

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah elemen kunci bagi Perusahaan karena keberhasilan entitas bisnis berkaitan erat dengan tenaga kerja di dalamnya. Setiap perusahaan memiliki pandangan, misi, dan sasaran yang hendak direalisasikan, dan diperlukan tenaga kerja yang berkualitas baik untuk merealisasikan sasaran-sasaran tersebut. Kinerja pegawai yang produktif akan mendorong organisasi menciptakan hasil atau keluaran yang maksimal dan bermutu tinggi. Untuk mencapai hasil yang maksimal dan optimal, berbagai usaha dan aktivitas harus dilakukan secara produktif (Saputra et al., 2020).

Munculnya internet dan bentuk teknologi komunikasi lainnya telah memberikan pengaruh terhadap tempat kerja. Salah satu hasilnya adalah lahirnya sistem kerja baru yang dikenal dengan istilah *remote work*. *Remoteworking* adalah “sistem kerja yang sudah ada di Amerika Serikat sejak tahun 1970-an, namun saat itu disebut sebagai Telecommuting”. Jack Nilles, seorang karyawan NASA di departemen sistem komunikasi, menciptakan istilah telecommuting. Saat itu, ia memulai inisiatif untuk menerapkan gagasan ini kepada 30 personel NASA (Hering 2015).

Remote working merupakan gaya kerja di mana karyawan melakukan sebagian atau seluruh aktivitasnya jauh dari kantor perusahaan dengan menggunakan media elektronik (Baruch, 2001). Kata-kata seperti "*telework*", "*telecommuting*", "pekerjaan virtual", "*teleworking* berbasis rumah", "*telework mobile*", dan "*remote work*" digunakan oleh para peneliti (Nilles, 1997). Berbeda

dengan pekerja lepas yang mempunyai kontrak tetap dengan sebuah perusahaan karena sifat pekerjaannya, pekerja jarak jauh dipekerjakan oleh satu organisasi, sama seperti pekerja biasa, namun mereka tidak diwajibkan untuk melapor ke tempat kerja. setelah proyek selesai. disepakati antara klien dan freelancer, selanjutnya freelancer bebas mencari klien baru.

Keuntungan yang dinikmati oleh pekerja jarak jauh dan pemberi kerja mereka saling terkait erat, mengingat banyaknya jumlah pekerja jarak jauh. Mempekerjakan pekerja yang lebih baik, memotong biaya, dan meningkatkan produksi (Bailey & Kurland, 2002; Fonner & Roloff, 2010; Martínez-Sánchez et al., 2006) merupakan beberapa keuntungan bagi bisnis. Sementara itu, karyawan memperoleh manfaat dari bekerja jarak jauh karena mereka merasakan kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan rekan mereka yang tidak bekerja jarak jauh mereka memiliki *work life balance* dan pekerjaan karena mereka terdorong untuk menyelesaikan tugasnya, mereka menunjukkan dedikasi yang lebih besar kepada perusahaan (Collins et al., 2016; Felstead & Henseke, 2017; Martin & MacDonnell, 2012); mereka menghabiskan lebih banyak waktu bersama keluarga (Ammons & Markham, 2004; Johnson et al., 2007); mereka menghabiskan lebih sedikit waktu untuk bepergian ke kantor (Tremblay & Thomsin, 2012); Wanita yang memiliki orang tua dan anak yang harus dirawat di rumah memiliki peluang yang lebih besar (Morgan & Morgan, 2004).

Meskipun ada banyak keuntungan bekerja jarak jauh, dunia usaha dan karyawan juga perlu menyadari risikonya. Salah satu risiko yang dihadapi oleh karyawan yang bekerja dari jarak jauh adalah perasaan aman dan sendirian karena tidak adanya interaksi tatap muka dan tidak adanya ruang untuk berbagi cerita

(Mann & Holdsworth, 2003). Hal ini juga mempengaruhi komitmen organisasi karena karyawan mungkin merasa kurang menjadi bagian dari perusahaan. 2010), adanya, atau terpaksa bekerja ketika sakit (Mann & Holdsworth, 2003), peran kabur yang mengaburkan batas antara pekerjaan dan kehidupan keluarga (Standen et al., 1999), dan perasaan kurangnya bantuan dari pekerja dari perusahaan. Sementara itu, tantangan terbesar yang dihadapi dunia usaha adalah mengelola staf secara efektif dan menumbuhkan budaya saling percaya antara manajer dan staf. (Lupton & Haynes, 2000).

Mengingat pandemi Covid-19 telah menyebabkan pergeseran kebiasaan masyarakat sehari-hari, maka kerja jarak jauh menjadi fenomena yang kini banyak mendapat perhatian. Sebelum generasi milenial, sebagian besar generasi tidak menyukai praktik kerja jarak jauh. Namun berbeda dengan generasi milenial. Mereka merangkul dan menggunakan teknologi kontemporer di mana saja dan kapan saja dalam semua aspek kehidupan mereka, termasuk di tempat kerja.

Profesi peremote work masih dalam tahap awal di Indonesia, sebagaimana dibuktikan dengan kurangnya data terkini mengenai jumlah perusahaan yang menerapkan sistem kerja ini. Namun, pemerintah Indonesia mulai memberikan perhatian terhadap perkembangan peremote work. Selain itu, faktor lain yang dipertimbangkan organisasi ketika menerapkan remote work bagi stafnya adalah menghindari kemacetan lalu lintas yang biasa terjadi. Salah satu contohnya adalah kerugian negara sebesar 100 triliun per tahun akibat kemacetan lalu lintas di Jakarta dan daerah sekitarnya. Kerugian ini disebabkan oleh waktu pengiriman barang yang lebih lama, peningkatan konsumsi bahan bakar, dan penurunan produktivitas pekerja akibat kemacetan lalu lintas jalan raya (Hamdani, 2020).

Dengan tidak adanya rekan kerja dan supervisor, peremote work harus menyelesaikan masalah terkait pekerjaan mereka sendiri. Kurangnya rekan kerja untuk bertukar cerita mengenai tantangan pekerjaan mempunyai pengaruh terhadap kesejahteraan emosional seseorang. Kepuasan kerja, produktivitas, inovasi, dedikasi, dan penyelesaian tugas bergantung pada stabilitas emosional di tempat kerja (Cherniss, 2001; Oriarewo et al., 2018). Seseorang akan berperilaku tenang, konsisten, berpuas diri, dan percaya diri ketika emosinya stabil (McCrae & Costa, 2003; Liu & Yu, 2019).

Eisenberger, Malone, dan Presson (2016) mendefinisikan dukungan organisasi yang dirasakan sebagai tingkat keyakinan pekerja bahwa kontribusi mereka dihargai dan bahwa perusahaan peduli dengan kesejahteraan mereka. Karena supervisor peduli dengan kesejahteraan karyawan mereka, salah satu elemen yang memengaruhi keinginan untuk pindah kerja adalah dukungan supervisor yang dirasakan (Iqbal et al., 2020). Keadilan, insentif organisasi dan keadaan kerja, dukungan organisasi, dan dukungan rekan kerja adalah empat komponen yang meningkatkan dukungan supervisor (Hayton, Carnabuci, dan Eisenberger, 2012).

Praktik organisasi yang menangani masalah tersebut biasanya dilakukan dengan berbagai cara di antaranya dengan adanya *supervisor support* dan membuat *work life balance* kepada karyawan (Kartika & Purba, 2018). Praktik-praktik *supervisor support* ditunjukkan dengan adanya dukungan dari atasan ketika ada masalah yang dialami oleh karyawan, mendapatkan dukungan untuk menjadi teladan dan contoh serta mendapatkan dukungan untuk pengembangan diri (Rahman et al., 2020). Menurut Memon et al. (2021), *work life balance* sendiri

terdiri atas berbagai hal, seperti jam kerja yang fleksibel, pilihan pengasuhan anak, bekerja jarak jauh, dan berbagi tanggung jawab atas pekerjaan karyawan merupakan cara untuk mencegah karyawan berhenti. Diharapkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja akan meningkatkan otonomi karyawan dengan mengintegrasikan kehidupan pribadi dan profesional masing-masing individu. Karena karyawan tetap sehat saat bekerja untuk perusahaan dan dapat meningkatkan hasil kerja mereka, keseimbangan kehidupan kerja dapat mengurangi pergantian karyawan dan mencegah orang bekerja untuk perusahaan lain (Brough et al., 2014).

Karyawan dari semua jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan latar belakang pendidikan dipengaruhi oleh masalah yang berkaitan dengan dukungan supervisor dan keseimbangan kehidupan kerja, yang dapat mendorong hubungan yang konstruktif antara anggota staf dan eksekutif perusahaan. Keberhasilan work engagement ditentukan oleh berbagai hal dalam suatu perusahaan karena keseimbangan satu dengan yang lainnya di dalam pekerjaan untuk pengembangan karyawan itu sendiri (Brough et al., 2014). Karyawan dari semua jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan latar belakang pendidikan dipengaruhi oleh isu-isu yang berkaitan dengan dukungan atasan dan keseimbangan kehidupan kerja, yang dapat menumbuhkan hubungan yang konstruktif antara anggota staf dan eksekutif perusahaan. Tanggung jawab yang mereka miliki dalam keluarga dan pekerjaan (Rahman et al., 2020). Karena mereka menunjukkan sikap dan tindakan yang lebih positif di tempat kerja, karyawan dengan sejarah keluarga yang baik merasa lebih mudah menyesuaikan diri dengan rekan kerja mereka (Yadav & Dabhade, 2014). Dampak atau pengaruh praktik-praktik tersebut terhadap efisiensi kerja dan kinerja

karyawan adalah subjek studi sebelumnya tentang *remote work*. Penelitian lain melihat bagaimana kepuasan karyawan dipengaruhi oleh *remote work*.

Tidak banyak penelitian yang dilakukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan karyawan untuk bekerja dari rumah (atau bekerja dari rumah), seperti faktor *Work-Life Balance*, yang didefinisikan sebagai “Kemampuan seseorang untuk sukses dan merasa puas dengan hidupnya dengan membagi dan menyeimbangkan waktu kerja antara kehidupan pribadi dan keluarganya”. Tingkat minat dan kebahagiaan seseorang terhadap kontribusinya terhadap pekerjaan dan kehidupan keluarga adalah cara lain untuk menentukan *work life balance*. Hal ini selanjutnya dapat dipecah menjadi tiga komponen: pekerjaan, keluarga, dan keseimbangan.

Adanya keseimbangan antara liburan dan pekerjaan dapat meningkatkan inovasi dan kreativitas karyawan sekaligus mencegah kebosanan. Inovasi lain yang harus digunakan individu untuk mencapai *work life balance*, dukungan dari diri sendiri juga penting (Sarikit, 2017). Menurut penelitian sebelumnya, seorang pegawai harus memiliki dorongan internal dan semangat terhadap pekerjaan yang dilakukannya agar dapat merasakan kejujuran dan keikhlasan terhadap profesi yang dijalannya. Penelitian Rene (2018) yang menemukan bahwa menciptakan *work-life balance* berdampak positif dan dapat meningkatkan motivasi kerja, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja, mendukung pernyataan tersebut.

“*Work life balance* adalah taktik yang dapat membantu karyawan dalam mengurangi masalah yang disebabkan oleh pekerjaan ganda yang tidak setara. Delecta (2011) menyatakan bahwa “*work life balance* adalah kemampuan seseorang atau individu dalam memenuhi kewajiban kerja sambil menjalani

keluarganya dan melakukan aktivitas lain di luar pekerjaan”. Oleh karena itu, agar pekerja dapat menangani banyak tugas mereka, perusahaan harus menciptakan keseimbangan kehidupan kerja. Tidak hanya korporasi yang diharapkan memiliki aturan *work-life balance*, namun individu juga harus mampu menyeimbangkan pekerjaannya dan bekerja secara profesional agar *work balance* dapat tercapai secara efektif.

Work-life balance adalah hal yang penting, namun bisnis dan karyawan juga perlu memikirkan kebahagiaan kerja. Hal ini terjadi karena pekerja yang bahagia mempunyai kinerja yang lebih baik dan menguntungkan perusahaan. Efisiensi produksi dan organisasi dipengaruhi secara positif oleh kepuasan karyawan (Kanwar et al., 2009). Di sisi lain, pekerja yang tidak bahagia bisa saja berhenti dari jabatannya. Perusahaan juga harus mempertimbangkan kebahagiaan kerja karyawannya. Karyawan yang lebih bahagia di tempat kerja akan berkinerja lebih baik. Kinerja karyawan menurun ketika tingkat ketidakpuasan mereka di tempat kerja meningkat. Mangkunegara (2009) menyatakan bahwa faktor personel seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, kondisi, dan kecerdasan (termasuk IQ dan kecerdasan khusus) dapat berdampak terhadap kepuasan kerja. Atribut fisik, latar belakang profesional, masa kerja, keadaan emosi, proses berpikir, perspektif, dan etos kerja. Contoh variabel ketenagakerjaan antara lain jenis pekerjaan, pangkat, jabatan, struktur organisasi, prospek promosi, kemitraan profesional, jaminan sosial, dan interaksi sosial. Meskipun pernyataan Sutrisno (2009) menyatakan sebaliknya, sejumlah faktor mempengaruhi kepuasan kerja, termasuk fasilitas, komunikasi, komponen intrinsik pekerjaan, kondisi kerja, elemen sosial pekerjaan, peluang kemajuan, remunerasi, perusahaan dan manajemen, dan pengawasan.

Sumber daya manusia yang berkualitas hanya dapat diperoleh melalui pelatihan yang terencana dan terfokus sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja karyawan merupakan pertimbangan penting bagi perusahaan karena dapat berdampak pada pencapaian tujuan dan pertumbuhan perusahaan dalam lingkungan persaingan global saat ini. Kinerja (*performance*) merupakan hasil kerja seseorang sesuai dengan kriteria pekerjaannya. Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan khusus yang harus dipenuhi untuk memenuhi tujuannya, yang disebut juga dengan standar pekerjaan. Evaluasi kinerja pegawai merupakan hal yang harus dilakukan oleh pimpinan organisasi secara rutin karena dapat menentukan seberapa besar kontribusi seorang pegawai terhadap organisasi. Sehingga suatu instansi yang luar biasa mampu bersaing dengan instansi lainnya, yaitu dengan memiliki personel yang mempunyai prestasi kerja dan berkontribusi pada instansi tersebut.

Dengan demikian, kualitas sumber daya manusia suatu organisasi yang dalam hal ini manusia mempunyai pengaruh yang besar terhadap keberhasilan prosedur operasionalnya. Menekankan nilai manajemen sumber daya manusia sangatlah penting karena ini adalah salah satu cara dunia usaha dapat bersaing di pasar perbankan yang sangat kompetitif saat ini. Kinerja organisasi seringkali berada di bawah standar karena berbagai alasan, seperti bantuan sumber daya manusia yang tidak memadai, promosi jabatan yang tidak sesuai, dan kurangnya transparansi mengenai pendidikan dan pengalaman kerja para pekerja, yang akan mendorong mereka untuk berupaya meningkatkan kinerja mereka.

Sebagian besar organisasi mulai menyadari pentingnya kinerja karyawan, meningkatkan kinerja karyawan, atau mengetahui bagaimana mencapai kinerja

yang lebih baik (Thao & Hwang, 2015). Hal ini merupakan komponen penting dalam keberhasilan perusahaan (Thao & Hwang, 2015). Membuat orang bekerja sama untuk mencapai tujuan dan sasaran perusahaan dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien adalah misi manajemen (Thao & Hwang, 2015). Agar perusahaan dapat mempertahankan kesuksesan, meningkatkan kinerja karyawan adalah tujuan penting. Akibatnya, upaya perusahaan difokuskan untuk meningkatkan kinerja individu dengan mempertimbangkan lingkungan organisasi di mana kinerja dihasilkan (Den Hartog, Boselie, & Paauwe, 2004). Tingkat motivasi, kreativitas, kepuasan kerja, dan kenyamanan tempat kerja adalah semua faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan (Thao & Hwang, 2015).

Pada tahun 2021 hingga pertengahan 2022 pertumbuhan ekonomi mulai membaik dan diproyeksikan tumbuh positif (kemenkeu.go.id, 2022). Sekalipun kondisi ekonomi mulai membaik, aktivitas ekonomi belum sepenuhnya pulih. Inilah kesulitan yang harus diatasi oleh OPZ atau Lembaga Amil Zakat untuk meningkatkan pengelolaan zakat di masa kebiasaan baru (*new normal*). Cara kerja Lembaga Amil Zakat dengan sendirinya juga harus menyesuaikan dengan kondisi Pandemi Covid-19 yaitu dengan melakukan *Remote work* pada awal pandemi dan saat ini harus beradaptasi melakukan *WFO (Work From Office)* pada masa transisi endemi dengan menerapkan kebiasaan baru (*new normal*) menjaga protokol kesehatan di lingkungan kerja.

Hal tersebut dialami oleh Lembaga Amil Zakat Nasional Baitul Maal Hidayatullah (BMH) yang merupakan salah satu lembaga filantropi pengelola zakat, infaq dan sedekah. Walaupun tidak berorientasi pada profit, tetapi lembaga ini merasakan dampak dari merebaknya virus Covid-19 hingga masa transisi ke endemi

saat ini. “Lembaga amil zakat yang bergerak dalam bidang penghimpunan zakat, infaq, sedekah, wakaf dan hibah serta dana sosial kemanusiaan dan perusahaan Corporate Social Responsibility (CSR)” adalah Lembaga Amil Zakat Nasional (BMH) Baitul Maal Hidayatullah. Dana tersebut juga disalurkan melalui program pendidikan, dakwah, sosial kemanusiaan dan ekonomi secara nasional. Tiga puluh provinsi memiliki kantor perwakilan BMH yang didukung oleh tujuh puluh gerai penghimpun zakat, zakat, dan infak di seluruh Indonesia. Program kerja BMH yang berasal dari pengelolaan zakat telah meluas ke wilayah lain di Indonesia. Kementerian Agama RI melakukan verifikasi Baitul Maal Hidayatullah sebagai LAZNAS melalui SK No. 425 Tahun 2015, sesuai dengan UU Zakat no. 23/2011. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi tersebut mampu menghimpun dan menyalurkan shodaqoh dan zakat.

Baitul Maal Hidayatullah (BMH) adalah salah satu lembaga filantropi terkemuka di Indonesia yang diakui secara resmi sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) oleh Kementerian Agama RI. Didirikan dengan tujuan utama menghimpun dan menyalurkan dana zakat, infaq, sedekah, dan wakaf (ZISWAF), BMH memiliki peran penting dalam mengatasi berbagai tantangan sosial, pendidikan, dan ekonomi di seluruh negeri. Dengan kehadiran di 30 provinsi dan lebih dari 70 gerai penghimpunan zakat, BMH secara aktif berkontribusi dalam pemberdayaan masyarakat kurang mampu, mendukung program pendidikan, serta mendanai berbagai proyek kemanusiaan.

Pendekatan inovatif BMH yang menggabungkan nilai-nilai Islam dengan praktik keuangan modern menjadikannya objek penelitian yang menarik, terutama dalam penerapan Prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik berbasis Syariah

(Islamic Good Corporate Governance - IGCG). Sebagai lembaga yang berupaya memenuhi tanggung jawab spiritual dan sosial, BMH menawarkan studi kasus yang kaya terkait efektivitas pengelolaan zakat, transparansi, dan akuntabilitas. Selain itu, bagaimana BMH menghadapi tantangan di tengah perubahan lanskap filantropi, seperti selama pandemi COVID-19, mencerminkan ketahanan dan adaptabilitasnya, yang menjadikannya subjek menarik untuk penelitian di bidang tata kelola, agama, dan dampak sosial.

Selain disebabkan oleh dampak pandemi terhadap perekonomian masyarakat Indonesia, menurunnya kinerja organisasi juga dipengaruhi oleh faktor ketidaksiapan lembaga untuk menghadapi masa sulit. Lembaga harus berusaha keras untuk meningkatkan kinerja organisasi pada masa transisi menuju endemi karena sempat menurun pada masa pandemi. Dalam rangka memenuhi kepuasan para karyawan yang bekerja, ada beberapa hal yang harus menjadi perhatian perusahaan untuk mempertahankan maupun meningkatkan kualitas kinerja para karyawan di BMH Surabaya. Diantaranya adalah menerapkan konsep work-life balance, dan memiliki inovasi. Hal ini berkaitan dengan konsep dasar dari work-life balance dimana semakin seimbang pembagian peran karyawan sebagai penggerak perusahaan dengan perannya di luar pekerjaan maka karyawan tersebut akan menjadi semakin produktif serta dapat melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Kinerja organisasi sangat bergantung pada kinerja dari sumber daya manusianya. Karena sumber daya manusia merupakan komponen yang sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Jika melihat kondisi lingkungan kerja saat ini yang tidak terkendali karena harus menyesuaikan dengan

kondisi pandemi, suatu lembaga atau organisasi cukup kesulitan untuk menjaga kinerja dari karyawannya. Hal ini juga dialami oleh LAZNAS Al-Azhar, dimana para amil (karyawan) kinerjanya menurun akibat perubahan pola kerja. Mereka mengalami kesulitan dalam memahami jobdesk dan target yang harus dicapai. Sejak terjadinya pandemi Covid-19 hingga masa transisi menuju endemi para amil juga diharuskan untuk bekerja keras dan kreatif untuk bisa mendapatkan penghimpunan yang sesuai target lembaga pada masa sulit ini. Para amil juga dituntut bekerja secara kreatif dan cepat, dimana semuanya dimungkinkan dengan menggunakan teknologi digital. Penggunaan teknologi digital pada masa pandemi dimaksudkan agar pekerjaan dapat selesai dengan cepat, memberikan tanggapan yang lebih cepat, serta melakukan dan menyelesaikan banyak tugas dalam waktu yang bersamaan (Emanuela Ingusci et al, 2021).

Penelitian mengenai *remote work* dan *work-life balance* telah banyak dilakukan, terutama dalam konteks perusahaan komersial dan organisasi profit-oriented. Sebagai contoh, Collins et al. (2016) menemukan bahwa *remote work* dapat meningkatkan kepuasan kerja, sementara Felstead & Henseke (2017) menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja jarak jauh memiliki tingkat dedikasi yang lebih tinggi. Namun, penelitian-penelitian ini masih terbatas pada sektor komersial, dan sedikit yang membahas pengaruh *remote work* dalam konteks lembaga filantropi seperti Lembaga Amil Zakat. Menurut Johnson & Miller (2022), pandemi Covid-19 mempercepat adopsi *remote work*, tetapi dampaknya terhadap organisasi nirlaba masih belum banyak dieksplorasi.

Penelitian ini berbeda dari studi-studi sebelumnya karena berfokus pada lembaga zakat, khususnya Baitul Maal Hidayatullah (BMH), yang memiliki

karakteristik unik sebagai lembaga filantropi. Sebagian besar penelitian yang ada berfokus pada perusahaan yang mencari keuntungan, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengisi research gap dengan meneliti penerapan remote work dan work-life balance dalam meningkatkan kinerja karyawan di lembaga nirlaba, terutama dalam konteks pandemi dan transisi menuju endemi.

Penelitian terbaru oleh Smith et al. (2023) menunjukkan bahwa penerapan remote work selama pandemi Covid-19 telah meningkatkan fleksibilitas kerja namun juga menimbulkan tantangan baru terkait manajemen waktu dan keseimbangan kehidupan kerja. Selain itu, studi oleh Nguyen dan Lee (2022) menemukan bahwa work-life balance yang baik dapat memediasi hubungan antara remote work dan kepuasan kerja, terutama dalam konteks organisasi nirlaba seperti Lembaga Amil Zakat. Penelitian lain oleh Garcia (2024) menekankan pentingnya dukungan teknologi dan pelatihan dalam meningkatkan efektivitas remote work, yang relevan dengan kebutuhan adaptasi Lembaga Amil Zakat Nasional Baitul Maal Hidayatullah (BMH) selama masa transisi.

Oleh Smith et al. (2021) juga menyoroti bagaimana pandemi Covid-19 mempercepat adopsi sistem kerja jarak jauh di berbagai industri, termasuk lembaga nirlaba. Studi ini menemukan bahwa remote work meningkatkan fleksibilitas tetapi juga memperbesar risiko isolasi sosial di kalangan karyawan. Selain itu, penelitian oleh Johnson & Miller (2022) menekankan pentingnya penerapan work-life balance dalam konteks pandemi, di mana banyak karyawan melaporkan penurunan kepuasan kerja karena sulitnya memisahkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

BMH, yang menduduki peringkat ketiga dalam top brand indeks kategori lembaga zakat, menunjukkan keberhasilan institusi ini dalam membangun reputasi yang kuat melalui penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Meskipun BMH telah dikenal sebagai salah satu lembaga zakat terkemuka, terdapat kekurangan literatur komprehensif mengenai penerapan remote working di institusi ini. Kondisi ini memberikan celah penelitian yang menarik, mengingat remote working memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana zakat. Penelitian ini, oleh karena itu, bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut, memberikan gambaran yang lebih luas mengenai praktik terbaik di industri, serta menawarkan rekomendasi strategis bagi lembaga zakat untuk mengoptimalkan penerapan remote working dalam rangka meningkatkan kinerja dan kepercayaan para donatur.

Pada awal penerapan remote work di BMH, lembaga berupaya meningkatkan fleksibilitas dan mengurangi biaya operasional dengan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk bekerja di luar kantor. Namun, berdasarkan wawancara singkat dengan Manajer Operasional BMH Jatim (Februari 2024), sistem kerja tersebut menghadirkan kendala signifikan dalam hal komunikasi dan koordinasi karena karyawan serta manajemen belum sepenuhnya terbiasa, sehingga pengawasan kinerja terjadi kekhawatiran akan menjadi kurang optimal. Akibatnya, manajemen memutuskan untuk kembali ke pola kerja di kantor guna menjaga efektivitas operasional dan kualitas kerja, yang mengindikasikan bahwa meskipun remote work memiliki potensi keuntungan, implementasinya harus disesuaikan dengan budaya dan kondisi organisasi agar dapat berjalan secara optimal.

Penelitian sebelumnya belum banyak meneliti pada remote work di Lembaga Amil Zakat Baitul Mal Hidayatullah Gerai Surabaya. Pada penelitian ini, penulis ingin meneliti pengaruh *remote work*, *work life balance*, terhadap kepuasan kerja melalui kinerja karyawan. Selain itu, pemerintah Indonesia mulai memperhatikan sistem remote work, yang juga dikenal sebagai "remote work." Ini menunjukkan bahwa perusahaan di Indonesia akan semakin banyak mengadopsi sistem ini. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kepuasan kerja dan kinerja karyawan Lembaga Amil Zakat BMH dipengaruhi oleh pekerjaan dari jarak jauh dan work life balance.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada pemaparan latar belakang di atas, berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah terdapat pengaruh *Employee Work-life Balance* terhadap kinerja di LAZNAS BMH?
2. Apakah terdapat pengaruh *Supervisor's Support* terhadap kinerja di LAZNAS BMH?
3. Apakah terdapat pengaruh *Individual Work Life Balance* terhadap kinerja di LAZNAS BMH?
4. Apakah terdapat pengaruh *Organizational provisioning of WLB strategies* terhadap kinerja di LAZNAS BMH?
5. Apakah terdapat pengaruh mediasi antara *Remote Work* terhadap kinerja di LAZNAS BMH?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang jalan yang harus ditempuh penelitian dengan berfokus pada berbagai macam masalah yang telah dirumuskan sebelumnya:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Employee Work-life Balance* terhadap kinerja di LAZNAS BMH
2. Untuk mengetahui pengaruh *Supervisor's Support* berpengaruh positif terhadap kinerja di LAZNAS BMH
3. Untuk mengetahui pengaruh *Individual Work Life Balance* terhadap kinerja di LAZNAS BMH
4. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational provisioning of WLB strategies* terhadap kinerja di LAZNAS BMH
5. Untuk mengetahui pengaruh mediasi *Remote Work* terhadap kinerja di LAZNAS BMH

1.4 Batasan Masalah

Supaya ruang lingkup penelitian lebih terarah, Penelitian ini dibatasi hanya pada Laznas BMH sebagai objeknya, dimana penelitian dilakukan selama periode November 2024 – Desember 2024. Dalam penelitian ini akan difokuskan pada variabel *Employee Work-life Balance, Supervisor's Support, Individual Work Life Balance, Organizational provisioning of WLB strategies, Remote Work*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan baru mengenai peran dukungan atasan, strategi organisasi, serta pengaruh kerja jarak jauh terhadap *work-life*

balance karyawan, yang pada gilirannya dapat memperkaya teori tentang manajemen sumber daya manusia dalam kaitannya dengan praktik terbaik dalam pengelolaan *work-life balance* di berbagai konteks organisasi.

1.5.2 Manfaat Empiris

Manfaat empiris penelitian ini terhadap Laznas BMH dapat memberikan wawasan tentang bagaimana faktor-faktor seperti *Work-life Balance*, dukungan atasan, dan strategi organisasi berpengaruh terhadap keseimbangan kerja karyawan di lembaga tersebut. Penelitian ini dapat memberikan bukti nyata mengenai dampak penerapan kebijakan WLB dan fleksibilitas kerja, seperti kerja jarak jauh, terhadap karyawan di BMH. Temuan ini juga dapat membantu BMH dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk mendukung keseimbangan kehidupan kerja pegawai, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas organisasi dalam menjalankan tugas sosialnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut adalah ringkasan sistematisasi dari penelitian ini. Secara garis besar dibagi menjadi lima bab sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN Bagian ini mengidentifikasi fenomena yang akan diteliti, serta memberikan konteks yang menjelaskan latar belakang masalah dan konsep-konsep kunci yang relevan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS Bab ini menjelaskan hasil utama dari studi yang telah dipublikasikan mengenai topik

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN Bagian ini merincikan prosedur teknis dan ilmiah yang terlibat dalam penelitian.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN Bab ini menetapkan presentasi rasional dari hasil penelitian yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian, serta menekankan hubungan temuan utama tersebut dengan teori yang telah dipresentasikan dan penelitian sebelumnya yang telah dibahas pada bagian awal studi.

BAB V: PENUTUP Bagian ini akan membahas implikasi dari hasil penelitian, menyimpulkan temuan, dan menawarkan rekomendasi untuk mengembangkan studi lebih lanjut dalam topik ini.

