

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

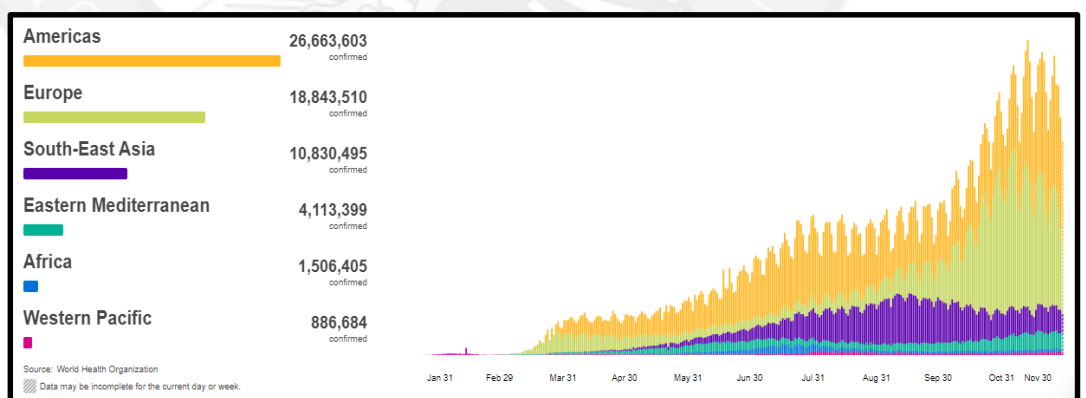
Saat ini, dunia tengah dilanda penyebaran virus yang disebut virus corona. *Coronavirus* (CoV) adalah virus influenza yang mampu menyebabkan penyakit serius, yaitu *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS-CoV) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS-CoV) (PDPI, 2020). COVID-19 merupakan sebutan penyakit yang disebabkan oleh virus corona, dimana jenis penyakit baru ini ditemukan pada tahun 2019 dan belum pernah ditemukan menyerang manusia sebelumnya (WHO, 2019).

World Health Organization (WHO) pada 31 Desember 2019 menginformasikan mengenai kasus virus corona yang pertama kali muncul dan menyerang manusia, berawal dari kasus cluster pneumonia dengan etiologi baru di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Cina dan kemudian meluas hingga ke luar Cina. Selanjutnya COVID-19 dinyatakan sebagai *Public Health Emergency of International Concern* (PHEIC) pada 30 Januari 2020, dan COVID-19 ditetapkan sebagai pandemi pada 11 Maret 2020.

Pada awal kemunculannya, penyakit ini diduga sebagai penyakit pneumonia karena menunjukkan gejala serupa sakit flu. Gejala tersebut antara lain kelelahan, batuk, sesak napas, demam, dan kehilangan nafsu makan. Tetapi tidak seperti influenza atau flu, virus korona mampu berkembang dengan cepat, menyebabkan infeksi yang lebih serius hingga kegagalan organ. Keadaan darurat semacam ini terjadi terutama pada pasien dengan masalah kesehatan sebelumnya. Awalnya, belum dapat ditentukan apakah

virus dapat menyebar dari manusia ke manusia. Seiring berjalannya waktu, jumlah kasus terus meningkat. Terakhir dipastikan bahwa penyebaran pneumonia dapat menular antar manusia (Relman, 2020).

Hingga 1 Desember 2020, tercatat sebanyak 220 negara telah terjangkit COVID-19 (WHO, 2020). Menurut data WHO pada tanggal 1 Desember 2020, terdapat total 62,844,837 kasus infeksi COVID-19 dengan jumlah kematian sebesar 1,465,144. Adapun tiga negara dengan kasus infeksi COVID-19 terbesar di dunia adalah Amerika Serikat dengan total kasus 13.234.551 dengan jumlah kematian sebesar 264.808, India dengan total kasus 9.462.809 dengan jumlah kematian sebesar 137.621 dan Brazil dengan total kasus 6.314.740 dengan jumlah kematian sebesar 172.833. Penyebaran virus corona yang cepat membuat *World Health Organization* (WHO) mengumumkan status virus corona sebagai pandemi pada 11 Maret 2020. Status pandemi dapat diartikan bahwa penyebaran COVID-19 berlangsung dengan sangat cepat sehingga negara - negara di dunia hampir tidak ada yang dapat memastikan diri mampu terhindar dari virus corona (Widiyani, 2020).

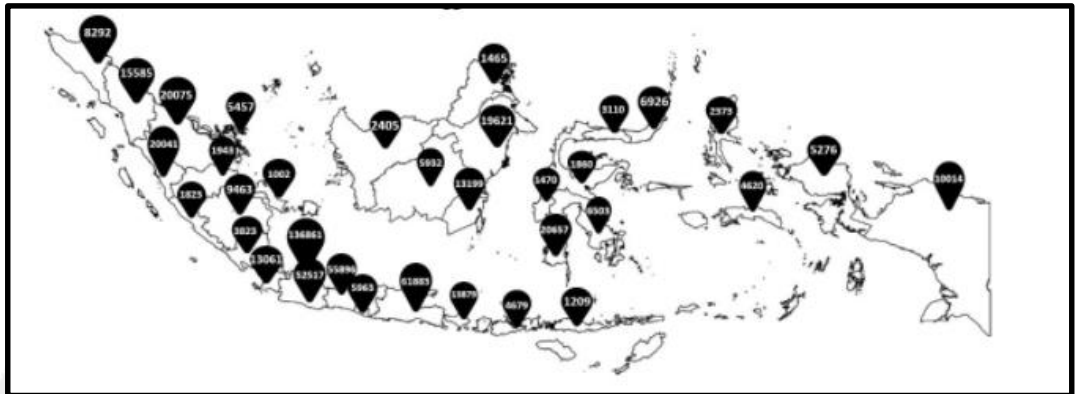


Gambar 1. 1 Jumlah Kasus COVID-19 berdasarkan wilayah
Sumber: WHO (2020)

Peningkatan jumlah kasus corona terjadi secara pesat dan tentunya hal ini membutuhkan penanganan yang sangat cepat. Virus corona dapat menyebar dan menginfeksi orang dari segala usia dengan mudah. Penyebaran virus ini dapat dengan mudah terjadi melalui kontak dengan pasien. Sayangnya, hingga saat ini belum ditemukan obat khusus untuk penyembuhan infeksi COVID-19. Penerapan *lockdown* atau yang biasa disebut sebagai isolasi total atau karantina diambil pemerintah di beberapa negara untuk meminimalisir penyebaran virus ini. Karantina dilakukan dengan menutup seluruh akses fasilitas umum dan transportasi. Masyarakat diharapkan tetap tinggal di dalam rumah dan mengisolasi diri sendiri, dengan harapan virus ini tidak menyebar lebih luas dan penyembuhannya dapat mencapai hasil yang maksimal (Perdana, 2020; Kottosaova, 2020).

Di Indonesia, pemerintah telah mengeluarkan status darurat bencana sejak tanggal 29 Februari 2020. Data WHO pada 1 Desember 2020 mencatat Indonesia menempati urutan ke-16 kasus sebaran COVID-19 secara global. Penyebaran kasus COVID-19 di Indonesia saat ini sudah tercatat di 34 provinsi atau seluruh provinsi di Indonesia, dari Aceh hingga Papua. Data penyebaran kasus COVID-19 di Indonesia hingga 1 Desember 2020 terdapat 538.883 kasus yang terkonfirmasi dengan angka kematian mencapai 16.945 dan angka kesembuhan sebesar 450.518 terhitung sejak kasus pertama COVID-19 diumumkan pada 2 Maret 2020. Pasien terkonfirmasi COVID-19 di Indonesia bermula dari suatu acara di Jakarta, dimana saat itu penderita telah melakukan kontak dengan seorang Warga Negara Asing (WNA) dari Jepang yang tinggal di Malaysia. Penderita mengalami sakit demam, batuk,

dan juga sesak napas setelah pertemuan tersebut (WHO, 2020). Adapun tiga provinsi dengan kasus tertinggi per tanggal 1 Desember 2020 adalah Provinsi DKI Jakarta dengan jumlah kasus 136.861, Provinsi Jawa Timur dengan jumlah kasus 61.883, dan Provinsi Jawa Tengah dengan jumlah kasus 55.896.



Gambar 1. 2 Peta Sebaran Virus COVID-19 di Indonesia
Sumber: covid19.kemkes.go.id, diakses 01/Desember/2020

Terlihat dari berbagai data yang ada, penderita COVID-19 terkonsentrasi di kota-kota padat penduduk. Misalnya di Amerika Serikat, yang menjadi pusat penyebaran COVID-19 saat ini, California, Florida, Texas, dan New York memiliki korban terbanyak, yang merupakan kota terpadat dan tersibuk di Amerika Serikat. Di Indonesia sendiri korban terbanyak adalah Jakarta dan Surabaya (WHO, 2020). Data tersebut menunjukkan bahwa kepadatan penduduk perkotaan membuat virus corona menyebar dengan cepat.

Dampak nyata pandemi COVID-19 di Indonesia tidak hanya berpengaruh pada kesehatan masyarakat tetapi juga keadaan perekonomian negara. Tidak hanya negara tapi juga organisasi bahkan individu, hampir seluruh sektor industri mengalami dampak lesunya ekonomi. Organisasi harus beradaptasi terhadap keadaan untuk mampu bertahan di tengah

pandemi ini. Skenario baru harus disiapkan sebagai langkah antisipasi agar bisa melanjutkan kegiatan ekonomi. Pemerintah telah berusaha merumuskan berbagai kebijakan untuk menghentikan pandemi ini. Seruan *social distancing*, *physical distancing* serta kebijakan PSBB (pembatasan sosial berskala besar) telah diumumkan.

Fenomena COVID-19 menuntut organisasi untuk berinovasi agar proses bisnis dapat terus berjalan dalam keadaan yang kurang menguntungkan saat ini. Hampir semua organisasi di Indonesia menerapkan menerapkan *Business Continuity Plan* (BCP). BCP adalah kerangka kerja yang digunakan untuk memvalidasi rencana dalam rangka mempertahankan operasi bisnis yang berkelanjutan, dimana hal ini berlaku untuk sebelum, selama dan setelah bencana atau gangguan terjadi (Snedaker & Rima, 2014). BCP berfokus pada mempertahankan fungsi bisnis selama dan setelah gangguan, bagaimana organisasi menghadapi interupsi atas keberlangsungan organisasi. Selain itu BCP adalah salah satu komponen terpenting dari strategi pemulihan organisasi. Salah satu langkah BCP yang diambil oleh sejumlah organisasi adalah kebijakan untuk bekerja dari rumah dengan tujuan meminimalisir dampak yang timbul, terutama pada layanan organisasi, dengan melindungi kesehatan dan keselamatan karyawan maupun *stakeholder* organisasi dari penyebaran COVID-19. Langkah ini sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam mengatasi kondisi darurat kesehatan masyarakat dalam menghadapi COVID-19, yaitu Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Dampak COVID-19 terjadi di berbagai sektor yaitu, kesehatan, ekonomi, politik, dan keamanan. COVID-19 menjadi ancaman terbesar bagi seluruh organisasi di dunia, yang akhirnya membawa perubahan pada metode kerja dan juga interaksi orang di dalam organisasi tersebut. Terdapat pergeseran metode kerja organisasi dalam memberikan tugas dan tanggung jawab kepada karyawannya dengan melarang karyawannya untuk bekerja di kantor dan berkumpul dalam jumlah yang cukup besar dalam suatu ruangan. Melihat jumlah kasus yang terus bertambah, larangan ini bukan berarti untuk menghancurkan kinerja dari sebuah organisasi tapi digunakan sebagai cara untuk mencegah perluasan penyebaran COVID-19. Konsep *telecommuting* atau *Work from Home* (WFH) sudah menjadi topik diskusi dan penelitian pada 10 tahun belakangan, namun karena fenomena global yang muncul ini menjadikan WFH sebagai solusi alternatif bagi banyak organisasi (Mustajab, *et al.*, 2020).

WFH merupakan strategi yang diterapkan banyak organisasi semenjak terjadinya penyebaran COVID-19. Namun WFH dipandang memiliki kelebihan dan kekurangan yang harus diterima baik oleh organisasi maupun karyawannya. Mungkasa (2020) memaparkan kelebihan dan kekurangan tersebut. Kelebihan bagi karyawan yang pertama adalah adanya keseimbangan antara kehidupan kerja dan keluarga, yang kedua adalah dapat mengurangi waktu perjalanan ke tempat kerja serta penghematan bahan bakar dan yang ketiga adalah mengendalikan jadwal atau jam kerja serta dapat memilih suasana kerja sendiri. Kelebihan bagi organisasi diantaranya mendorong semangat kerja serta mengurangi kemalasan dan ketidakhadiran

dan memperkuat *image* perusahaan sebagai tempat bekerja yang *family friendly*. Kekurangan bagi karyawan adalah terbiasa dengan suasana kantor yang konvensional menyebabkan kesulitan berkoordinasi dengan rekan kerja dan tidak adanya batasan yang tidak jelas antara kantor dan rumah. Sementara bagi organisasi, beberapa kekurangan yang muncul diantaranya manajer sulit untuk menyesuaikan diri terutama bagi manajer yang cenderung kurang percaya kepada bawahan, manajer sulit mengatur jadwal *meeting* untuk pekerjaan yang membutuhkan intensitas *teamwork* tinggi dan beberapa karyawan tidak dapat bekerja tanpa pengawasan.

Fleksibilitas, kepercayaan, keseimbangan hidup antara pekerjaan, sosial, dan kerugian yang harus diterima seperti kurangnya kepercayaan, biaya tambahan dan juga multitasking karyawan yang berbeda gender tentunya merupakan fenomena yang menarik untuk dikaji sehingga perkembangan konsep WFH menjadi lebih luas dan berkontribusi untuk meningkatkan produktivitas kerja sumber daya manusia dalam organisasi (Krasulja, Vasiljevic-Blagojevic & Radojevic, 2015). Pada awal Februari 2020, pekerja di industri tertentu seperti pengembangan *software* di China mulai bekerja dari rumah (Liang 2020). Unduhan mingguan aplikasi bisnis dan pekerjaan jarak jauh di App Store iOS meningkat dari 2,4 juta pada akhir Januari menjadi 14 juta pada minggu ke-3 Februari (Liao 2020).

Di Indonesia, Kepala Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Energi DKI Jakarta telah menerbitkan Surat Edaran Nomor 14/SE/2020 tentang himbauan bekerja dari rumah atau *work from home* pada pertengahan Maret 2020. *Telecommuting* atau *Working From Home* (WFH) di Indonesia belum

menjadi budaya kerja di dalam organisasi, masih sedikit organisasi yang memberikan keleluasaan untuk bekerja secara fleksibel bagi para pegawainya. Penerapan WFH di Indonesia dikatakan bukan karena banyak organisasi memiliki budaya atau metode kerja yang bersifat *telecommuting*, tetapi hal ini dilakukan untuk mengurangi perluasan penyebaran COVID-19. Dalam kondisi ini, cukup banyak organisasi dan karyawan yang belum siap untuk melakukan *work from home* (Mustajab, *et al.*, 2020).

Saat ini teknologi menjadi penunjang utama agar operasional perusahaan atau instansi dapat berjalan. Tanpa teknologi, setiap pekerja tidak dapat mengakses informasi. Kembali pada perkembangan teknologi tersebut, kini telah lahir sistem teknologi bernama *telecommuting*. Bekerja secara *telecommuting* artinya memanfaatkan penggunaan teknologi telekomunikasi untuk bekerja, yaitu dengan memberikan wewenang kepada seluruh karyawan sehingga memungkinkan semua karyawan untuk mengakses berbagai data perusahaan dari mana saja tanpa perlu berada di kantor untuk bekerja (Ye, 2012). Istilah lain yang banyak digunakan untuk *telecommuting* adalah *mobile workers, telework, work at home, flexi place, remote office*.

Kinerja sangat penting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Dalam suatu organisasi atau perusahaan, kinerja mengacu pada kualitas dan kuantitas pencapaian pekerjaan atau hasil kerja (output) yang dicapai oleh sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja karyawan di perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Jika karyawan perusahaan berkinerja baik, maka kinerja perusahaan juga akan baik,

sehingga dalam hal ini terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu atau tim dengan kinerja perusahaan (Tamauka, *et al.*, 2015). Kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu dari karyawan itu sendiri maupun dari luar karyawan tersebut. Faktor karyawan dapat berasal dari pengetahuan, keterampilan dan kemampuan, sikap dan perilakunya. Faktor eksternal meliputi lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi yang terbentuk.

Terdapat banyak ketidaksepakatan tentang apakah *performance* atau kinerja karyawan menjadi lebih baik melalui *telecommuting*. Mustajab, *et al.* (2020) menyebutkan bahwa produktivitas karyawan menurun selama bekerja di rumah. Hal ini dikarenakan minimnya fasilitas untuk menunjang pekerjaan tersebut, seperti komputer, jaringan internet, dan gangguan lainnya, seperti rasa bosan karena berada di lingkungan yang sama dalam waktu yang relatif lama, dan kehidupan sosial harus dibatasi, misalnya *social distancing* untuk mengurangi penyebaran COVID-19.

Lebih lanjut, Mustajab, *et al.* (2020) melakukan penelitian melalui wawancara via telepon, *facetime*, *whatsapp*, dan *Zoom Cloud Meeting* (ZCM) di beberapa lokasi di Indonesia. penelitian memperhatikan aspek gender dan produktivitas karyawan yang bekerja di rumah. Hasilnya adalah karyawan laki-laki lebih produktif jika dibandingkan dengan karyawan perempuan. Dari hasil yang diperoleh, gangguan yang dihadapi karyawan pria lebih minim jika dibandingkan dengan karyawan wanita yang cenderung mendapatkan lebih banyak gangguan dalam melakukan WFH, seperti peran

multitasking yang mereka lakukan sebagai ibu dan sebagai seorang istri (Mustajab, *et al.*, 2020).

Bloom, *et al.* (2015) juga melakukan penelitian mengenai hubungan antara *telecommuting* dan kinerja karyawan.. Penelitian ini melibatkan agen *call center* sebuah biro perjalanan di Cina dengan membandingkan kinerja karyawan yang ditempatkan bekerja di kantor dan di rumah berdasarkan jumlah dan durasi panggilan yang dilakukan. Hasilnya adalah bekerja dari rumah meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan. Produktivitas karyawan yang bekerja dari rumah ditemukan lebih tinggi dibandingkan dengan yang bekerja dari kantor karena berkaitan dengan suasana kerja yang lebih tenang. *Telecommuting* bermanfaat bagi organisasi karena dapat meningkatkan produktivitas, sebagai *retention*, memperkuat *organizational commitment*, dan meningkatkan kinerja dalam organisasi.

Fleksibilitas *telecommuting* atau WFH terbukti memberikan waktu yang seimbang dan berkualitas bagi karyawan untuk menikmati waktu bersama keluarga dan menghemat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan (Magnusson, 2019), berbeda ketika karyawan harus melakukan pekerjaan di kantor, karyawan tidak dapat menggabungkan waktu untuk keluarga dan pekerjaan. Pada hakekatnya, *work life balance* telah menjadi perhatian utama bagi semua orang yang ingin memiliki kualitas hidup yang tinggi (Breitenecker dan Shah, 2018). Faktanya, saat ini tenaga kerja lebih menekankan pada keseimbangan kehidupan kerja daripada pendapatan saja (R, S, & Murthy, 2015).

Beberapa karyawan di Indonesia percaya bahwa *work life balance* dapat membantu mereka untuk mencapai kehidupan yang diinginkan, salah satunya adalah waktu kerja yang fleksibel sehingga dapat bekerja dari jarak jauh dan dapat melakukan hal-hal yang berkaitan dengan kehidupan pribadinya, khususnya bagi karyawan wanita (Mittal, 2017). Berbeda dengan penelitian Swarnalatha dan Lalitha (2020), dalam situasi pandemi COVID-19, menyeimbangkan kehidupan kerja dan kehidupan rumah tangga membuat kewalahan bagi setiap kelas pekerja terutama wanita, karena wanita menghabiskan banyak waktu untuk menangani pekerjaan rumah tangga, tanggung jawab pengasuhan anak dan pekerjaan kantor juga. Organisasi harus memikirkan keseimbangan kerja karyawan dan mengelolanya dengan baik supaya tidak terjadi penurunan produktivitas dan kinerja karyawan (Abioro, Oladejo, & Ashogbon, 2018).

Keunggulan keseimbangan kehidupan kerja muncul terutama karena perubahan lingkungan seperti teknologi, ekonomi, budaya dan lingkungan. Pandemi COVID-19 adalah salah satu contoh terbaik, karena perubahan ini sifat pekerjaan, organisasi, kepemimpinan dan hubungan juga berubah. Banyak perubahan yang terjadi di tingkat sosial dan organisasi, tentunya berdampak pada kehidupan karyawan. Perusahaan harus menyadari pentingnya *work life balance* secara konsisten terkait produktivitas dan kinerja karyawan (DarkoAsumadu, Sika-Bright, & Osei-Tutu, 2018). Dalam penelitian Semlali dan Hassi (2016) *work life balance* memang menjadi faktor utama dalam peningkatan produktivitas karyawan dan hal ini dapat menimbulkan dampak positif kepada kinerja organisasi secara umum.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja (Susanto, 2019). Kepuasan kerja mengacu pada sikap individu terhadap pekerjaannya. Rahman (2017) mendefinisikan kepuasan kerja adalah ketika para karyawan menilai pekerjaan mereka dan menghasilkan perasaan yang memuaskan atau tidak memuaskan. Kepuasan kerja akan mempengaruhi prestasi kerja karyawan, melalui kepuasan kerja dapat terbentuk budaya kerja yang baik dengan memberikan kenyamanan di lingkungan kerja atau memiliki kualitas kerja yang baik, sehingga karyawan dapat melaksanakan tugasnya secara tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Orang dengan kepuasan kerja tinggi akan merespon dengan sikap positif terhadap pekerjaannya, sedangkan orang dengan kepuasan kerja rendah akan merespon dengan sikap negatif terhadap pekerjaannya.

Work life balance mencakup keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi yang sama-sama membawa kepuasan bagi individu (Bataineh, 2019). Fleksibilitas selama menjalani *telecommuting* juga memberikan kebebasan dalam melakukan pekerjaan yang membuat karyawan lebih fleksibel untuk menentukan kapan dan dimana ia bekerja. Hal ini berarti karyawan memiliki wilayah kerja yang akan memberikan kenyamanan dalam melakukan pekerjaannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja (Ma, 2018). Hubungan antara kebahagiaan pekerja dan produktivitas kerja belum bisa dikonfirmasi, namun, konsensus umum menyatakan bahwa karyawan yang bahagia akan menjadi karyawan yang produktif (Joo dan Lee, 2017, Abualoush *et al.*, 2017). Kepuasan kerja dapat

berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, meningkatkan kepuasan karyawan berarti meningkatkan kesuksesan organisasi secara umum. Karyawan merasa lebih bahagia sambil menunjukkan produktivitas kerja yang lebih baik dengan hari kerja yang lebih sedikit dan tingkat keuntungan yang lebih besar (Semedo *et al.*, 2017, Pawirosumaro *et al.*, 2017).

Fleksibilitas selama menjalani *telecommuting* juga dikaitkan dengan *job stress* yang jauh lebih rendah. Berdasarkan laporan yang dikeluarkan oleh Royal Society for Public Health di Inggris, 55% orang merasa lebih stres akibat perjalanan atau waktu yang harus ditempuh untuk menuju ke tempat kerja mereka. Dalam studi tahun 2014 yang dilakukan oleh PGI, penyedia layanan perangkat lunak terkemuka di Amerika, ditemukan bahwa 80% pekerja jarak jauh melaporkan semangat kerja yang lebih tinggi dan 82% mengatakan bekerja jarak jauh membantu menurunkan tingkat stres mereka (<http://www.forbes.com> diakses pada 31 Agustus 2020). Beberapa hal yang dapat menimbulkan stres seperti kemacetan di jalan raya, beban kerja yang berat, masalah dengan rekan kerja, dan masalah lain yang sering ditemui di kantor yang dapat menyebabkan rendahnya semangat kerja (Dewayani, 2020). Hal ini tidak akan ditemui oleh karyawan selama bekerja di rumah. Namun lain halnya dengan yang disampaikan oleh Mustajab, *et al.* (2020), beberapa responden perempuan yang melakukan *telecommuting*, terutama yang sudah berkeluarga dan memiliki anak menyatakan kesulitan dalam membagi tugas rumah tangga dengan suami seperti mengurus anak-anak, memasak dan tugas lainnya karena suami tidak bisa melakukan tugas dan rumah tangga tersebut. Sehingga pada akhirnya mereka melakukan rangkap

peran meski pada akhirnya berdampak pada beban kerja dan menghasilkan stres kerja yang tinggi bagi mereka.

Stres kerja merupakan respon adaptif, dibatasi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, artinya konsekuensi dari setiap aktivitas (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal akan membebani kebutuhan psikologis atau fisik yang berlebihan pada individu tersebut (Wenur, *et al.*, 2018). Persaingan dan tuntutan profesionalisme telah membawa tekanan luar biasa yang harus dihadapi individu di lingkungan kerja. Karyawan selalu disibukkan dengan deadline untuk menyelesaikan tugas, tuntutan peran di tempat kerja yang semakin beragam, terkadang saling bertentangan, masalah keluarga, beban kerja yang berlebihan, dan masih banyak tantangan lainnya yang menjadikan stres sebagai faktor yang hampir tidak dapat diatasi untuk dihindari. Dalam jangka pendek, apabila hal ini tidak mendapatkan perlakuan serius dari perusahaan, stres ini akan membuat karyawan menjadi frustrasi dan tidak termotivasi yang mengarah pada berkurangnya efisiensi kerja terbaik mereka dan nantinya akan berpengaruh pada kinerja mereka secara keseluruhan.

Variabel lainnya yang dianggap dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Motivasi penting bagi karyawan karena karyawan yang termotivasi akan merasa lebih bahagia, lebih sehat, dan antusias untuk bekerja. Kurangnya motivasi karyawan akan berdampak serius pada ketidakhadiran dan keterlibatan karyawan. Semangat kerja karyawan yang rendah dapat merusak pencapaian tujuan bisnis dan profitabilitas perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan antusiasme

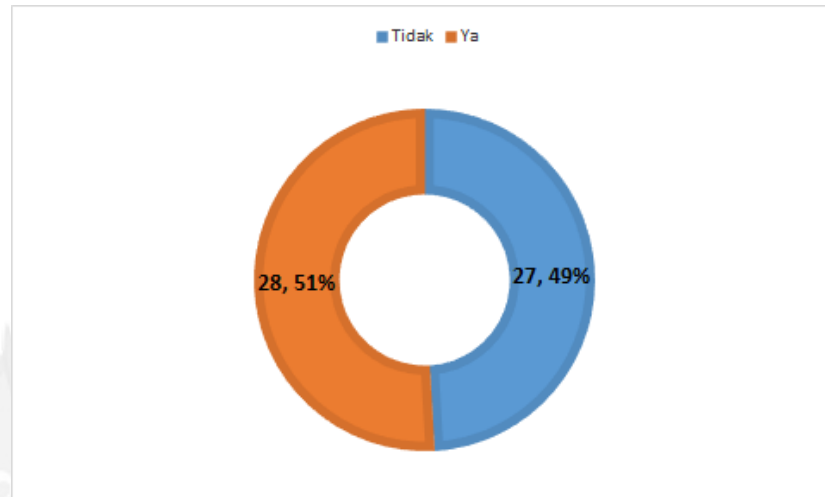
karyawan, agar perusahaan dan karyawan dapat berjalan dengan lancar tanpa saling merugikan.

Salah satu alat terbaik untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah melalui motivasi kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Andreani (2015) menemukan adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT Sinar Jaya Abadi Bersama. Perusahaan harus bisa memotivasi karyawan agar memberikan kinerja terbaik mereka. Penelitian Yudistira & Susanti (2019) juga menemukan adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Pesisir Selatan.

Sebelum melakukan penelitian mendalam terhadap *telecommuting* atau *Working From Home* (WFH), sebuah riset sederhana terlebih dahulu dilakukan untuk mengetahui fenomena yang terjadi dalam praktik *working from home* dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Hasil survei ini diharapkan dapat menunjukkan ada atau tidaknya gap atau masalah terkait dengan fokus penelitian ini.

Menurut Gay dalam Echdar (2017), untuk penelitian deskriptif sampel minimum adalah 10% - 20% dari populasi, sedangkan untuk penelitian korelasi paling tidak ada 30 subjek. Berdasarkan pandangan tersebut dapat diketahui bahwa jumlah sampel minimum adalah 30 responden untuk melakukan survei sederhana. Namun, untuk meningkatkan tingkat akurasi data, jumlah sampel yang digunakan untuk riset sederhana ini ditambah menjadi 55 responden dengan mayoritas usia 26 - 40 tahun yang berprofesi

sebagai karyawan bank di Provinsi DKI Jakarta, Indonesia di masa pandemi COVID-19.



Gambar 1. 3 Pengaruh Telecommuting terhadap Employee Performance
Sumber: Diolah dari hasil survei peneliti (2020)

Berdasarkan Gambar 1.3 dapat dilihat sebanyak 28,51 responden setuju bahwa *telecommuting* selama pandemi COVID-19 ini mempengaruhi kinerja mereka, sedangkan sisanya sebanyak 27,49% tidak setuju *telecommuting* mempengaruhi kinerja mereka. Bagaimana *telecommuting* atau *work from home* berdampak pada *employee performance* layak mendapat penelitian lebih lanjut.

Work From Home (WFH) memberikan banyak dampak positif bagi karyawan di mana mereka mendapatkan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan sosial (*work-life balance*) dan hal ini sangat berkontribusi pada peningkatan semangat kerja karyawan (Weerasinghe dan Jayawardana, 2020). Dampak WFH juga memberikan kebebasan dalam melakukan pekerjaan dimana karyawan lebih leluasa dalam menentukan kapan dan dimana dia bekerja, dengan kata lain memiliki wilayah kerja yang

akan memberikan kenyamanan dalam melakukan pekerjaannya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Ma, 2018). Namun, WFH juga dapat berdampak pada menurunnya produktivitas kerja. Minimnya fasilitas penunjang kerja seperti komputer, internet, dan gangguan lainnya seperti kebosanan karena berada di lingkungan yang sama dalam waktu yang relatif lama, dan pembatasan kehidupan sosial yang harus dilakukan untuk mengurangi penularan virus dapat mengurangi efisiensi kerja (Mustajab, *et al.*, 2020).

Pemberlakuan *work from home* telah diikuti sejumlah pelaku usaha di Indonesia. Badan Pusat Statistik Indonesia melakukan survei sosial demografi dampak COVID-19 pada tahun 2020 dan salah satu bagian yang diteliti adalah *work from home* atau bekerja dari rumah. Hasil survei membuktikan 39,9% responden selalu WFH sejak ditetapkan, 34,76% responden WFH tapi masih ada jadwal masuk kantor, 7,07% responden masuk seperti biasa dan 19,06% pekerjaan responden tidak memungkinkan untuk WFH. Pelaksanaan WFH juga didukung oleh otoritas jasa keuangan (OJK) Indonesia untuk industri jasa keuangan. OJK telah mengeluarkan kebijakan pelaksanaan kerja dari rumah untuk industri jasa keuangan melalui pengumuman nomor PENG-3/MS.3/2020. Penerapan WFH atau kerja dari rumah untuk industri jasa keuangan diserahkan kepada masing-masing lembaga jasa keuangan.

Sejalan dengan hal ini, mayoritas bank besar di Indonesia telah memberlakukan kebijakan *work from home* bagi pegawainya. Perbankan yang sudah melakukan penerapan WFH antara lain PT Bank Mandiri, PT

Bank Bank Central Asia, PT Bank Negara Indonesia, PT Bank Rakyat Indonesia dan lain - lain. Walaupun menjalankan penerapan *work from home*, bank tetap menjamin operasional normal untuk seluruh layanan keuangannya. Sebagai contoh, PT Bank Mandiri tetap memastikan layanan di kantor cabang perseroan beroperasi normal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. PT Bank Mandiri juga menyarankan kepada nasabah untuk melakukan transaksi keuangan melalui platform *digital channel* nya. PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) juga tetap memaksimalkan pelayanannya dengan bantuan teknologi melalui layanan *phone banking* dan layanan *e-channel* seperti *BNI mobile banking*, *BNI internet banking* dan *BNI sms banking* (<https://keuangan.kontan.co.id/news/perbankan-terapkan-kebijakan-wfh-bagaimana-nasib-nasabah>).

Dari latar belakang yang dipaparkan di atas dapat diduga adanya dampak atau pengaruh *telecommuting*, *work life balance*, *job satisfaction*, *job stress*, dan *work motivation* terhadap *employee performance*. *Telecommuting* atau *work from home* telah diterapkan oleh beberapa bank yang berkantor pusat di Provinsi DKI Jakarta pada saat pandemi COVID-19 sebagai langkah *business continuity plan* (BCP) perusahaan serta bentuk dukungan terhadap program pemerintah untuk meminimalisir penyebaran virus corona. Melalui penelitian ini diharapkan seluruh organisasi di Indonesia lebih siap dengan strategi yang efektif untuk menghadapi goncangan serupa di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *telecommuting* memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee performance* pada karyawan bank di Provinsi DKI Jakarta selama pandemi COVID-19?
2. Apakah *work life balance* memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee performance* pada karyawan bank di Provinsi DKI Jakarta selama pandemi COVID-19?
3. Apakah *job satisfaction* memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee performance* pada karyawan bank di Provinsi DKI Jakarta selama pandemi COVID-19?
4. Apakah *job stress* memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee performance* pada karyawan bank di Provinsi DKI Jakarta selama pandemi COVID-19?
5. Apakah *work motivation* memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee performance* pada karyawan bank di Provinsi DKI Jakarta selama pandemi COVID-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh signifikan *telecommuting* terhadap *employee performance* pada karyawan bank di Provinsi DKI Jakarta selama pandemi COVID-19.
2. Untuk menganalisis pengaruh signifikan *work life balance* terhadap *employee performance* pada karyawan bank di Provinsi DKI Jakarta selama pandemi COVID-19.
3. Untuk menganalisis pengaruh signifikan *job satisfaction* terhadap *employee performance* pada karyawan bank di Provinsi DKI Jakarta selama pandemi COVID-19.
4. Untuk menganalisis pengaruh signifikan *job stress* terhadap *employee performance* pada karyawan bank di Provinsi DKI Jakarta selama pandemi COVID-19.
5. Untuk menganalisis pengaruh signifikan *work motivation* terhadap *employee performance* pada karyawan bank di Provinsi DKI Jakarta selama pandemi COVID-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat memberikan kontribusi terhadap pemahaman akan *telecommuting*, *work life*

balance, job satisfaction, job stress dan *work motivation* serta keterkaitannya dengan *employee performance*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh *telecommuting, work life balance, job satisfaction, job stress* dan *work motivation* terhadap *employee performance*.
2. Bagi penelitian selanjutnya, sebagai referensi dan informasi bagi peneliti lain apabila tertarik melakukan penelitian mengenai *telecommuting, work life balance, job satisfaction, job stress, work motivation* dan *employee performance*.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk memberikan deskripsi yang lebih detail, maka penelitian ini akan dibagi ke dalam 5 bab:

BAB 1: LATAR BELAKANG

Pada bab ini akan di deskripsikan latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penelitian.

BAB 2: LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dibahas mengenai landasan teori masing-masing variabel yang digunakan sebagai dasar penelitian. Bab ini akan menjadi penunjang penelitian untuk

memecahkan rumusan masalah dan juga menguji hipotesis penelitian.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai paradigma penelitian, metodologi penelitian kuantitatif, teknik pembuatan kuesioner, sampel penelitian, jenis penelitian, metode pengumpulan data, dan analisa data kuesioner.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai hasil analisa dan hasil pengujian hipotesis yang telah melalui uji statistik terhadap variabel-variabel dari data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner.

BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dipaparkan kesimpulan dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya dan saran bagi penelitian selanjutnya.