjaan dengan tujuan yang diharapkan. Kerja sama dapat dilihat dari bagaimana seorang pekerja bisa berkolaborasi dengan baik dengan sesama pekerja lainnya (Khaeruman et al., 2021).

TikTok merupakan *platform* media sosial yang memungkinkan penggunanya untuk saling berinteraksi secara langsung melalui video dengan durasi

singkat. Pada awal perilisannya, TikTok hanya digunakan sebagai alat komunikasi dan hiburan saja. Namun, seiring berkembangnya persaingan, TikTok mulai memperluas batasannya menjadi *platform social-commerce* yaitu dengan sebutan TikTok Shop. TikTok Shop hadir dengan fitur yang lebih banyak daripada versi TikTok sebelumnya, yaitu penambahan keranjang pada setiap postingan video singkat, *tab* khusus untuk berbelanja, hingga melakukan penjualan dengan siaran langsung atau yang disebut dengan *live selling*. Kegiatan *live selling* memungkinkan pembeli bisa berbelanja sekaligus berinteraksi dengan penjual secara *real time*. Orang yang biasa melakukan sesi siaran langsung tersebut biasanya disebut dengan pemandu siaran langsung atau *host live streaming*.

Untuk mengetahui bagaimana kondisi kinerja para *host live streaming* pada *platform* TikTok di Tasikmalaya, peneliti melakukan pra-survei dengan kuesioner sementara guna mengetahui apa yang menjadi fenomena para *host live streaming* pada kinerjanya. Pertanyaan kuesioner didasari oleh 3 (tiga) dimensi kinerja yang sudah disebutkan sebelumnya. Hasil kusioner pra-survei sementara terhadap 30 orang *host live streaming* ini dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Pra-Survei Pada Kinerja Host Live Streaming Di Tasikmalaya

No.	Pertanyaan	Jawaban (%)		Target Responden	Total Responden (%)
		Ya	Tidak		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Apakah kamu selalu berusaha mengerjakan pekerjaan sesuai target dan deadline yang sudah ditentukan?	66.7	33.3	30	100
2.	Apakah kamu selalu berusaha untuk hadir di tempat kerja setiap hari sesuai jadwal?	66.7	33.3	30	100

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
3.	Apakah kamu selalu berusaha mematuhi SOP perusahaan dalam bekerja?	70	30	30	100
4.	Apakah kamu selalu berusaha menghasilkan performa yang baik?	40	60	30	100
5.	Apakah kamu selalu berusaha ikut berkontribusi dalam diskusi pada tim?	50	50	30	100
6.	Apakah kamu mampu beradaptasi dengan mudah dalam dinamika tim?	30	70	30	100

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja para *host live streaming* di Tasikmalaya masih kurang stabil. Meskipun para *host live streaming* ini sering kali berusaha untuk memiliki kuantitas kerja yang baik, tetapi mereka tidak secara penuh berusaha untuk menghasilkan kualitas kerja yang baik. Hal ini dibuktikan dengan pertanyaan pada nomor 4 yang sebesar 40% menjawab Ya dan 60% menjawab Tidak. Para *host live streaming* juga terlihat kesulitan dalam beradaptasi dengan sesama rekan kerjanya, yang dapat dilihat dari pertanyaan nomor 6 dengan persentase 30% menjawab Ya dan 70% menjawab Tidak. Berdasarkan hasil pra-survei, dapat dilihat bahwa para *host live streaming* tersebut memiliki kesulitan untuk memberikan performa yang baik dan bekerja sama dengan sesama rekan kerjanya.

Salah satu faktor yang diduga dapat memengaruhi kinerja yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional yang positif atau menyenangkan yang muncul dari penilaian seseorang terhadap pekerjaan atau pengalaman kerjanya (Prami et al., 2020). Kepuasan terbukti berpengaruh terhadap kinerja karena atasan memberikan penghargaan kepada karyawan atas prestasi

mereka, yang membuat mereka merasa puas terhadap pekerjaannya sehingga dapat memotivasi untuk meningkatkan kinerjanya (Wijaya, 2018).

Faktor lain yang diduga dapat memengaruhi kinerja adalah *work-life balance*. *Work-life balance* merupakan sejauh mana seseorang mampu terlibat secara seimbang dan merasa puas dalam menjalankan peran mereka baik di dunia kerja maupun dalam kehidupan pribadi (Saputra & Masdupi, 2025). Terdapat penelitian yang menyebutkan bahwa *work-life balance* memengaruhi kinerja (Masrul, 2023). Apabila *work-life balance* yang dirasakan oleh karyawan tinggi, maka karyawan tersebut akan meningkatkan kinerjanya. Sebaliknya, ketika *work-life balance* yang dirasa kurang, maka dapat berdampak buruk pada kinerja karyawan tersebut. Kepuasan juga terbukti dapat memediasi pengaruh *work-life balance* terhadap kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Sayekti menunjukkan bahwa *work-life balance* memiliki dampak positif pada kepuasan kerja (Sayekti, 2019). *Work-life balance* berpengaruh positif pada kepuasan kerja dikarenakan karyawan mampu mengimbangi keterlibatan mereka (Aliya & Saragih, 2020). Ketika karyawan mendapatkan kepuasan kerja yang diinginkan, maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut (Abadi, 2020). Kepuasan kerja berperan penting sebagai faktor penengah yang memungkinkan *work-life balance* berdampak optimal pada kinerja. *Work-life balance* yang baik memberikan ruang bagi karyawan untuk memenuhi kebutuhan pribadi mereka, yang kemudian berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan kerja. Kepuasan kerja ini memperkuat motivasi intrinsik karyawan untuk memberikan performa terbaik (Firdaus, 2025).

Kinerja merupakan kunci utama dalam keberhasilan suatu perusahaan. Tantangan terhadap kinerja adalah salah satu yang harus diperhatikan sebab dalam praktiknya, kinerja yang buruk berawal dari karyawan yang merasa tidak puas akan pekerjaannya. Ketidakpuasan karyawan ini didapat dari pemenuhan hak yang tidak sesuai seperti kompensasi atau jam kerja. Jam kerja yang berlebih ini dapat mengganggu karyawan dalam menjalani kehidupan pribadinya. Kesulitan dalam mengatur waktu antara kehidupan pekerjaan dan pribadinya ini menyebabkan karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya sehingga karyawan mengalami penurunan kinerja yang berujung sulitnya beradaptasi hingga meninggalkan pekerjaannya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Keseimbangan Kehidupan-Kerja Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Kinerja (Survei pada *host live streaming* di *platform* TikTok Kota Tasikmalaya).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok yang akan diteliti dan telah diuraikan dalam latar belakang, penulis dapat mengidentifikasi sebagai berikut.

1. Bagaimana *work-life balance*, kepuasan, dan kinerja pada *host live streaming* di *platform* TikTok Kota Tasikmalaya.
2. Bagaimana pengaruh *work-life balance* terhadap kepuasan pada *host live streaming* di *platform* TikTok Kota Tasikmalaya.

3. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap kinerja pada *host live streaming* di *platform* TikTok Kota Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh *work-life balance* terhadap kinerja melalui kepuasan sebagai mediasi pada *host live streaming* di *platform* TikTok Kota Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa penulis memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis, sebagai berikut.

1. *Work-life balance*, kepuasan, dan kinerja pada *host live streaming* di *platform* TikTok Kota Tasikmalaya.
2. Pengaruh *work-life balance* terhadap kepuasan pada *host live streaming* di *platform* TikTok Kota Tasikmalaya.
3. Pengaruh kepuasan terhadap kinerja pada *host live streaming* di *platform* TikTok Kota Tasikmalaya.
4. Pengaruh *work-life balance* terhadap kinerja melalui kepuasan sebagai mediasi pada *host live streaming* di *platform* TikTok Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu umumnya terkait Manajemen Sumber Daya Manusia, dan secara khusus untuk mengembangkan

pengetahuan yang lebih luas terkait “Pengaruh Keseimbangan Kehidupan-Kerja Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Kinerja”.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan

Diharapkan dari penelitian ini, dapat menjadi tolak ukur bagi perusahaan dalam menerapkan program *work-life balance*, dan menjadi tolak ukur terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan dalam bekerja dan membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga. Selain itu, sebagai evaluasi bagi perusahaan untuk dapat memberikan langkah yang tepat pada karyawan yang dirasa harus ditingkatkan dan dirasa perlu diperbaiki.

2) Bagi Penulis Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengerjakan penelitian selanjutnya, terutama mengenai *work-life balance*, kinerja karyawan, dan kepuasan kerja.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada perusahaan yang memiliki karyawan dengan jabatan sebagai *host live streaming* pada *platform* TikTok. Adapun waktu penelitian ini dimulai dari bulan Oktober 2024 sampai bulan Agustus 2025 dengan rincian jadwal kegiatan penelitiannya terdapat pada lampiran.