

## BAB III

### PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Kasus

Menjaga etos kerja dalam diri seorang pegawai harus ditingkatkan di situasi pandemi covid-19 ini, karena etos kerja memiliki peran penting dalam keberlangsungan prestasi seorang pegawai. Pada divisi *Accounting & Control Unit*, pegawai yang sedang memiliki jadwal *Work From Home* (WFH) hanya memakai aplikasi “*Daily Activity*” untuk memasukan aktivitas pekerjaan kantor apa saja yang telah dilaksanakan di rumah. Pegawai tersebut hanya bisa mengakses pekerjaan melalui internet dengan membuka *e-mail* saja. Karena aplikasi yang digunakan sehari-hari di kantor berisi data yang sangat sensitif dan tidak bisa diakses di luar kantor. Kurangnya akses membuat pegawai yang akan melaksanakan pekerjaan dari rumah membutuhkan *transfer* data atau informasi data terlebih dahulu dari pegawai yang sedang *Work From Office* (WFO).

Adapun hal yang menyebabkan menurunnya produktivitas kerja di Bank BTN Bekasi yaitu apabila terdapat banyak pekerjaan, tidak bisa diselesaikan saat hari itu juga karena terbatasnya akses dalam melaksanakan pekerjaan sehingga terjadi penumpukan pekerjaan yang belum terselesaikan. Selain itu, semua pekerjaan inti kantor dilimpahkan kepada pegawai yang melaksanakan aktivitas *Work From Office* (WFO). Para pegawai yang melaksanakan aktivitas *Work From Office* (WFO) menjadi

terbebani karena banyaknya data pekerjaan kantor yang harus diselesaikan. Selain itu, jika ada pekerjaan dari atasan yang belum paham, pegawai tersebut tidak bisa melihat secara langsung data yang dapat diakses. Pegawai tersebut hanya bisa menanyakan pekerjaan secara detail melalui *handphone/smartphone* saja kepada atasan. Meskipun sudah dijelaskan oleh atasan, para pegawai yang melaksanakan aktivitas *Work From Home* (WFH) terkadang masih belum memahami dekripsi pekerjaan yang telah diberikan karena tidak dapat melihat data yang dapat diakses secara langsung. Saat melakukan penelitian mengenai etos kerja saat pandemi pada Divisi *Accounting & Control Unit* PT Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Bekasi, penulis menemukan beberapa kasus yaitu :

1. Terbatasnya akses pegawai dalam melaksanakan aktivitas pekerjaan kantor saat *Work From Home* (WFH)

Permasalahan aktivitas saat melaksanakan *Work From Home* (WFH) di perbankan yaitu aplikasi *Green Screen* yang digunakan di kantor sehari-hari sangat sensitif terhadap transaksi dan aplikasi tersebut membutuhkan dua kontrol. Aplikasi tersebut hanya bisa diakses melalui intranet (jaringan yang berada di ruang lingkup perusahaan) dengan cara memasukkan *user ID* masing-masing pegawai yang melekat pada komputer. Pegawai yang sedang *Work From Home* (WFH) hanya bisa mengakses *e-mail* melalui internet umum untuk melaksanakan aktivitas pekerjaan kantor yang masih bisa dikerjakan melalui *e-mail*. Apabila ada pekerjaan yang mendesak dan banyaknya

data nasabah, tidak bisa dikerjakan saat hari itu juga dan menyebabkan pekerjaan menjadi tertunda dan mengalami penumpukan.

2. Kurangnya komunikasi secara langsung kepada atasan dan sesama pegawai membuat etos kerja menurun

Sistem pemberian tugas oleh atasan sangat berbeda tidak seperti biasanya, sebab perusahaan menerapkan sistem baru yaitu kerja dari rumah dan kerja dari kantor untuk para pegawai. Para pegawai harus beradaptasi dengan kebijakan baru ini. Sebelum pandemi, jika ada pegawai lain yang belum paham mengenai pekerjaan yang telah diberikan oleh atasan dapat secara langsung bertanya kepada atasan atau rekan kerja mengenai pekerjaan mana yang belum paham atau belum mengerti. Berbeda dengan kondisi pandemi saat ini, jika pegawai tersebut sedang *Work From Home* (WFH), kemudian ada pekerjaan yang mendesak tidak bisa dikomunikasikan secara langsung hanya melalui *handphone/smartphone* yang menyebabkan kurang jelasnya pemahaman pegawai mengenai pekerjaan yang diberikan atasan. Hal ini menimbulkan etos kerja dalam diri pegawai menurun.

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

Hal tersebut sesuai dengan kondisi pandemi covid-19, para pegawai harus menyesuaikan diri terhadap berbagai pekerjaan kantor yang biasa diselesaikan di kantor, kini harus diselesaikan di rumah dengan

terbatasnya akses dan komunikasi yang dilakukan sesama pegawai lebih sering menggunakan *handphone/smartphone* ketika harus melaksanakan jadwal aktivitas kerja dari rumah dan kerja dari kantor yang silih berganti antar pegawai. Pekerjaan yang biasa diselesaikan dalam waktu sehari, kini dapat diselesaikan dalam waktu dua hari. Hal ini membuat efisiensi pekerjaan menjadi terhambat dan menimbulkan etos kerja dalam diri pegawai menurun.

Para pegawai yang sedang melakukan aktivitas kerja dari rumah tidak bisa melihat data secara langsung yang bisa diakses karena adanya batasan akses yang digunakan dalam pekerjaan sehari-hari. Pegawai tersebut membutuhkan *transfer* data atau informasi data dari pegawai yang sedang melaksanakan *Work From Office* (WFO) mengenai pekerjaan kantor. Pegawai yang melaksanakan aktivitas *Work From Home* (WFH) tidak bisa mengerjakan pekerjaan inti, seperti penarikan data, melihat perkembangan data, laporan keuangan, dan data di masing-masing unit pada posisi harian. Pekerjaan inti tersebut dilimpahkan kepada pegawai yang melaksanakan aktivitas *Work From Office* (WFO). Namun karena banyaknya data nasabah, menjadi beban bagi pegawai yang melaksanakan aktivitas *Work From Office* (WFO).

Untuk menentukan tingkat etos kerja di divisi *Accounting & Control Unit*, Penulis melakukan observasi atau mengamati 8 orang pegawai yang ada di divisi *Accounting & Control Unit*. Terdapat beberapa indikator etos kerja dari para ahli, diantaranya :

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, berkeaktifitas dan inovatif dalam bekerja.

Berdasarkan teori diatas, untuk menentukan tingkat etos kerja seorang pegawai memacu pada poin-poin yang telah disebutkan oleh para ahli. Terdapat 2 indikator dari 10 indikator etos kerja yang belum dipenuhi oleh pegawai, yaitu pegawai belum sepenuhnya tanggung jawab dan disiplin terhadap pekerjaan kantor karena adanya batasan akses dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan kantor. Maka, dapat disimpulkan tingkat etos kerja para pegawai divisi *Accounting & Control Unit* berada di tingkat rendah.

## **B. Analisis Kasus**

Setiap permasalahan pasti membutuhkan sebuah solusi yang tepat untuk memecahkan masalah tersebut. Dari hasil deskripsi kasus yang telah penulis sampaikan di atas, maka setiap masalah tersebut di analisis dengan

mempertimbangkan teori-teori yang ada dan memperoleh sebuah solusi atau kesimpulan yang tepat dari masalah tersebut. Adapun analisis kasus tersebut adalah sebagai berikut :

1. Terbatasnya akses pegawai dalam melaksanakan aktivitas pekerjaan kantor saat *Work From Home* (WFH)

Dalam mengerjakan suatu pekerjaan harus memerlukan akses sehingga pekerjaan kantor dapat diselesaikan dengan baik. Namun, ketika pegawai melaksanakan aktivitas *Work From Home* (WFH), terdapat kendala saat mengerjakan pekerjaan kantor yaitu terbatasnya akses data dikarenakan aplikasi kantor yang sangat sensitif terhadap transaksi. Sehingga pekerjaan yang penting terpaksa tidak tertangani dan menimbulkan pemupukan pekerjaan.

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

Jadi, dapat disimpulkan oleh Penulis bahwa pengertian akses yaitu sebuah kunci untuk memperoleh suatu kuasa yang telah diberikan oleh seseorang.

Kita harus pandai dalam menyebarluaskan informasi yang benar kepada seseorang dan mampu menyesuaikan diri terhadap media massa yang banyak mengalami perubahan. Seperti saat pegawai yang melaksanakan aktivitas *Work From Office* (WFO) mengabarkan dan menyebarkan informasi data/*transfer* data kepada pegawai yang sedang

melaksanakan *Work From Home* (WFH) agar pekerjaan kantor tetap berjalan dengan baik walaupun di kondisi pandemi saat ini.

Fungsi dari komunikasi massa yaitu kegiatan yang berfokus dalam memperluas informasi di dunia digital, sejalan dengan perkembangan teknologi yang berevolusi dengan cepat (Malik, 2014).

Saat menjalankan kebijakan baru dari perusahaan, para pegawai harus menyesuaikan diri atau beradaptasi terhadap situasi pandemi saat ini. Sejumlah perusahaan langsung membuat aplikasi baru untuk menunjang aktivitas *Work From Home* (WFH) agar pekerjaan kantor tetap berjalan. Di bank BTN, memiliki aplikasi baru bernama “*Daily Activity*”. Aplikasi ini sebagai sistem absensi dan pengisian jadwal untuk pegawai yang melaksanakan aktivitas kerja dari rumah. Penggunaan aplikasi ini cukup efektif dan mudah dipahami.

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

Jadi, dapat disimpulkan oleh Penulis bahwa pengertian adaptasi yaitu proses setiap individu dalam menyesuaikan diri terhadap suatu hal atau keadaan yang baru untuk terus melanjutkan kehidupan.

Maka, solusi dari permasalahan ini 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.

2. Kurangnya komunikasi secara langsung kepada atasan dan sesama pegawai membuat etos kerja menurun

Komunikasi dapat terjadi jika kita membagi informasi kepada seseorang/lebih agar mendapatkan kesepahaman yang sama. Begitu juga komunikasi yang dilakukan antara pegawai yang *melaksanakan* aktivitas kerja dari rumah dan kerja dari kantor saling mengabarkan meskipun hanya melalui *virtual*. Namun, komunikasi secara *virtual* ini kurang efektif karena apabila ada pekerjaan yang belum paham, pegawai yang melaksanakan *Work From Home* (WFH) terkadang belum sepenuhnya memahami deskripsi pekerjaan yang diberikan karena tidak bisa melihat datanya secara langsung.

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

Jadi, dapat disimpulkan oleh Penulis bahwa pengertian komunikasi yaitu kegiatan saling mengabarkan sebuah informasi yang dilakukan oleh dua orang/lebih untuk memperoleh sebuah makna informasi yang sama.

Etos kerja timbul dalam diri seseorang ketika seseorang tersebut mentotalitaskan kepribadiannya dalam melaksanakan tugas yang

diberikan atasan. Etos kerja sendiri memiliki tingkat intensitas yang berbeda.

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.

Penulis menyimpulkan bahwa etos kerja yaitu keseluruhan kepribadian individu yang positif sesuai dengan aturan-aturan sosial yang diajarkan.

Adanya etos kerja sebagai rancangan atau bagaimana pandangan yang baik dalam melaksanakan pekerjaan. Bahwa setiap pegawai pasti memiliki kreativitas yang khas atau mencolok dari dirinya yang tidak sama dengan orang lain. Setiap orang yang berkreativitas pasti memiliki rasa semangat yang tinggi dan akan memunculkan etos kerja yang tinggi.

Etos kerja berfungsi sebagai susunan landasan kerja yang individu atau kelompok yakni melalui sikap & perilaku kerja mereka yang unik (Octarina & Arischa, 2013).

Produktivitas kerja pegawai menunjukkan hasil prestasi baik untuk pegawai tersebut maupun untuk kemajuan sebuah perusahaan. Meningkatnya produktivitas seorang pegawai tergantung dari etos kerja pegawai tersebut.

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

Jadi, dapat disimpulkan oleh Penulis bahwa pengertian produktivitas kerja yaitu kinerja yang terdapat dalam diri pegawai yang sangat berpengaruh terhadap kemajuan suatu perusahaan.

Nilai – nilai etos kerja tersebut sangat penting untuk dijunjung tinggi di kondisi pandemi saat ini. Para pimpinan dan pegawai harus saling menguatkan satu sama lain agar perusahaan tetap berjalan dengan baik walaupun dengan kondisi pandemi seperti ini.

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 menelaraskan hubungan komunikasi antar anggota guna memperoleh kebaikan dalam organisasi (Rohmah, 2018).

Solusi Penulis untuk permasalahan ini adalah atasan bekerjasama dengan divisi personalia untuk mengadakan kegiatan *Gathering Online/Virtual* yang bertujuan untuk memupuk kebersamaan dan keterbukaan antara atasan dan sesama pegawai di kondisi saat ini.