

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN**

#### **A. Kajian Teoritis**

Sebuah penelitian dikatakan valid atau tepercaya apabila terdapat kajian teoritis dari para ahli yang berkaitan dengan penelitian Karya Ilmiah ini. Kajian teoritis ini sebagai pendukung dalam penyusunan penelitian yang berkaitan dengan judul dari Karya Ilmiah yang berisi teori-teori mengenai Etos Kerja, Komunikasi, dan Produktivitas Kerja.

##### **1. Konsep Pengelolaan Data**

###### **ETOS KERJA**

###### **a) Pengertian Etos Kerja Menurut Para Ahli**

Menurut Abdul Rachman & Hardi (2018), Indikator Etos Kerja yaitu: memiliki rasa bertanggung jawab terhadap pekerjaan, mempunyai rasa semangat kerja yang meningkat, memiliki sikap disiplin, tekun dan serius serta melindungi martabat dan kehormatan baik pegawai itu sendiri maupun perusahaan.

Menurut Yahya (2016), mengemukakan bahwa etos kerja yaitu dalam mengaplikasikan ke dalam ukuran-ukuran dasar dari nilai etos kerja pada bidang pelayanan baik pemerintah maupun masyarakat, perusahaan harus memiliki nilai etos kerja diantaranya : sikap altruistik adalah sikap yang mementingkan kepentingan bersama daripada kepentingan pribadi, ketaatan, berkeaktifan dan inovatif dalam bekerja.

Etos kerja memberikan pengaruh dalam komitmen organisasi. Pegawai yang menerapkan etos kerja di perusahaan akan memperoleh hasil kinerja yang optimal (Desky, 2014).

Sedangkan menurut Febrianti & Wati (2020), menyatakan bahwa etos kerja yaitu keseluruhan dari karakter seseorang dalam meluapkan isi hati dan berkeinginan untuk melakukan hal positif yang bermanfaat bagi orang lain.

Menurut Rusli (2020), menyatakan bahwa etos kerja yaitu rasa semangat dalam diri individu atau kelompok yang mempunyai muatan moral.

Dari beberapa pengertian teori etos kerja menurut para ahli di atas, Penulis menyimpulkan bahwa, “Etos kerja adalah sikap atau pandangan mendasar yang dipegang pegawai sebagai penilaian dalam bekerja dan energi yang dimiliki oleh setiap individu dalam menjalankan aktivitas di kehidupan sehari-hari berdasarkan kebiasaan positif atau norma yang sesuai di lingkungan masyarakat.”

#### b) Fungsi Etos Kerja

Menurut Octarina & Arischa (2013), mengungkapkan bahwa etos kerja berfungsi sebagai susunan landasan kerja yang individu atau kelompok yakini melalui sikap & perilaku kerja mereka yang unik.

#### c) Faktor – faktor Etos Kerja

Adapun faktor-faktor etos kerja yaitu :

1. Faktor Internal yaitu faktor yang berkaitan dengan hal-hal yang ada pada individu itu sendiri, seperti : Agama, Pendidikan, Motivasi, Jenis Kelamin,Usia.

2. Faktor Eksternal yaitu faktor yang berasal dari lingkungan sosial, seperti Tingkat Kesejahteraan Penduduk, Sosial & Budaya, serta Politik (Suryanti, 2020).

d) Nilai – nilai Etos Kerja

Nilai-nilai etos kerja diantaranya :

1. Bersikap jujur dalam mengerjakan & menyelesaikan pekerjaan;
2. Mementingkan urusan tim kerja guna mempererat kebersamaan;
3. Menjauhi perselisihan antar anggota tim kerja;
4. Menganggap rekan-rekan kerja seperti sahabat karib;
5. Setiap anggota wajib menyelaraskan hubungan komunikasi antar anggota guna memperoleh kebaikan dalam organisasi (Rohmah, 2018).

e) Manfaat Etos Kerja

Menurut Amelinda & Ferryal (2018), mengemukakan bahwa terdapat “Beberapa manfaat etos kerja yang baik diantaranya adalah :

1. Membuat keadaan kerja yang kondusif,
2. Membuat pertemanan yang solid dalam bekerja,
3. Mengembangkan kerjasama dalam tim, dan
4. Mengembangkan produktivitas kerja.

f) Ketidakamanan Kerja ( *Job Insecurity* )

Menurut Putrayasa (2021), mengemukakan bahwa Ketidakamanan kerja yaitu keadaan psikis seorang pegawai yang tidak merasakan ketentraman di lingkungan kerja yang baru.

## KINERJA

### a) Pengertian Kinerja

Menurut Sofyan (2013), mengatakan bahwa Kinerja adalah hasil pekerjaan yang diperoleh dari individu atau sekelompok orang dalam suatu organisasi berdasarkan tanggung jawab & wewenang masing-masing untuk tujuan organisasi yang resmi, taat hukum, dan sesuai dengan norma/etika dalam masyarakat.

Menurut Rahayu (2017), mengemukakan bahwa Kinerja sebagai faktor-faktor dari tujuan organisasi dalam waktu tertentu berupa hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.

Menurut Tampi (2014), mengatakan bahwa kinerja yaitu kriteria yang memenuhi sebuah pekerjaan yang menghasilkan prestasi dari karyawan tersebut.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil / *output* dari suatu pekerjaan yang diperoleh dari seorang pegawai di perusahaan.

## KOMUNIKASI

### a) Pengertian Komunikasi

Menurut Evi Zahara (2018), mengatakan bahwa komunikasi yaitu kegiatan saling bertukar informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih guna mendapat satu kesepahaman.

Komunikasi merupakan kegiatan yang melibatkan beberapa orang untuk saling menyampaikan informasi dengan tujuan memperoleh makna yang sama (Fachrul Nurhadi, 2017).

Komunikasi adalah proses saling bertukar pesan melalui hubungan yang telah terjalin dalam menghadapi lingkungan yang tidak menentu (Mokodompit, 2013).

Menurut Rahmiana (2019), mengemukakan bahwa komunikasi sebagai suatu jembatan dalam mengirimkan sinyal dengan arahan tertentu yang dapat diubah, disusun, dan dipelihara oleh sistem.

b) Fungsi Komunikasi

Berikut ini 4 fungsi komunikasi menurut Lecky et al. (2020) diantaranya :

1. Mengumpulkan Informasi

Ketika bertemu dan berkenalan dengan orang baru, kita memiliki respon langsung untuk saling berkomunikasi sehingga dapat memperoleh informasi baru dari lawan bicara kita.

2. Memenuhi Kebutuhan Interpersonal.

Pada saat kondisi pandemi saat ini, kita harus lebih menjaga dan memperhatikan kesehatan mental dalam diri dengan tetap melakukan komunikasi walaupun dengan cara virtual agar tidak frustrasi akibat terlalu lama di dalam rumah.

3. Komunikasi membentuk Identitas Pribadi.

Saat kita berkomunikasi, tutur bahasa yang kita ucapkan menentukan bagaimana identitas pribadi yang ada dalam diri kita.

4. Komunikasi Mempengaruhi orang lain

Ketika kita sering melakukan komunikasi dengan orang lain, secara tidak langsung dapat mempengaruhi orang lain dalam hal berperilaku melalui informasi yang kita sampaikan kepada orang tersebut.

- c) Fungsi Komunikasi Publik dan Komunikasi Massa menurut Malik (2014) adalah sebagai berikut :

Fungsi dari komunikasi publik yaitu menjadikan seseorang sebagai pribadi yang mudah bergaul dan terbiasa mengomunikasikan sebuah informasi di depan khalayak umum.

Fungsi dari komunikasi massa yaitu kegiatan yang berfokus dalam memperluas informasi di dunia digital, namun perlu teliti dalam memilah berita yang benar di dunia digital tersebut yang sejalan dengan perkembangan teknologi yang berevolusi dengan cepat.

- a) Cara mengoptimalkan motivasi kinerja pegawai menurut Ismawanti (2021) adalah sebagai berikut :

1. Memberikan *reward*

Jika pegawai memperoleh hasil kinerja yang baik, pegawai tersebut akan diberikan bonus oleh atasan dalam rangka mengapresiasi kinerja pegawai perusahaan. Hal ini juga memicu semangat pegawai yang lain agar dapat memperoleh apresiasi yang sama.

2. Mempererat kekeluargaan sesama pegawai

Untuk memperoleh rasa kenyamanan dalam bekerja, para pegawai memperkuat tali kekeluargaan dengan cara membuat jadwal pertemuan seluruh karyawan perusahaan agar rasa kekeluargaan tetap solid.

### 3. Mengenal kekurangan dan kelebihan masing-masing pegawai

Agar tujuan perusahaan tercapai, manajer harus memahami karakter dari para pegawainya, dengan cara menempatkan para pegawai pada posisi yang sesuai dengan *skill* yang mereka miliki.

### 4. Berikan training pegawai secara rutin dan berkala

Manajer memberikan pelatihan berupa *hard skill & soft skill* kepada para pegawai untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan pegawai tersebut.

## KOMUNIKASI ORGANISASI

### a) Pengertian Komunikasi Organisasi

Menurut Evi Zahara (2018), mengatakan bahwa Komunikasi organisasi adalah proses penyampaian pesan baik formal maupun informal yang terjadi dalam organisasi.

Menurut Murti et al. (2017), mengemukakan bahwa Komunikasi organisasi adalah komunikasi yang dilakukan oleh para anggota yang memegang posisi/jabatan dalam organisasi.

Menurut v. M. buyanov (2021), mengatakan bahwa Komunikasi organisasi sebagai proses membagikan sebuah pesan dalam organisasi yang didalamnya saling memerlukan satu sama lain untuk menangani perubahan lingkungan yang tidak pasti.

Dari beberapa pengertian teori komunikasi organisasi menurut para ahli di atas, Penulis menyimpulkan bahwa, komunikasi organisasi adalah kegiatan saling bertukar informasi dalam ruang lingkup suatu organisasi.

b) Jenis – jenis Komunikasi Organisasi

Jenis-Jenis Komunikasi Organisasi menurut Fitria (2013), mengemukakan bahwa komunikasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: komunikasi *Intern* dan Komunikasi *Ekstern*. Komunikasi *intern* yaitu proses menyampaikan sebuah data/informasi kepada para anggota dalam organisasi/perusahaan. Teknik dalam menyampaikan pesan tersebut diantaranya dengan cara lisan, simbol-simbol, dan dan tertulis. Komunikasi *ekstern* adalah proses menyampaikan sebuah data / informasi perusahaan yang ditujukan untuk pihak luar perusahaan.

c) Pengertian Akses

Menurut Evi Zahara (2018), mengemukakan bahwa akses yaitu suatu kuasa yang diberikan oleh pihak yang berwenang kepada seseorang yang diamanahkan untuk mendapatkan sesuatu.

d) Pengertian Adaptasi

Menurut Ardiana & Syratman (2021), mengemukakan bahwa Adaptasi yaitu sebuah proses individu dalam menyesuaikan perilakunya terhadap lingkungan baru .

## PRODUKTIVITAS KERJA

a) Pengertian Produktivitas Kerja

Menurut Evi Zahara (2018), mengatakan bahwa Produktivitas kerja yaitu hasil dari kinerja para pegawai dalam melakukan berbagai pekerjaan kantor yang sangat mempengaruhi kemajuan perusahaan.

Produktivitas kerja yaitu rasio yang dimiliki oleh setiap individu atau sekumpulan orang pada organisasi / perusahaan (Muayyad, 2016).

Produktivitas yaitu suatu hal yang berfokus mengenai seberapa jauh hasil produksi dihasilkan dengan memperhatikan antara masukan & keluaran produksi tersebut (Panjaitan, 2017).

b) Indikator Produktivitas Kerja menurut Panjaitan (2017) , yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan

*Skill* yang dimiliki oleh setiap karyawan sangat mempengaruhi kemampuan dalam melakukan pekerjaan kantor.

2. Hasil yang dicapai meningkat

Jika karyawan melakukan pekerjaan kantor dengan maksimal, akan memperoleh hasil yang bagus. Hal itu tidak hanya dirasakan oleh karyawan melainkan atasan juga menikmati hasil pekerjaan tersebut.

3. Semangat dalam bekerja

Setiap karyawan harus menerapkan prinsip semangat bekerja dalam dirinya untuk memperoleh hasil yang optimal.

4. Pengembangan dalam diri

Hal ini sangat dibutuhkan ketika karyawan bekerja, sebab memperbanyak hal baru dan menghadapi tantangan merupakan sesuatu yang penting dipelajari agar tidak tertinggal oleh zaman yang semakin maju.

5. Mutu

Kualitas kerja dalam diri pegawai ditunjukkan dari hasil pekerjaan yang telah dilakukan.

## 6. Efisiensi

Membandingkan *output* yang diperoleh dengan seluruh sumber daya yang ada.



## B. Kerangka Berpikir

Etos kerja sudah ada sejak lahir dan dididik oleh keluarga. Kemudian nilai-nilai etos kerja yang ada pada keluarga, tertanam dalam pikiran (*mindset*) sampai individu tersebut dewasa. Individu tersebut akan memberikan dampak positif kepada rekan kerjanya di perusahaan. Oleh sebab itu, penting dalam menanamkan sikap etos kerja sejak kecil dan sangat berguna untuk masa depan.

Etos kerja juga menghasilkan kreativitas yang tinggi bagi setiap pegawai. Akan ada banyak kreativitas yang muncul dalam diri setiap pegawai, jika pegawai tersebut mempunyai etos kerja yang positif. Jika pegawai mempunyai etos kerja yang negatif atau selalu merasa tidak percaya diri, maka akan menghambat munculnya kreativitas.

Dalam budaya setiap organisasi atau perusahaan, etos kerja memiliki dampak yang sangat baik bagi keberlangsungan budaya suatu organisasi atau perusahaan. Etos kerja menghasilkan produktivitas setiap pegawai. Dalam menunjang produktivitasnya, setiap pegawai memiliki rasa bergairah atau semangat pada pagi hari dalam memulai suatu pekerjaan yang akan dilakukannya.

Menciptakan komunikasi yang baik antar sesama pegawai seperti memiliki teman kantor yang satu prinsip atau sejalan dengan pegawai tersebut juga merupakan kunci agar etos kerja selalu meningkat dalam diri seorang pegawai. Di kondisi pandemi saat ini, memperbanyak komunikasi merupakan hal yang sangat penting untuk memperkuat tali pertemanan antar pegawai dan atasan. Sebab, mereka selalu memberikan semangat atau pengaruh eksternal etos kerja dalam diri seorang pegawai tersebut agar merasa nyaman dan bekerja sepenuh hati pada perusahaan.

Produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai sangat berpengaruh pada kemajuan suatu perusahaan. Di situasi pandemi ini, produktivitas kerja harus tetap dijaga agar tidak terjadi penurunan produktivitas kerja. Sebab, semakin tingginya produktivitas kerja pegawai maka kegiatan operasional perusahaan tetap berjalan dengan baik.

Oleh sebab itu, Penulis menyimpulkan kaitan antara etos kerja, komunikasi, dan produktivitas kerja yaitu adanya etos kerja yang tinggi dalam diri pegawai sangat penting sebagai pemicu keberhasilan perusahaan melalui terciptanya komunikasi yang baik antar sesama pegawai dan atasan sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

Namun, produktivitas kerja para pegawai saat ini menurun, khususnya di bidang perbankan ini. Menyikapi hal ini, menjadi sebuah tantangan bagi para pegawai di divisi *Accounting & Control Unit* yang penggunaan aplikasi untuk pekerjaan sehari-hari sangat sensitif terhadap transaksi dan banyaknya data privasi nasabah bank.

Pada perusahaan yang bergerak di bidang perbankan ini juga menerapkan dua kebijakan baru yaitu sistem masuk kerja dari rumah dan kerja dari kantor dengan jumlah pegawai yang melaksanakan aktivitas kerja dari rumah dan kerja dari kantor masing-masing persentase kehadiran 50%. Selain untuk menaati kebijakan baru, permasalahan di perbankan ini semua sistem memiliki risiko tinggi apabila diakses di luar kantor tanpa adanya pemantauan.

Oleh sebab itu, aplikasi yang digunakan di kantor hanya bisa diakses di ruang lingkup kantor saja, tidak bisa dibawa ke rumah. Sehingga terjadi

penumpukan pekerjaan karena terbatasnya akses. Aplikasi yang digunakan di divisi *Accounting & Control Unit* adalah “*Green Screen*”. “*Green Screen*” adalah sebuah aplikasi yang dibuat oleh bank BTN untuk melihat perkembangan data, penarikan data, laporan keuangan, data privasi nasabah, dan data di masing-masing unit pada posisi harian yang tersambung pada intranet (jaringan internet di ruang lingkup kantor). Cara membuka aplikasi ini dengan cara memasukkan *user ID* masing-masing pegawai yang melekat pada komputer kantor.

Pada pandemi saat ini, bank BTN membuat aplikasi baru untuk menunjang pekerjaan kantor yang digunakan untuk pegawai yang melaksanakan aktivitas *Work From Home* (WFH) yaitu aplikasi “*Daily Activity*”. Cara kerja aplikasi ini selain untuk sistem absensi juga memasukan pekerjaan-pekerjaan apa saja yang telah dilaksanakan di rumah. Aplikasi ini dapat mendeteksi dimanapun kita berada melalui lokasi yang tersambung antara kantor dan *smartphone* pegawai. Sebelum pandemi, para pegawai Bank BTN menggunakan sistem absensi digital “*finger print*” (*clock in & clock out*) sebagai penanda pegawai datang ke kantor dan pulang dari kantor. Cara menggunakan aplikasi “*Daily Activity*” yaitu :

- a) Buka aplikasi “*Daily Activity*” untuk mengisi absen yang harus berdasarkan lokasi rumah yang sama dengan memasukan (*clock in & clock out*) yang menandakan kita tidak kemana-mana atau di rumah saja . Dari lokasi tersebut, perusahaan mendeteksi keberadaan kita di rumah.
- b) Diminta untuk mengisi aktivitas pekerjaan kantor apa saja yang telah dilaksanakan di rumah. Pegawai yang *Work From Home* (WFH) hanya bisa mengakses *e-mail* untuk melihat pekerjaan kantor apa saja yang akan

dikerjakan yang diperoleh dari *transfer data* pegawai yang *Work From Office* (WFO).

- c) Mendapatkan *approve* atau persetujuan dari atasan. Kemudian atasan mengecek atau mengawasi pegawai, apakah pegawai tersebut benar-benar melaksanakan pekerjaan kantor atau tidak saat di rumah.

Terdapat beberapa kendala yang dihadapi yaitu : terbatasnya akses pegawai dalam melaksanakan aktivitas pekerjaan kantor saat *Work From Home* (WFH) : karena aplikasi yang digunakan sehari-hari di kantor sangat sensitif terhadap transaksi dan hanya bisa diakses di ruang lingkup kantor dan kurangnya komunikasi secara langsung kepada atasan dan sesama pegawai membuat etos kerja menurun : apabila ada deskripsi pekerjaan yang belum paham, hanya bisa menanyakan secara *virtual* atau melalui *handphone* saja jadi kurang jelas pemahaman mengenai deskripsi pekerjaan yang diberikan. Pegawai tidak bisa melihat langsung data yang bisa diakses karena adanya batasan akses tersebut.

Oleh sebab itu, solusi dari permasalahan yang pertama adalah membuka akses tanpa melihat risiko yang muncul dengan cara mendapat kontrol dari atasan agar pelaksanaan aktivitas *Work From Home* (WFH) berjalan dengan baik dan produktif. Pembukaan akses intranet yang dilekat oleh *user ID* masing-masing pegawai sehingga *controlling* bisa terlihat dengan baik. ketika akses tersebut sudah dibuka, pekerjaan sehari-hari yang tidak tertangani seperti penarikan data, laporan keuangan, dan lainnya dapat diakses. Jadi efisiensi dan produktivitas kerja di rumah tidak terhambat. Solusi dari permasalahan yang kedua adalah hendaknya bekerjasama dengan manajer personalia untuk mengadakan *gathering*

*online/virtual* yang bertujuan agar para pegawai dan pimpinan saling terbuka mengenai kinerja dan pemberian tugas tersebut. Hal ini menjadi pacuan bagi para pegawai agar bekerja secara maksimal untuk menghasilkan produk yang berkualitas.

### **C. Metodologi Penulisan**

#### **1. Tempat dan Waktu**

Penulis melakukan Observasi pada :

Nama Instansi : PT Bank Tabungan Negara

(BTN) Kantor Cabang Bekasi

Alamat Instansi : Jl. Jend. Sudirman No. 19,

RT.001/RW.004, Harapan Mulya, Kecamatan Medan Satria, Kota

Bekasi, Jawa Barat 17143

Nomor Telepon : (021) 884 0649

Website : <https://www.btn.co.id/>

Penulis telah melaksanakan observasi di PT Bank Tabungan Negara(BTN) Kantor Cabang Bekasi terhitung sejak tanggal 04 Januari 2021 sampai dengan 26 Februari 2021. PT Bank Tabungan Negara(BTN) saat ini berfokus pada pengembangan fasilitas Kredit Pemilikan Rumah(KPR) bagi masyarakat.

#### **2. Metode Penelitian**

##### **a) Metode Deskriptif Analisis**

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif analisis.

Deskriptif analisis adalah metode yang menggambarkan atau

mendesripsikan sebuah informasi atau data yang telah diperoleh dari sumbernya yang bertujuan untuk menganalisis data dan memperoleh kesimpulan dari hasil penelitian ini.

b) Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data selama melakukan penelitian untuk penulisan Karya Ilmiah yaitu :

1) Studi Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh Penulis, yaitu dengan memperoleh data menggunakan metode studi observasi yang dilakukan pada saat melakukan praktik kerja lapangan sekaligus melakukan pengamatan di PT Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Bekasi mengenai etos kerja pada divisi *Accounting & Control Unit*.

2) Studi Kepustakaan

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang ilmiah dan valid, Penulis melakukan studi kepustakaan. Studi kepustakaan adalah memperoleh bahan teori dari para ahli yang berkaitan dengan penulisan Karya Ilmiah ini yaitu etos kerja, komunikasi, dan produktivitas kerja.

3) Metode Wawancara

Penulis melakukan proses wawancara atau tanya jawab kepada kepala divisi dan staf pegawai *Accounting & Control Unit* mengenai aktivitas-aktivitas apa saja yang dilakukan saat melaksanakan *Work From Home (WFH)*. Kemudian dari hasil wawancara tersebut, Penulis

mengolah data atau informasi yang telah diberikan oleh kepala divisi dan staf pegawai *Accounting & Control Unit*.

