

BAB II

KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN

A. Kajian Teoritis

1. Konsep *Work from home* (WFH)

a. Pengertian *Work from home*

Work from home merupakan sebuah kalimat bahasa Inggris yang memiliki arti bekerja dari rumah. Sebelum adanya pandemi covid-19 kalimat ini belum *familier* di Indonesia. Pada dasarnya *work from home* ini ialah bekerja jarak jauh yang berarti suatu pekerjaan dapat dilakukan dimanapun dengan sistem *remote working*. Sebelum adanya pandemi metode ini jarang digunakan di Indonesia, mungkin hanya segelintir profesi saja yang melakukan pekerjaannya secara *remote working*. Namun ada profesi yang sudah terbiasa menjalankan *remote working* seperti *freelancer* (Ashal, 2020).

Menurut Aris Ariyanto (2020), *work from home* merupakan bekerja di rumah, secara umum dapat diartikan bekerja di luar kantor, baik itu di rumah, di villa, atau dimanapun tergantung kenyamanan seseorang. Sebelum adanya pandemi WFH biasanya dilakukan atau dipakai karyawan untuk menghilangkan kesan jenuh di kantor. Menurut Crosbie dan Moore dikutip dari jurnal Wahyu & Sa'id (2020), *work from home* yaitu sebuah pekerjaan yang dibayar dengan sistem jarak jauh, kebanyakan pekerjaan tersebut dilakukan melalui rumah.

Menurut Dua (2020), *work from home* atau *telecommuting work* memiliki definisi sebagai cara kerja fleksibel yang digunakan sebagai alternatif bekerja seorang karyawan dalam melakukan dan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, dilakukan di luar kantor menggunakan media teknologi informasi. Sedangkan menurut Konradt, Schmook, dan Malecke (2000), bekerja jarak jauh ialah cara bekerja dalam suatu organisasi yang dilakukan sebagian atau seluruhnya di luar kantor dengan bantuan layanan telekomunikasi dan organisasi (Mungkasa, 2020).

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah dijelaskan, maka dapat disintesis bahwa *work from home* di Indonesia merupakan sistem yang baru dilakukan banyak perusahaan di Indonesia ketika pandemi covid-19 terjadi. Sistem kerja tersebut dilakukan secara daring atau jarak jauh melalui berbagai media komunikasi seperti *video conference*, *email* dan lain sebagainya.

b. Dasar Kebijakan Pelaksanaan *Work From Home* (WFH)

Dalam jurnal Mungkasa (2020) dan Maulidah (2021) dijelaskan bahwa pelaksanaan WFH harus didasarkan oleh beberapa hal, antara lain:

1) Kelayakan

Kelayakan ini memiliki arti apabila perusahaan ingin menetapkan kebijakan melakukan sistem kerja jarak jauh, maka perusahaan

harus menetapkan tempat yang sesuai untuk pegawai bekerja. Kelayakan ini dipertimbangkan melalui analisis jenis pekerjaan serta operasional lembaga dan menentukan waktu yang sesuai untuk bekerja jarak jauh.

2) Ketersediaan

Dalam hal ketersediaan, kebijakan yang dikeluarkan oleh perusahaan harus menyatakan dengan jelas terkait bentuk peraturan terkait jadwal, maupun dukungan untuk pegawai dalam menyiapkan kelengkapan untuk bekerja di rumah.

3) Pengaturan Jadwal

Pengaturan jadwal perlu ditentukan agar pekerjaan dapat terselesaikan sesuai dan efektif. Selain itu, apabila tidak memiliki peluang untuk bekerja secara WFH, maka perlu adanya kompensasi yang ditentukan.

4) Kecepatan Tanggapan

Pada saat dilaksanakan WFH akan ada kekhawatiran terhadap presensi atau pekerjaan tidak sesuai aturan. Oleh karena itu, kecepatan tanggapan sangat dibutuhkan antara kedua pihak yaitu antara atasan dan pegawainya. Selain itu, sebagai antisipasi keadaan yang kurang harmonis diperlukan kebijakan yang jelas dalam masalah kecepatan tanggapan dalam komunikasi saat WFH.

5) Ukuran Produktivitas

Produktivitas dalam bekerja jarak jauh dapat diukur dari jangka waktu bekerja, *problem solving* yang dilakukan, dan output yang dihasilkan. Hal tersebut dapat diketahui melalui laporan perkembangan kerja selama jarak jauh.

6) Lingkungan Fisik

Pihak kantor atau perusahaan perlu memperhatikan keamanan, kesehatan, dan kenyamanan pegawai selama bekerja di rumah. Keamanan kerja selama di rumah termasuk dalam tanggung jawab kantor yang penting untuk diperhatikan.

7) Ketersediaan Data

Bekerja jarak jauh memerlukan data secara *virtual*, oleh karena itu ketersediaan dan keamanan data diperlukan untuk menunjang keberlangsung *Work from home* (WFH).

c. Tantangan *Work from home*

Beberapa tantangan yang mungkin terjadi pada sistem kerja secara *work from home* yang dijelaskan oleh Ismi (2021) dan Kusumawardani (2020) antara lain:

1) Adanya gangguan

Selama bekerja secara *work from home*, kendala yang paling memungkinkan terjadi adalah adanya *distraksi* atau gangguan saat

mengerjakan pekerjaan. Gangguan bisa terjadi dikarenakan kondisi lingkungan rumah yang kurang mendukung.

2) Memungkinkan menunda-nunda pekerjaan

Salah satu faktor seseorang menunda pekerjaan adalah dalam melakukan pekerjaan yang tidak diawasi oleh atasan, akan membuat persepsi bahwa pekerjaan bisa dilakukan dengan lebih santai di rumah. Selain itu, bekerja dari rumah bisa menyebabkan berkurangnya motivasi sehingga keinginan untuk menunda pekerjaan menjadi lebih tinggi.

3) Sulit mengatur waktu

Perubahan sistem yang terjadi antara bekerja di kantor lalu menjadi bekerja di rumah membuat seseorang harus mengatur ulang sistem manajemen waktunya.

4) Merasa kesepian

Adanya perubahan yang mengharuskan tidak bertemu secara fisik dengan orang-orang kantor bisa menyebabkan rasa kesepian karena pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan interaksi termasuk komunikasi secara langsung antar kolega dalam sebuah perusahaan.

d. Dampak Positif dan Negatif dari *Work from home* (WFH)

1) Dampak Positif *Work from home* (WFH)

Work from home memiliki beberapa dampak positif kepada para pekerja antara lain waktu melakukan tugas atau pekerjaan lebih fleksibel, memberikan kebebasan tempat untuk melakukan pekerjaan, dan lebih banyak waktu yang dapat dihabiskan dengan keluarga (Mustajab et al., 2020). Selain itu, dalam jurnal Mungkasa (2020) disebutkan beberapa manfaat lainnya seperti mengurangi ketidakhadiran, mengurangi waktu perjalanan menuju kantor, dan mengurangi biaya transportasi

2) Dampak Negatif *Work from home* (WFH)

Selain memiliki dampak positif, *work from home* juga memiliki beberapa hambatan seperti pekerja dapat mengalami stress, kehilangan motivasi untuk bekerja, beban multitasking antara pekerjaan kantor dengan pekerjaan rumah, *distraksi* teknis berupa peralatan kerja yang tidak mendukung dan *distraksi* sosial yang berasal dari keluarga di rumah, serta kehilangan fokus karena menumpuknya pekerjaan (Mustajab et al., 2020). *Work from home* juga dapat menyebabkan dampak negatif lainnya seperti keterbatasan dalam mengerjakan pekerjaan; ada kepentingan data perusahaan yang harus dijaga yang menyebabkan beberapa pekerjaan tidak dapat dikerjakan di rumah; bertambahnya biaya

untuk penggunaan listrik, internet atau pulsa; tidak tersedianya ruangan yang nyaman dan mendukung untuk bekerja di rumah; tidak tersedia kualitas internet dan perangkat yang memadai (Mungkasa, 2020).

e. Indikator *Work From Home*

Dikemukakan oleh Timbal dan Mustabat dalam Farrell (2017), ada beberapa indikator dari pelaksanaan *work from home* antara lain:

1) Lingkungan Kerja Fleksibel

Hal ini bermakna bahwa seorang karyawan berhak memiliki lingkungan fleksibel yang mendukung untuk menyelesaikan pekerjaannya.

2) Gangguan Stress

Adanya keterbatasan seseorang dalam menerima beban yang terlalu besar dalam hal pekerjaan dan masalah hidup.

3) Dekat Dengan Keluarga

Diperlukan peranan keluarga untuk mendukung aktivitas bekerja di rumah.

4) Kesehatan dan Keseimbangan

Seorang pegawai perlu memiliki fokus untuk memperhatikan kesehatan dan keseimbangannya selama bekerja di rumah.

5) Kreativitas dan Produktivitas

Diperlukan ide-ide baru yang berguna untuk memecahkan suatu masalah dalam pekerjaan

6) Pemisahan Pekerjaan Kantor dan Pekerjaan Rumah

Adanya kemampuan dalam memisahkan masalah pekerjaan dan hal yang bersifat masalah keluarga.

f. Budaya Kerja di Rumah

Selama menjalankan pekerjaan kantor di rumah, protokol dan suasana kantor harus tetap dipelihara. Maka menurut Mungkasa (2020) ada beberapa hal yang penting untuk diperhatikan antara lain :

- 1) Jadwal kerja diusahakan tetap diusahakan untuk jadwal kantor seperti biasa
- 2) Lokasi untuk bekerja sebaiknya terpisah dari urusan lainnya selain pekerjaan
- 3) Membuat jadwal yang sesuai untuk memisahkan pekerjaan kantor dengan pekerjaan rumah
- 4) Menciptakan suasana kerja dengan cara berpakaian rapih sebagaimana sebelumnya bekerja secara konvensional

g. *E-Communication Selama Work From Home*

Elektronik komunikasi dan internet atau biasa dikenal dengan CMC (*Computer Mediated Communication*), bukan hanya berarti alat komunikasi, melainkan merupakan cara baru untuk berkomunikasi. Komunikasi membuat saluran baru yang lebih kuat dan menciptakan cara baru dalam berkomunikasi. Melalui komunikasi elektronik memungkinkan seseorang untuk dapat menggabungkan beberapa unsur media seperti video, teks, gambar dalam satu pesan (Netty, 2019). *Computer Mediated Communication* (CMC) menjadi opsi yang dapat diterapkan apabila komunikasi dilakukan oleh dua pihak yang saling berada dilokasi berbeda dan berjauhan (Fawziah & Irwansyah, 2020). Contoh bentuk dari *e-communication* atau CMC tersebut adalah aplikasi chatting seperti *Whatsapp*, *Line*, *Telegram* dan sebagainya.

Berikut ini media aplikasi lainnya yang digunakan selama *work from home* menurut Bestari (2021):

1) *Whatsapp*

Whatsapp tidak hanya mendukung penggunanya untuk melakukan pesan teks, melainkan ada berbagai fitur seperti berbagi *file*, *video*, *audio*. Selain itu aplikasi ini juga dapat melakukan *audio* dan *video call* secara personal maupun grup.

2) *Zoom*

Platform ini merupakan aplikasi video conference yang memungkinkan banyak peserta dalam satu room. Pada zoom tersedia fitur *chat*, *breakout room* dan *share screen*; fitur tersebut berguna untuk memudahkan rapat secara online.

3) *Google Meet*

Google Meet hampir sama dengan aplikasi *zoom*, aplikasi ini merupakan aplikasi dari *google* yang berguna untuk *video conference*, di dalamnya terdapat fitur *share screen* dan *chat*.

4) *Google Drive*

Google drive merupakan aplikasi yang dikeluarkan oleh *google* untuk membantu personal atau organisasi dalam hal menyimpan dan membagikan dokumen.

Menurut Kharina (2021) ada tiga macam cara agar *e-communication* selama *work from home* dapat berlangsung dengan efektif :

1) *Mengatur Virtual Meeting*

Membuat rutinitas untuk melakukan *meeting*, untuk waktu pelaksanaannya disesuaikan dengan kesepakatan bersama.

2) Mengoptimalkan Media Komunikasi

Ada berbagai media untuk komunikasi jarak jauh antara lain email, pesan instan, dan video call.

3) Sigap Memberi Tanggapan

Pahami urgensi dari setiap pesan yang masuk dari rekan kerja dan buat prioritas untuk memberi tanggapan. Berikan kabar kepada rekan kerja apabila ada agenda lain yang harus dikerjakan.

4) Bonding

Menyediakan waktu untuk dapat mengobrol dengan santai kepada sesama rekan kerja.

Selain itu dalam *e-communication* yang efektif terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, dijabarkan oleh Anatan (2011), komunikasi memiliki tiga tipe untuk berjalan dengan baik antara lain:

- 1) Sebuah perintah komunikasi untuk mengembangkan suatu kebijakan, membuat gambaran, dan membuat rencana guna membuat suatu keputusan
- 2) Memastikan komunikasi berlangsung dengan tepat
- 3) Melakukan evaluasi terhadap hasil komunikasi

B. Kerangka Berpikir

Pandemi covid-19 yang muncul pada bulan Maret 2020 di Indonesia memberikan banyak perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Aktivitas yang biasa dilakukan oleh seluruh masyarakat menjadi dibatasi sebagai upaya mencegah penyebaran virus covid-19. Kehidupan pada era pandemi mengubah kehidupan normal sebelumnya dan membuat manusia harus beradaptasi. Pemerintah menerapkan berbagai kebijakan seperti kewajiban menggunakan masker ketika berada di luar rumah, melakukan *social distancing*, beribadah hanya diperbolehkan di rumah, serta aktivitas lain seperti sekolah dan bekerja mulai dilakukan secara daring.

Selain itu, sejak dimulainya pembatasan sosial dalam skala besar, pemerintah Indonesia menetapkan kebijakan untuk perusahaan melaksanakan sistem *work from home*. Sebagai negara berkembang, banyak perusahaan yang masih asing terhadap sistem *work from home*. Sistem yang baru diterapkan hampir ke seluruh perusahaan di Indonesia yaitu *work from home*, merupakan sebuah sistem kerja dengan cara melakukan pekerjaan kantor di rumah.

Sebelumnya *work from home* dikenal sebagai sistem kerja jarak jauh yang digunakan sebagai upaya untuk menghilangkan kejenuhan saat bekerja di kantor. Namun, pada era pandemi covid-19, *work from home* menjadi suatu kewajiban bagi para karyawan dalam mengikuti kebijakan

pemerintah untuk menghindari penyebaran virus corona. Hal tersebut menjadi salah satu tantangan sekaligus hambatan bagi karyawan yang melaksakannya. Keadaan pandemi mengharuskan diterapkannya *work from home* membuat para karyawan melakukannya tanpa persiapan sebelumnya.

Secara umum *Work from home* memiliki berbagai dampak positif seperti lebih memiliki waktu yang fleksibel, banyak waktu yang dapat dihabiskan dengan keluarga, menghemat biaya transportasi dan tidak memakan waktu untuk perjalanan menuju kantor. Namun, kebijakan ini juga memiliki berbagai dampak negatif yang mungkin harus dihadapi oleh karyawan seperti kehilangan motivasi karena sudah terbiasa dengan sistem konvensional, pengeluaran biaya lebih untuk internet, perangkat kerja yang kurang memadai, serta suasana rumah yang tidak mendukung.

Di samping itu, *work from home* juga dapat mempengaruhi komunikasi. Secara umum kegiatan komunikasi memang menjadi lebih fleksibel, namun melakukan komunikasi secara tidak langsung atau melalui daring dengan kurun waktu yang lama dapat menyebabkan komunikasi menjadi kurang efektif. Saat melakukan sistem *work from home* tentu saja akan terjadi perubahan dengan cara berkomunikasi. Perubahan yang dimaksud seperti suasana pada saat melakukan komunikasi, komunikasi yang biasanya dilakukan secara langsung di kantor, komunikasi nonverbal yang tidak efektif karena percakapan hanya dilakukan secara tidak langsung. Saat komunikator dan komunikan

melakukan komunikasi menggunakan komunikasi nonverbal seperti adanya perubahan mimik wajah, nada dan intonasi, pesan yang akan disampaikan akan lebih mudah untuk disimpulkan. Sementara komunikasi secara tidak langsung seperti selama *work from home*, dapat menimbulkan resiko komunikasi menjadi tidak efektif. Selain itu, walaupun komunikasi menggunakan teknologi dapat dilakukan secara *real time*, tetapi komunikasi selama *work from home* juga dapat terganggu oleh beberapa faktor seperti koneksi yang tidak stabil maupun keadaan rumah tidak kondusif atau bising.

C. Metodologi Penulisan

1. Tempat dan Waktu

Observasi telah dilakukan penulis pada:

- a. Nama Perusahaan : Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- b. Jenis Perusahaan : Instansi Pemerintah
- c. Bagian : Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi,
Bidang Kepegawaian
- d. Alamat : Jalan Medan Merdeka Barat RT.2/RW.3
No.17, Gambir, Daerah Khusus Ibukota
Jakarta 10110, Indonesia
- e. Telepon : (021) 3838552
- f. Web site : www.kemenparekraf.go.id

Penulis telah melakukan observasi sekaligus praktik kerja lapangan di Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi Kemenparekraf. Perusahaan tersebut merupakan instansi pemerintah yang berfokus untuk memajukan pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia. Sedangkan bagian Sumber Daya Manusia dan Organisasi (SDMO) berfokus pada kegiatan aktivitas yang berkaitan dengan masalah kepegawaian.

2. Metodologi Penelitian

a. Metode deskriptif analisis

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis. Metode ini merupakan metode yang memiliki fokus untuk mendeskripsikan, mengkaji dan melakukan perbandingan keterkaitan, hubungan ataupun mengembangkan model yang telah ada pada gagasan-gagasan primer (Nurwicaksono & Amelia, 2018). Sedangkan dalam jurnal Savira & Suharsono (2013) menjelaskan bahwa metode deskriptif analisis ialah sebuah metode yang berguna untuk menyelidiki pemecahan masalah dengan cara menggambarkan keadaan yang terjadi baik itu objek ataupun subjek dari penelitian.

Metode ini pada dasarnya digunakan untuk mendeskripsikan keadaan nyata dan masalah yang terjadi secara aktual. Oleh karena sifatnya yang berfokus pada kejadian atau fenomena aktual yang terjadi saat penelitian atau observasi dilaksanakan maka penelitian

dengan metode ini berfungsi untuk memecahkan masalah praktis yang tengah terjadi (Tanzeh & Arikunto, 2014).

Berdasarkan penjelasan tentang metode deskriptif analisis, dalam penulisan karya ilmiah ini penulis ingin memperoleh informasi tentang pelaksanaan *work from home* dan komunikasi pada Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi (SDMO) Kemenparekraf. Dengan tujuan akhir dapat membuat sebuah deskripsi, gambaran serta analisis hubungan antar fenomena yang diteliti.

b. Teknik pengumpulan data

Menurut Suharsimi Arikunto (2010) dalam jurnal (Tanzeh & Arikunto, 2014), teknik pengumpulan data merupakan alat bantu yang digunakan dan dipilih oleh peneliti dalam mengumpulkan data-data yang berguna agar kegiatan tersebut dapat disusun secara sistematis dan lebih mudah dilakukan. Sedangkan menurut Djaman Satori dan Aan Komariah (2011) dikutip dari jurnal Seni Yulyani (2014), teknik pengumpulan data ialah sebuah prosedur sistematis untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggandakan dua teknik pengumpulan data yaitu:

5) Metode Observasi

Metode observasi merupakan salah satu upaya pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan sistematis terhadap objek yang ingin diteliti (Noor, 2017). Berdasarkan pengertian tersebut, melalui penelitian ini penulis telah melakukan pengamatan tentang efektivitas kinerja pegawai di Biro SDMO Kemenparekraf di masa pandemi.

6) Metode Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan (*library research*) merupakan metode untuk menemukan sumber informasi dan digunakan peneliti sebagai informasi yang relevan terhadap penelitian yang dilakukan (Azizah, 2017). Berdasarkan hal tersebut metode ini berarti melakukan penelitian dengan cara mengumpulkan dan menelaah berbagai referensi atau literatur sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti (Mirzaqon, 2018). Berdasarkan penjabaran pengertian metode ini, penulis melakukan metode studi kepustakaan untuk mencari, mengkaji dan melakukan analisa antara teori dan masalah yang penulis ingin teliti.