

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Munculnya berita mengenai virus COVID-19 pada akhir 2019 pertama kali di Wuhan, China, menjadikan keramaian di seluruh bagian dunia. Permasalahan terbesarnya yakni, COVID-19 ini telah memakan banyak korban dalam waktu yang sangat cepat. Kemudian, pada tanggal 2 Maret 2020, dinyatakan bahwa terdapat kasus COVID-19 pertama di Indonesia. COVID-19 dinyatakan sebagai bencana non alam sesuai dengan Keputusan Presiden RI Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-alam Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional (Kementerian Sekretaris Negara RI, 2020).

Seiring berjalannya waktu, para pemerintah Indonesia pun mengajak masyarakat untuk mematuhi protokol sesuai regulasi dari *World Health Organization* (WHO), di antaranya memakai masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak minimal 1 meter. Selain itu, cara lain untuk meminimalisir adanya penyebaran COVID-19 yaitu melalui pengurangan aktivitas di luar rumah (Wilder-Smith & Freedman, 2020). Sampai pada akhirnya dikeluarkan regulasi oleh pemerintah mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar atau PSBB.

Diterapkannya PSBB menjadikan segala aktivitas dilakukan di rumah, salah satunya adalah bekerja, sehingga beberapa perusahaan menerapkan sistem 'Bekerja dari Rumah' atau *Work From Home* (WFH). *Work From Home* sendiri memiliki arti sebagai pekerjaan yang dilakukan dari jarak jauh, namun akan tetap dibayar, dan pekerjaannya lebih banyak dilakukan di rumah (Crosbie & Moore, 2004). Penerapan sistem *Work From Home* di Indonesia dimulai sejak tanggal 15 Maret 2020.

Menurut data yang dikeluarkan oleh BPS, per 1 Juni 2020 tercatat bahwa ada sekitar 39,09 persen karyawan yang telah menjalankan *Work From Home* setelah adanya COVID-19 di Indonesia, kemudian ada 34,76 persen lainnya bekerja dari rumah namun terkadang masih datang ke kantor beberapa saat. Jika dilihat menurut data dari *Word Economic Forum*, tercatat sekitar 91,7 persen perusahaan di Indonesia yang melaksanakan bekerja dari rumah.

*Work From Home* menciptakan kebiasaan baru bagi karyawan dan butuh waktu untuk menyesuaikan diri dengan kebiasaan baru tersebut. Sebelum pandemi COVID-19, sebagian besar pekerjaan kantor, termasuk kerja tim, pertemuan dengan tim lain, dan pertemuan dengan klien, dilakukan secara tatap muka. Banyak orang setuju bahwa pekerjaan kantor dan pekerjaan rumah adalah dua hal yang berbeda. Penelitian pada 2014 yang dilakukan oleh Lisanti sempat membahas mengenai keuntungan bekerja dari rumah, di antaranya yaitu adanya kebebasan sehingga adanya keseimbangan kehidupan karyawan, biaya lebih kecil, adanya dukungan *Clean Desk Policy*, mengurangi kemacetan, membantu pendapatan ibu rumah tangga untuk bekerja (Lisanti, 2014).

Saat menerapkan sistem *Work From Home*, jelas bahwa karyawan kantor membuat banyak perubahan, seperti lingkungan kerja, metode komunikasi, dan beban kerja yang mereka hadapi. Tentu saja, menerapkan sistem kerja baru akan membutuhkan penyesuaian. Dapat diperdebatkan apakah *Work From Home* meningkatkan kinerja karyawan, karena keberhasilan mencapai tujuan perusahaan tergantung pada kinerja karyawan. Setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan dapat tercapainya tujuan perusahaan.

Krona Indonesia merupakan sebuah perusahaan di Bekasi yang bergerak di bidang pemasaran yang memfokuskan dalam membantu sebuah *brand* menjadi dikenal banyak orang melalui media sosial. Krona Indonesia pun salah satu perusahaan yang sangat memperhatikan kinerja para karyawannya. Ada sekitar 63 karyawan yang bekerja pada perusahaan ini. Para karyawan ini dibagi menjadi beberapa tim, di antaranya *Account Executive*, *Business Development*, *Content*,

*Design, Digital Ads, Finance, Human Resource, IT and Development, Legal and GA, Management, Project, Social Media, Strategic and Community.* Saat ini telah ada 20 klien dari berbagai sektor industri yang bekerja sama dengan Krona.

Sejak April 2020, Krona Indonesia menerapkan sistem WFH sesuai dengan aturan pemerintah sejak adanya pandemi COVID-19. Hal ini cukup mengubah kebiasaan para karyawan karena harus mengatur ulang sistem kerja yang lebih efisien.

Lingkungan kerja menjadi salah satu hal yang akan dibahas di penelitian ini. Mengingat lingkungan kerja selama adanya sistem *Work From Home* di Krona akan sedikit berbeda dengan lingkungan kerja di kantor biasanya. Lingkungan kerja mencakup situasi dan kondisi dimana seseorang bekerja, hal tersebut termasuk dalam sistem kerja dan bagaimana mengelola kerjanya (Sedarmayanti, 2009). Lingkungan kerja mampu memengaruhi pekerjaan karyawan secara optimal, sehingga harus diperhatikan oleh perusahaan, yang mencakup suasana kerja, hubungan teman kerja, serta adanya fasilitas kerja (Arianto & Kurniawan, 2020). Adanya perubahan lingkungan kerja pada Krona Indonesia disebabkan oleh regulasi pemerintah mengenai PSBB. Sehingga selama hampir satu tahun, Krona Indonesia melakukan sistem *Work From Home*, untuk menghindari penyebaran COVID-19.

Selain itu, komunikasi berperan penting dalam sebuah perusahaan, dalam artian setiap melakukan pekerjaan antar sesama karyawan memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat mengerti tentang hal yang disampaikan oleh sesama karyawan. Komunikasi yang terjadi di dalam suatu perusahaan pun mampu memengaruhi kegiatan perusahaan, seperti efisiensi kerja, efektivitas kerja, dan kinerja karyawan. Komunikasi tidak terjadi antara atasan dengan karyawannya, namun terjadi juga dengan sesama kolega kerja, agar setiap karyawan mampu bekerja dengan baik. Komunikasi yang baik sangat diharapkan karena mampu memengaruhi kinerja. Menurut Hamali, (2016) komunikasi yang berjalan dengan efektif dalam perusahaan akan memudahkan setiap karyawan dalam pelaksanaan tugasnya yang

menjadi tanggungjawabnya. Namun, ada sebuah kejadian di mana komunikasi yang terjalin tidak berjalan semestinya atau biasa disebut *miss communication*. Adanya *miss communication* tentu dapat menghambat informasi yang harus disampaikan. Sehingga hubungan komunikasi ini akan berdampak menurunnya rasa kepercayaan diri beberapa karyawan untuk bekerja secara efektif.

Melihat dari penelitian Febrianti (2013) dituliskan bahwa tingginya beban kerja yang diberikan perusahaan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Secara singkat, beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus dikerjakan oleh suatu perusahaan dan waktu pengerjaan yang ditentukan. Tugas dan tanggung jawab yang banyak diberikan kepada karyawan dapat menyebabkan hasil yang diperoleh menjadi kurang baik karena karyawan memiliki waktu yang minim dalam penyelesaian tugas-tugasnya. Apabila hal ini sering terjadi, maka beban kerja mampu memberi dampak yang buruk pada kinerja karyawan. Dengan adanya 20 klien yang berbeda-beda industri, tentu berbeda-beda pula permintaannya. Karyawan harus banyak menyusun strategi agar klien merasa puas dan tentu menguntungkan bagi perusahaan. Dalam memenuhi permintaan klien, butuh strategi-strategi yang mumpuni yang bisa saja didapat dari ide sesama kolega, atasan maupun dari eksternal perusahaan, namun jika klien menolak atas strategi yang diberikan tentu akan membuat karyawan terbebani, sehingga harus berfikir ekstra untuk mendapat strategi baru. Hal ini tentu menjadi sebuah beban bagi karyawan dan dapat membuat pekerjaan lainnya terbengkalai.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Di bawah ini merupakan rumusan masalah berdasarkan pokok penelitian:

1. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja selama *Work From Home* terhadap kinerja karyawan Krona Indonesia?
2. Apakah terdapat pengaruh komunikasi selama *Work From Home* terhadap kinerja karyawan Krona Indonesia?

3. Apakah terdapat pengaruh beban kerja selama *Work From Home* terhadap kinerja karyawan Krona Indonesia?
4. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja, komunikasi, dan beban kerja selama *Work From Home* terhadap kinerja karyawan Krona Indonesia?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja selama *Work From Home* terhadap kinerja karyawan Krona Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi selama *Work From Home* terhadap kinerja karyawan Krona Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja selama *Work From Home* terhadap kinerja karyawan Krona Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Beban Kerja selama *Work From Home* terhadap kinerja karyawan Krona Indonesia.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan dalam penelitian ini di antaranya:

1. Bagi Pengetahuan.  
Sebagai acuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang, khususnya tentang pemahaman pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Beban Kerja selama *Work From Home* terhadap kinerja karyawan Krona Indonesia.
2. Bagi Penulis.  
Sebagai ilmu dan pengetahuan baru bagi penulis bahwa kinerja karyawan di Krona Indonesia dapat dipengaruhi oleh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Beban Kerja.