

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam organisasi atau perusahaan sangat penting untuk terjalinnya suatu komunikasi yang baik, karena dengan adanya komunikasi yang baik dalam perusahaan akan tercipta suatu hubungan yang baik pula antara pegawai dengan atasan, atasan dengan bawahan maupun antara pegawai dengan pegawai. Komunikasi yang tidak terjalin dengan baik dapat menjadikan seseorang pegawai tidak nyaman. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2010:67). Kinerja (prestasi kerja) merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu : kemampuan dan minat seorang pekerja / pegawai, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, dan peran dan tingkat motivasi seorang pekerja / pegawai.

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh peningkatan kinerja sumber daya manusianya. Salah satu cara yang ditempuh oleh Balai Wilayah Sungai Sumatera II Kementerian Pekerjaan dan Perumahan Rakyat untuk meningkatkan kinerja para pegawainya adalah dengan difungsikannya promosi jabatan bagi para pegawai. Promosi jabatan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Balai Wilayah Sungai Sumatera II Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Pemberian promosi jabatan dimaksudkan untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai agar dapat bekerja dengan perilaku kerja yang baik sesuai dengan yang dikehendaki oleh

organisasi, guna meningkatkan kinerja dan menjamin keberhasilan organisasi. Promosi jabatan didalam kepegawaian digunakan sebagai salah satu usaha pemerintah untuk dapat memicu peningkatan prestasi kerja para pegawai negeri sipil, yang pada akhirnya akan menghasilkan kinerja pegawai yang baik pula. Kinerja pegawai yang menurun dapat disebabkan oleh stres yang dialami pegawai. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri pegawai berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja.

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). Dengan adanya wabah ini, aktivitas di setiap Negara menjadi kacau. Dampak dari wabah ini mengacaukan kegiatan diberbagai sektor, banyak pekerjaan - pekerjaan di dunia mengalami penurunan pendapatannya dari adanya wabah ini. Selain penurunan aktivitas pendapatan aktivitas kantor juga dibatasi, dengan mengutamakan protokol kesehatan.

Diterapkannya PSBB menjadikan segala aktivitas dilakukan di rumah, salah satunya adalah bekerja, sehingga beberapa pekerjaan menerapkan sistem 'Bekerja dari Rumah atau Work From Home (WFH)'. Penerapan sistem work from home

di Indonesia dimulai sejak tanggal 15 Maret 2020. *Sosial and physical distancing* atau pembatasan interaksi secara fisik antar individu dengan menerapkan jarak ini memiliki dampak yang luas bagi masyarakat secara umum. Ini terjadi karena aktivitas masyarakat dibatasi secara fisik untuk dapat mencegah penyebaran virus corona tersebut sesuai dengan himbauan dari Presiden RI Bapak Ir. Joko Widodo dalam Siaran Persnya mengajak untuk semua lapisan masyarakat agar dapat melakukan kegiatan ataupun bekerja dari rumah untuk memutus rantai penularan *COVID-19* ini. Konsep *Work From Home* adalah sebuah konsep kerja dimana Pegawai dapat melakukan pekerjaannya dari rumah. Bekerja dari rumah juga memberikan jam kerja yang fleksibel bagi pegawai. Bekerja dari rumah sangat membantu untuk memberikan keseimbangan kehidupan kerja kepada pegawai, dan juga membantu pekerjaan menyelesaikan pekerjaan, sehingga dapat meminimalisir resiko penularan *COVID-19* ini. Karena adanya pandemic *COVID-19* ini tentunya mempengaruhi pekerjaan Pegawai, apalagi dengan perbedaan tempat bekerja yang biasanya Pegawai melakukan pekerjaan di kantor Kementerian PUPR, menjadi dari rumah. Dan ketika diterbitkan oleh pemerintah surat edaran bekerja dari rumah (*Work From Home*) yang harus dilaksanakan oleh Pegawai Kantor Kementerian PUPR Balai Wilayah Sungai Sumatera II karena adanya beberapa pegawai yang terkena *COVID-19*, tentunya berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kementerian Balai Wilayah Sungai Sumatera II. Dampak dari penerapan *Work From Home* lainnya juga mempengaruhi bagi pegawai yang mendapat giliran *Work From Office*, dapat dilihat dari komunikasi antar sesama pegawai yang juga berkurang akan memberikan pengaruh dalam penyelesaian pekerjaan, dalam artian setiap melakukan pekerjaan antar sesama

pegawai memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat mengerti tentang hal yang disampaikan oleh sesama pegawai. Penelitian terdahulu yang dilakukan Ashal (2020:223), mengenai hubungan antara WFH dan kinerja pegawai hasilnya terdapat pengaruh yang signifikan antara work from home terhadap kinerja pegawai. Seiring pelaksanaan WFH yang diterapkan pada masa pandemi Covid-19 muncul berbagai masalah yang salah satunya adalah apakah kinerja pegawai yang sudah ditetapkan dapat tercapai. Karena permasalahan kinerja pegawai dapat dilihat dari berbagai aspek seperti halnya pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya walaupun harus bekerja di rumah, bisakah dikerjakan sesuai Standar 8 jam Kerja / Sistem Operasional Procedure (SOP), tepat waktu dan rasa tanggung jawab sebagai bentuk komitmen terhadap organisasi.

Komunikasi yang terjadi di dalam suatu pekerjaan pun mampu memengaruhi kegiatan pekerjaan, seperti efisiensi kerja, efektivitas kerja, dan kinerja pegawai. Komunikasi tidak terjadi antara atasan dengan pegawainya, namun terjadi juga dengan sesama kolega kerja, agar setiap pegawai mampu bekerja dengan baik. Komunikasi yang baik sangat diharapkan karena mampu memengaruhi kinerja. 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 pegawai untuk bekerja secara efektif. Komunikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai. Konsep hubungan ini berdasarkan rujukan teori yang dikembangkan oleh (Hamali, 2016:224) bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan

setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Untuk itu seorang pimpinan dituntut agar mampu melakukan komunikasi secara efektif, karena mereka akan memberi instruksi, pengarahan, memotivasi bawahan, melakukan pengawasan dan lain-lain. Komunikasi ini tidak hanya terjadi antara atasan dengan bawahan tetapi juga antara sesama rekan kerja, agar setiap pegawai dapat bekerja dengan baik. Hal ini tentu sangat tidak diharapkan karena dapat berpengaruh terhadap kinerja mereka. Banyaknya pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan sesuai target waktu tapi karena kurangnya komunikasi ini dapat membuat pekerjaan tidak terselesaikan sesuai target waktu yang telah ditetapkan. Hasil penelitian sejalan dengan hasil penelitian (Takasenseran, et al., 2014:1726-1736); (Julita & Arianty, 2017:195-205); (Prayogi, et al., 2019:216-222); (Ginting, 2018:132) dan (Istiqomah & Suhartini, 2015:1-9) yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja.

Selain komunikasi, stres kerja juga akan mengalami peningkatan sehubungan dengan *work from home* yang semakin banyak dilakukan terutama pada Balai Wilayah Sungai Sumatera II. Tingginya stres kerja yang diberikan pekerjaan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kinerja pegawai. Secara singkat, stres kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus dikerjakan oleh suatu pekerjaan dan waktu pengerjaan yang ditentukan. Tugas dan tanggung jawab yang banyak diberikan kepada pegawai dapat menyebabkan hasil yang diperoleh menjadi kurang baik karena pegawai memiliki waktu yang minim dalam penyelesaian tugas - tugasnya. Apabila hal ini sering terjadi, maka stres kerja mampu memberi dampak yang buruk pada kinerja pegawai.

Secara sederhana, dalam pelaksanaan *Work From Home* ditengah berkurangnya komunikasi antar pegawai, bahkan meningkatnya stres kerja selama masa pandemi Covid-19, sedikit banyak akan memberikan pengaruh pada kinerja pegawai Balai Wilayah Sungai Sumatera II Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Berdasarkan uraian diatas yang melatar belakangi penulis tertarik untuk memilih judul *“Pengaruh Work From Home, Komunikasi dan Stres Kerja Pada Masa Pandemi COVID-19 Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Balai Wilayah Sungai Sumatera II”*

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kurang optimalnya komitmen kerja selama work from home.
2. Adanya hasil kerja pegawai yang kurang maksimal.
3. Terdapat pengaruh komunikasi selama work from home terhadap kinerja pegawai.
4. Terdapat pengaruh stres kerja selama work from home terhadap kinerja pegawai.

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Mengingat ada beberapa permasalahan yang teridentifikasi dan dikarenakan waktu serta kemampuan yang penulis memiliki masih kurang dan tidak terlalu

luas, maka penulis mencoba membatasi masalah yang akan diteliti, adapun batasan masalah adalah :

- a. Objek penelitian hanya Pegawai Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Balai Wilayah Sungai Sumatera II
- b. Variabel penelitian hanya dua, yaitu *Work From Home*, Komunikasi, Stres Kerja dan Kinerja Pegawai

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh work from home terhadap kinerja pegawai Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Balai Wilayah Sungai Sumatera II.
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Balai Wilayah Sungai Sumatera II.
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Balai Wilayah Sungai Sumatera II.
4. Bagaimana pengaruh work from home, komunikasi, stres kerja terhadap kinerja pegawai Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Balai Wilayah Sungai Sumatera II.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh work from home terhadap kinerja pegawai Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

Balai Wilayah Sungai Sumatera II.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Balai Wilayah Sungai Sumatera II.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Balai Wilayah Sungai Sumatera II.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh work from home, komunikasi, stres kerja terhadap kinerja pegawai Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Balai Wilayah Sungai Sumatera II.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini :

1. Bagi Penulis
Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan memperluas wawasan penulis sehubungan dengan bidang yang diteliti.
2. Bagi Universitas Islam Sumatera Utara Medan
Penelitian ini dapat dijadikan literature serta referensi yang dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi mahasiswa lainnya.
3. Bagi Kantor Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Balai Wilayah Sungai Sumatera II
Dapat dijadikan masukan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai sehingga target kerja tercapai.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Work From Home

2.1.1.1 Pengertian Work From Home

Work From Home (WFH) adalah salah satu istilah berkerja dari jarak jauh (*remote working*), lebih tepatnya melakukan pekerjaan yang biasa dilakukan di kantor jadi dari rumah. Jadi pekerja tidak perlu datang ke kantor tatap muka dengan para pekerja lainnya (Ashal, 2020:223-242). Menurut Mungkasa (2020:126-150), Skema *Work From Home (WFH)* merupakan bagian dari konsep bekerja jarak jauh (*telecommuting*) yang sebenarnya bukan hal baru dalam dunia kerja dan perencanaan kota, bahkan telah dikenal sejak 1970-an sebagai salah satu upaya mengatasi kemacetan lalu lintas dari perjalanan rumah ke kantor pulang pergi setiap hari.

Istilah *work from home* sudah tidak asing lagi bagi sebagian orang. Para *freelancer*, pegawai startup, dan pekerjaan besar lain selama ini banyak yang sudah melakukan *remote working* atau bekerja dari mana saja. Namun, *remote working* atau dalam penelitian ini *work from home* ditengah - tengah pandemik Covid-19 tentu akan memberikan perubahan suasana bekerja bagi para pegawai. Penerapan bekerja dari rumah membuat para pegawai harus menggunakan bantuan aplikasi baik *ZOOM*, *WhatsApp*, dan lain sebagainya.

Berdasarkan Surat Edaran Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 14/SE/M/2020 Tahun 2020 peraturan jadwal kerja bagi pejabat dan pegawai di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebagai

berikut:

1. Pelaksanaan penugasan bekerja di kantor / *Work From Office* dalam satu (1) Kelompok penugasan sebesar 50% jumlah pegawai.
2. Pelaksanaan penugasan bekerja di tempat tinggal / domisili wilayah kerja (*Work FromHome*) dalam satu (1) kelompok dengan penugasan yang lain sebesar 50% jumlah pegawai.
3. Pejabat Pimpinan Tinggi, Pejabat Administrator, Pejabat Pengawas, Pejabat Fungsional Ahli Utama, Pejabat Fungsional Ahli Madya, Koordinator, dan Sub Koordinator.
4. Penugasan bekerja di kantor (*Work From Office / WFO*) dilaksanakan dengan ketentuan jumlah jam kerja sebanyak 7,5 jam per hari tidak termasuk waktu istirahat, dengan jadwal sebagai berikut :
 - a. Hari Senin - Kamis
Pukul 08.00 s.d Pukul 16.30
 - b. Hari Jumat
Pukul 08.00 s.d Pukul 17.00
5. Penugasan bekerja di tempat tinggal / domisili wilayah kerja (*Work From Home / WFH*) dilakukan dengan ketentuan jumlah jam kerja sebanyak 7,5 jam perhari tidak termasuk waktu istirahat dengan jadwal sebagai berikut :
 - a. Hari Senin - Kamis
Pukul 08.00 s.d Pukul 16.00
 - b. Hari Jumat
Pukul 08.00 s.d Pukul 16.00

6. Pegawai yang melaksanakan *work from home* wajib mengaktifkan alat komunikasi serta responsive terhadap penugasan dari pimpinan
7. Pencatatan kehadiran bagi pegawai yang melaksanakan *Work From Office / WFO* dan *Work From Home / WFH* dilakukan secara daring menggunakan aplikasi Mobile Absensi PUPR

2.1.1.2 Indikator Work From Home

Beberapa indikator bekerja dari rumah menurut Timbal dan Mustabsat (2016:1368-1381) dalam Farrel Kathleen (2017:1-26) yaitu :

1. Lingkungan kerja yang fleksibel.
Lingkungan kerja yang memberikan pegawai kesempatan untuk memilih sendiri terkait dengan bagaimana, kapan dan dimana pegawai terlibat dalam tugas yang berkaitan dengan pekerjaan mereka.
2. Gangguan stres.
Gangguan stres dapat disebabkan oleh stimulus yang berubah menjadi dan berkepanjangan sehingga seseorang sulit menghadapinya dan biasanya muncul karena permasalahan hidup dan gangguan sehari - hari.
3. Kedekatan dengan keluarga.
Peranan keluarga penting bagi seseorang untuk mendukung segala aktivitas dan kegiatannya.
4. Waktu perjalanan.
Waktu perjalanan adalah waktu yang diperlukan untuk menempuh jarak tertentu.

5. Kesehatan dan keseimbangan kerja.

Menjaga kesehatan dan keseimbangan kerja bagi seorang individu adalah sesuatu yang penting dan harus diperhatikan untuk memperoleh hasil kerja yang maksimal.

6. Kreativitas dan produktivitas tinggi.

Kreativitas diperlukan untuk selalu memberikan ide dalam pemecahan masalah.

7. Memisahkan pekerjaan rumah dan kantor serta tekanan diri

2.1.2 Komunikasi

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi

Sebuah kinerja organisasi yang telah ditunjang oleh sebuah kepemimpinan yang baik dan efektif di dalamnya akan kurang bila tidak didukung oleh sebuah komunikasi yang efektif dan efisien. Dimana sebuah komunikasi sangatlah penting demi menunjang arahan untuk mencapai kinerja yang optimal. Menurut Wilson (2012:231) mengartikan komunikasi sebagai suatu proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima pesan dengan menggunakan berbagai media yang efektif sehingga pesan tersebut dapat dengan jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan tersebut. Sedangkan menurut Daft (2010:373) mendefinisikan komunikasi sebagai proses pertukaran dan pemahaman informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, biasanya dengan tujuan memotivasi atau mempengaruhi perilaku.

2.1.2.2 Indikator Komunikasi

Menurut Arni (2016:4), yang menjadi indikator komunikasi yakni komunikasi dengan atasan dan komunikasi dengan sesama rekan kerja. Komunikasi dengan atasan ini memiliki sub indikator berupa bagaimana atasan memberi arahan yang baik kepada staf - stafnya. Lalu komunikasi dengan rekan kerja dapat berupa meminta bantuan untuk mengerjakan hal lain dan juga mampu mewakili di saat adanya rapat.

2.1.3 Stres Kerja

2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja

Stres menunjukkan adanya tekanan atau kekuatan pada tubuh. Dalam psikologi, stres digunakan untuk menunjukkan suatu tekanan atau tuntutan yang dialami individu atau organisme agar ia beradaptasi atau menyesuaikan diri. Gibson dan kawan-kawan (2011:339), berpendapat bahwa Stres Kerja yaitu suatu tanggapan penyesuaian diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologis yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang. Sementara Melayu Hasibuan (2012:204), berpendapat bahwa stres kerja suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang, orang yang stres menjadi nervous dan merasakan kecuatiran kronis.

Dari beberapa definisi diatas menurut para ahli bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana pegawai mengalami suatu tekanan mental ataupun fisik yang tidak dapat menyeimbangi dengan tuntutan perusahaan.

2.1.3.2 Indikator Stres Kerja

Indikator - indikator stres kerja, (Zaki Baridwan (2012:124) dalam M. H. B. Santoso, 2019:514), adalah sebagai berikut:

1. Kondisi pekerjaan
2. Konflik peran
3. Pengembangan karir
4. Struktur organisasi.

2.1.4 Kinerja Pegawai

2.1.4.1 Pengertian Kinerja

Anwar Prabu (2013:67) menjelaskan bahwa Kinerja Pegawai merupakan prestasi atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Mangkunegara (2016:67) istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama proses waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Edison, 2016:190). Menurut Rivai & Basri dalam Masram (2017:138) menyatakan: “Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Sedangkan menurut Mathis dan Jackson dalam Masram (2017:138) juga menyebutkan “Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing - masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut”. Dari pengertian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya.

2.1.4.2 Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif menurut Sedarmayanti dalam Bandari (2016:21) yaitu yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang ditetapkan. Indikator kinerja digunakan untuk meyakinkan bahwa kinerja hari demi hari organisasi / unit kerja yang bersangkutan menunjukkan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Untuk mengukur kinerja pegawai secara individu, terdapat enam indikator yang dikemukakan oleh Robbins dalam Bandari (2016:21) yaitu :

1. Kualitas kerja diukur dari kesesuaian hasil pekerjaan sesuai dengan standard.
2. Kuantitas kerja merupakan luaran yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu merupakan pemenuhan jadwal pekerjaan yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut 16

koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian merupakan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang sifatnya rutin.
6. Tingkat Prestasi merupakan suatu tingkat penghargaan yang diterima pegawai sesuai dengan pencapaian tanggung jawab yang diberikan kepadanya

2.1.5. Hambatan Dalam Melaksanakan Work From Home

Hal yang mungkin juga tidak diantisipasi akan menjadi penghambat dalam pelaksanaan work from home itu sendiri yang dikutip dari jurnal (Ashal, 2020:223), seperti beberapa hal berikut :

1. Hubungan sosial antar pegawai berkurang.

Work from home menyebabkan kurangnya interaksi sosial yang lebih dekat antara para pegawai dan juga antar pegawai dan atasan.

2. Adanya kendala seperti listrik yang mati, gangguan pada jaringan dan lain - lain yang bisa mengganggu pekerjaan.

Para pegawai juga secara tidak langsung harus memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan *work from home*. Terkadang pegawai mengalami kendala karena bergantung dengan bagus atau tidaknya kondisi jaringan selain itu proses adaptasi pegawai

dengan menggunakan teknologi informasi dalam tugas sehari – hari yang pastinya memiliki kemampuan yang berbeda - beda antar individu.

3. Motivasi bekerja mulai pudar.

Hal ini kebanyakan disebabkan karena suasana kerja yang berbeda jauh dengan kerjadi kantor. Terlebih atasan tidak bisa mengawasi langsung sehingga motivasi kerja lama kelamaan menja dihilang.

4. Adanya gangguan saat bekerja

Gangguan lingkungan terutama dari anak dan keluarga terkadang akan muncul saat bekerja. Hal ini lebih banyak terjadi bagi pegawai yang sudah berumahtangga dan memiliki anak.

2.1.6 Tantangan Dalam Mempertahankan Kinerja

Dalam mempertahankan kinerja agar tetap optimal merupakan tantangan tersendiri bagi pekerjaan (Widaningsih, Sukristanta, Kasno, 2020:6 (3)), adapun tantangan tersebut diakibatkan karena:

- a. Pembatasan sosial berskala besar dan dampaknya terhaap kinerja. Beberapa permasalahan kinerja Pegawai disetiap pekerjaan dalam masa pandemik *COVID-19* yaitu kurangnya penguasaan teknologi dalam melakukan kegiatan secara daring atau online karena imbas dari adanya pembatasan sosial berskala besar, pekerjaan semula dikerjakan secara langsung menjadi dikerjakan melalui dunia maya atau internet dimana tidak semua difasilitasi untuk mendukung dalam bekerja melalui daring, adapun sebagian difasilitasi namun masih banyak yang kurang ahli dalam mengoperasikan internet pada pekerjaan tersebut.

b. Work from home atau bekerja dari rumah

Adanya kebijakan bekerja dari rumah atau yang sering disebut dengan istilah WFH. Setiap pegawai pekerjaan bekerja secara bergantian dimana dalam enam hari kerja, tiga hari melaksanakan *Work From Home* (WFH), tiga hari melaksanakan *Work From Office* (WFO). Tidak sedikit pula pekerjaan yang memperkerjakan penuh pegawai secara *work from home* dengan imbas pada pengurangan gaji atau isentif.

Work from home membuat pegawai kurang fokus dengan pekerjaannya karena terbagi waktu dengan keluarga.

c. Keputusan penempatan

Dampak yang paling besar terhadap pekerjaan dari adanya pandemik *COVID-19* merupakan pemutusan hubungan kerja (PHK). Karena pandemik ini mempengaruhi berbagai bidang pekerjaan, yang dimana mengharuskan pekerjaan melakukan PHK guna untuk mengurangi biaya (insentif, tunjangan transport, tunjangan makan).

Aspek – aspek loyalitas kerja yang terdapat pada pegawai antara lain :

1. Taat pada peraturan

Seorang pegawai yang loyal akan selalu taat pada peraturan. Sesuai dengan pengertian loyalitas, ketaatan ini timbul dari kesadaran pegawai jika peraturan yang dibuat oleh pekerjaan semata - mata disusun untuk memperlancar jalannya pelaksanaan kerja pekerjaan.

2. Tanggung jawab pada pekerjaan / organisasi

Ketika pegawai memiliki sikap sesuai dengan loyalitas, maka secara otomatis ia akan merasa memiliki tanggung jawab yang besar terhadap

pekerjaannya.

3. Kemauan untuk bekerjasama

Bekerja sama dengan pegawai lain dalam satu kelompok memungkinkan pegawai mampu mewujudkan impian pekerjaan untuk dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh pegawai secara individual.

4. Tanggung jawab pada pekerjaan / organisasi

Ketika pegawai memiliki sikap sesuai dengan loyalitas, maka secara otomatis ia akan merasa memiliki tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya.

5. Kemauan untuk bekerjasama

Bekerja sama dengan pegawai lain dalam satu kelompok memungkinkan pegawai mampu mewujudkan impian pekerjaan untuk dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh pegawai secara individual.

6. Rasa memiliki

Adanya frasa ikut memiliki pegawai terhadap pekerjaan akan membuat pegawai memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggungjawab terhadap pekerjaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan sikap sesuai dengan pengertian loyalitas demi tercapainya tujuan pekerjaan.

7. Hubungan antar pribadi

Pegawai yang memiliki loyalitas kerja tinggi akan mempunyai hubungan antar pribadi yang baik terhadap Pegawai lain dan juga terhadap atasannya.

Hubungan antar pribadi ini meliputi hubungan sosial dalam pergaulan sehari-hari, baik yang menyangkut hubungan kerja maupun kehidupan pribadi.

8. Kesukaan terhadap pekerjaan

Pegawai pasti akan mengalami masa-masa jenuh terhadap pekerjaan yang akan dilakukannya setiap hari. Seorang pegawai yang memiliki loyalitas akan mampu menghadapi permasalahan ini dengan bijaksan. Hal ini hanya dapat dilakukan apabila pegawai mencintai pekerjaannya.

Menurut Pasolong (2010:186), faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencakupi minat.
2. Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi
3. Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang. Dengan adanya energi, seseorang mampu merespon dan bereaksi terhadap apapun yang dibutuhkan, tanpa berpikir panjang atau perhatian secara sadar sehingga ketajaman mental serta konsentrasi dalam mengelola pekerjaan menjadi lebih tinggi
4. Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
5. Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
6. Kejelasan tujuan, yaitu tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien

7. Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh kepada kinerjanya.

2.2 Peneliti Terdahulu

Tabel 2.2

Peneliti Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil/Simpulan
1	Simarmata, Ricardo Manarintar (2020)	Pengaruh Work From Home Terhadap Produktivitas Dosen Politeknik Negeri Ambon	Berdasarkan hasil dari penelitian penelitian menggunakan bantuan <i>software</i> SPSS dimana telah dikumpulkan data sebelumnya yaitu Work From Home (WFH) memiliki pengaruh positif terhadap produktivitas kerja dosen di Universitas Islam Sumatera Utara Medan
2	Ashal R.A (2020)	Pengaruh Work From Home Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TP I Medan	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Work From Home di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TP I Medan berjalan baik dan lancar, faktor penghambat dalam pelaksanaan <i>work from home</i> adalah penggunaan teknologi yang terkadang mengalami gangguan saat digunakan dalam melaporkan kegiatan saat berdinis di rumah juga beberapa perangkat dalam bekerja tidak dirumah, sehingga hanya pegawai yang mendapat jadwal dinas dikantor yang biasa mengerjakan pekerjaan tertentu

3	Yuliarti, D.L dan Anggriani Ida, (2013)	Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset (DPPKA) Kota Bengkulu	Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuagandan Aset (DPPKA) Kota Bengkulu adalah <i>leadership factors</i> , karena mempunyai peranan penting dalam mengayomi, mendukung dan memotivasi kinerja pegawai
4	Nasution Irma, Zuhendry, Rosanti R, (2020)	Pengaruh Bekerja Dari Rumah (Work From Home) Terhadap Kinerja Pegawai BPKP	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas maka disimpulkan, ada pengaruh positif dan signifikan Work From Home (WFH) terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) Perwakilan Provinsi Sumatera Utara
5	Soelistyoningrum J.N, (2020)	Pengaruh Efektivitas Work From Home Terhadap Loyalitas dan Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Bitung	Berdasarkan hasil uji simultan dengan uji statistik diperoleh bahwa ada pengaruh loyalitas Pegawai pada tingkat WFH

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

Dari hasil penelitian Simarmata pada Politeknik Negeri Ambon menunjukkan bahwa adanya pengaruh *work from home* dengan produktivitas. Ditinjau dari segi peningkatan kemampuan, peningkatan hasil, semangat kerja, pengembangan diri, mutu dan efisiensi. Sedangkan hasil dari penelitian Nasution, Zuhendry, Rosanti yang dilakukan melalui pendekatan kuantitatif, dengan mengumpulkan data menggunakan penyebaran kuesioner dan diolah dengan bantuan aplikasi SPSS menunjukkan bahwa hubungan WFH dengan kinerja pegawai berhubungan kuat dan berpola positif artinya semakin bertambah *work*

from home semakin baik pula kinerja pegawai.

Sedangkan hasil penelitian dari Yuliarti dan Anggriani yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pegawai pada Kantor Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) Kota Bengkulu menunjukkan leadership faktor mempengaruhi kinerja pegawai. Ditinjau dari segi lainnya ada empat faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu, *personal factors, team factors, sistem factors, dan contextual factors*.

Sedangkan dibanding dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Soelistyoningrum pada Kantor Imigrasi Bitung menunjukkan terdapat hubungan antara efektivitas *work from home* dengan loyalitas kinerja pegawai dilihat dengan dari hasil penyebaran kuesioner menggunakan analisis *Hotelling's Trace*. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ashal pada Kantor Imigrasi kelas I Khusus TP I yang dilakukan melalui metode kualitatif, dengan melakukan wawancara dengan Kepala Kantor Imigrasi kelas I Khusus TP I menunjukkan bahwa pengaruh *work from home* terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara secara tidak langsung meningkatkan rasa kesetiaan dan integritas pegawai. Dari hasil penelitian lima (5) penelitian terdahulu memiliki persamaan yaitu sama – sama menunjukkan hasil positif terhadap pengaruh *work from home* pada masa pandemik covid terhadap kinerja pegawai.

2.3 Kerangka Konseptual

Pegawai merupakan sumber daya yang sangat penting dalam sebuah organisasi untuk membantu mewujudkan tujuan organisasi yang akan dicapai. Setiap organisasi mengharapkan pegawainya dapat bekerja untuk mencapai tujuan

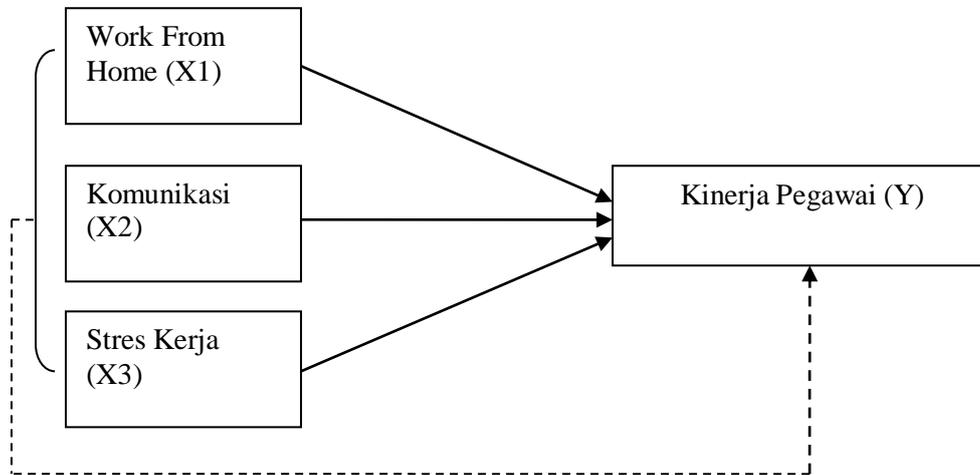
organisasi sesuai dengan kompetensinya masing - masing dan sesuai pula dengan bidang tugas, peranan, fungsi dan tanggungjawabnya.

Pada konsep penelitian ini akan dikaji terkait pengaruh work from home terhadap kinerja pegawai melalui work-life balance sebagai variabel intervening di masa pandemik COVID-19.

Penerapan work from home memberikan fleksibilitas bagi pegawai sehingga semakin memudahkan pegawai dalam beraktivitas di dalam maupun di luar pekerjaannya. Selain itu, para pekerja diarahkan untuk bekerja dengan jumlah jam tertentu. Dengan adanya fleksibilitas kerja menawarkan kenyamanan dalam perencanaan, tetapi tidak mengurangi jam kerja. Penerapan work from home pada organisasi tidak dapat di aplikasikan tanpa adanya alasan yang berarti. Sehingga dimasa pandemik COVID-19 work from home menjadi alternative yang efektif untuk diterapkan dalam sebuah pekerjaan sebagai bentuk kepedulian terhadap penularan virus.

Dimasa work from home banyak pegawai yang merasa keseimbangan 60 kehidupannya terpenuhi. Work-life balance dapat memberikan kebebasan bagi pegawai menggunakan jam kerjanya untuk melakukan aktivitas pribadinya seperti keluarga, hobi, seni, studi, yang tidak hanya fokus terhadap pekerjaan. Sehingga dengan penerapan work from home yang fleksibel dapat membantu pegawai memiliki lebih banyak waktu untuk diri mereka sendiri, dan memberi kontribusi positif terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian tersebut maka kerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Keterangan:
 - - - - -> Pengaruh secara simultan
 —————> Pengaruh secara parsial

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah. Berdasarkan batasan dan pertanyaan yang ada pada perumusan masalah, maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Work from home berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Balai Wilayah Sungai Sumatera II Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat.
2. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Balai Wilayah Sungai Sumatera II Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat.

3. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Balai Wilayah Sungai Sumatera II Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat.
4. Work from home, komunikasi dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Balai Wilayah Sungai Sumatera II Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat.