

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bekerja jarak jauh (*remote work*) merupakan gambaran bekerja di masa depan. Ada banyak perusahaan besar dunia yang mulai menerapkan *remote working*, yaitu: Gitlab, Twitter, Nationwide, Facebook, Slack, Fujitsu, Hitachi, dan masih banyak lagi. *Remote work* sudah dilakukan jauh sebelum pandemi COVID-19, walaupun istilah ini mulai familiar kembali ketika pandemi COVID-19. Istilah bekerja jarak jauh pertama kali muncul dalam buku *The Human Use of Human Beings Cybernetics and Society* oleh Nobert Wiener pada tahun 1950 yang menggunakan istilah *telework*.¹ Saat ini istilah yang paling sering digunakan oleh orang-orang di Indonesia untuk bekerja jarak jauh adalah *work from home*.

Di Indonesia *work from home* (WFH) belum menjadi budaya kerja di dalam organisasi, masih sedikit organisasi yang memberikan keleluasaan untuk bekerja bagi para pegawainya, terutama pegawai pemerintahan. Selain itu, kemajuan teknologi informasi di era revolusi industri saat ini telah banyak

¹ Mungkasa, Oswar. (Juni 2020). *Bekerja dari Rumah: Menuju Tatanan Baru Era Pandemi COVID-19*. The Indonesia Journal of Development Planning, Volume IV No. 2 hlm. 128, doi: <https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.119>

merubah tatanan kerja dan budaya organisasi, dimana organisasi dituntut untuk melakukan transformasi dari segala aspek untuk membangun strategi keunggulan bersaingnya.² Perkembangan teknologi dan informasi tidak hanya berdampak pada organisasi, akan tetapi gaya hidup dan kehidupan sosial masyarakat juga telah berubah sehingga tuntutan akan layanan khusus bagi masyarakat tentunya menjadi prioritas penting bagi banyak organisasi. Untuk dapat bertahan, perusahaan harus berinovasi terutama dalam hal pemanfaatan teknologi informasi. Bidang pekerjaan baru banyak terbentuk dengan adanya teknologi informasi, seperti: E-learning specialist, Web Developer, UI/UX desainer, desainer grafis, sosial media engagement, content creator, dan lain sebagainya.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ikut mendorong perkembangan dalam berbagai bidang, tak terkecuali pada sektor perdagangan dan jasa.³ Dengan memanfaatkan internet ada banyak perusahaan terutama *start-up* yang menerapkan bekerja jarak jauh. Bekerja jarak jauh yang fleksibel dengan pemanfaatan internet tanpa harus bertemu langsung untuk melakukan pekerjaan disebut dengan *remote work*. Sedangkan pekerja yang menganut sistem kerja seperti ini dikenal sebagai

² Mustajab, Isa., dkk (2020). *Working from home Phenomenon as Effort to Prevent COVID-19 Attack and Its Impacts on Work Productivity*. The International Journal of Applied Business TIJAB vol. 4 No. 1 hlm. 14.

³ Widodo, Arif Saha (2019). Peran Internet dalam meningkatkan Jumlah Pekerja Lepas di Indonesia. *Nyimak: Jurnal of Communication*, Vol. 3 No.2 hlm. 192. Diakses melalui: <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/nyimak/article/view/1811/1222>. Diakses pada: 29 November 2020.

remote worker.⁴ Tren *remote work* biasa dilakukan oleh pekerja lepas dengan bekerja diluar lingkungan perusahaan, seperti di kafe, rumah atau bahkan dapat dilakukan sambil *travelling*, sehingga dikenal juga dengan istilah *digital nomad*.

Pada survey yang dilakukan oleh Gitlab di dalam buku '*The Remote Work Report by Gitlab: The Future of Work is Remote*' pada bulan maret 2020. Survey dilakukan kepada 3.000 karyawan dari 63 negara dengan zona waktu yang berbeda. Rata-rata responden berusia 21 tahun ke atas. 86% dari responden percaya *remote work* adalah budaya masa depan dan sekarang. Hampir dari setengah dari responden merasa beruntung bisa *remote work*. 47% mengatakan bahwa mengelola gangguan di rumah adalah tantangan utama. Saatnya menghilangkan frasa "bekerja dari rumah", memberdayakan anggota tim untuk bekerja dari mana saja yang produktif secara optimal, dan kurang dari 10% responden merasa kesepian, stress, lelah dan salah paham.⁵ Survey ini menunjukkan bahwa di luar negeri terutama di United States, United Kingdom, Canada dan Australia sudah menerima *remote work* sebagai suatu keberuntungan dan percaya *remote work* akan menjadi metode bekerja masa depan.

⁴ Muharam, Akram (2018). Kerja Remote, tren Sistem Kerja Saat ini. Logique blog. Diakses melalui: <https://www.logique.co.id/blog/2018/04/27/kerja-remote-tren-sistem-kerja-saat-ini/>. Diakses pada: 29 November 2020.

⁵ Gitlab (2020). The Remote Work Report by Gitlab: The Future of Work is Remote. Diakses melalui: <https://about.gitlab.com/company/culture/all-remote/>. Diakses pada: 5 November 2020.

Hal tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alrendy Dwi Syahputra dalam skripsinya yang berjudul “Gambaran *Work Life Balance* pada Karyawan *Work From Home* Saat Pandemi Global COVID-19”, terdapat 114 responden (54,8%) yang mengalami tingkat *work life balance* yang rendah, sedangkan 94 responden (45,2%) mengalami tingkat *work life balance* yang tinggi.⁶ Hasil penelitian ini menandakan adanya kesenjangan dalam penerapan WFH yang menyebabkan lebih dari setengah dari responden merasa *work life balance* yang rendah. Survey McKinsey (Afriyadi, 2020) dan YouGov & USA Today (Schrotenboer, 2020) melaporkan fakta bahwa WFH justru dapat menurunkan produktivitas kerja sebesar 25%. Hal itu terjadi salah satunya karena WFH sering membuat para pekerja harus melakukan pekerjaannya di sepanjang waktu tanpa henti.⁷ Ketika bekerja jarak jauh waktu bekerja fleksibel, diri sendirilah yang mengatur kapan waktunya beristirahat dan kapan waktu untuk bekerja. Kurangnya kemampuan untuk manajemen waktu yang baik dapat menimbulkan rasa lelah dan stres karena tidak adanya batasan tertentu untuk selesai bekerja. *Remote work* tidak selalu bekerja dari rumah, melainkan bekerja di manapun yang membuat pekerja nyaman dan

⁶ Syahputra, Alrendy Dwisyahputra (2020). Gambaran *Work Life Balance* pada Karyawan *Work From Home* Saat Pandemi Global COVID-19. Diakses melalui: <http://repository.unj.ac.id/11122/>. Diakses pada: 29 November 2020.

⁷ Wahyu, Agung Minto dan Muhammad Sa'id (2020). Produktivitas Selama *Work From Home*: Sebuah Analisis Psikologi Sosial. Jurnal Kependudukan Indonesia, Edisi Khusus Demografi dan COVID 19. Hlm. 54. Diakses melalui: www.researchgate.net/publication/343268915. Diakses pada: 29 November 2020

terhindar dari gangguan. Keleluasaan jam kerja *remote work* lebih terjamin karena lebih menekankan pada komunikasi *text*. WFH juga memiliki keleluasaan karena bekerja dari rumah, akan tetapi WFH masih menganut budaya kerja di kantor yang dibawa ke rumah. Jika kita perhatikan dari beberapa penelitian di atas, *remote worker* memiliki *work life balance* yang lebih baik ketimbang pekerja WFH.

Salah satu *start-up* di Indonesia yang sudah menerapkan kedua jenis kerja jarak jauh ini adalah Campaign.com. Campaign.com merupakan sebuah *social action platform* yang diciptakan untuk dapat menghubungkan antar individu, komunitas, dan sponsor yang peduli terkait dengan isu sosial.⁸ Campaign.com telah melakukan *work from home* pada bulan maret sebagai langkah pencegahan COVID-19 sesuai anjuran pemerintah provinsi DKI Jakarta. Kemudian, pada bulan Juni Campaign.com mengadaptasi sistem *full remote work* untuk meningkatkan kinerja karyawannya.⁹ Pada webinar yang diselenggarakan Campaign.com yang bertajuk “*Life After Covid-19: Indonesia Startup Adapts to Full Remote Work Permanently*” pada hari kamis (11/6), William Gondokusumo sebagai CEO Campaign.com mengatakan hal yang

⁸ Campaign.com. *Asal Usul Campaign.com, Usaha Asal Indonesia*. About us. Diakses melalui: <https://campaign.com/about/us>. Diakses pada: 4 Maret 2021

⁹ Campaign.com. *Grow with Campaign*. Diakses melalui: <https://campaign.com/career>. Diakses pada: 13 Februari 2021

membedakan WFH dengan *fully remote work* adalah sistem kerjanya¹⁰. Walaupun sistem WFH memungkinkan para pekerja untuk bekerja di rumah, akan tetapi pola pikirnya masih menganut sistem kerja di kantor. Misalnya, absensi dan rapat pada jam kantor. Menurut Monica Anggara-HR Podcaster, perbedaan WFH dengan *remote work* ada pada budaya kerja.¹¹ Jika WFH akan menyesuaikan jam kerja, sedangkan *remote work* tidak. Sehingga perlu dicek kesiapan masing-masing pimpinan untuk mengatur cara komunikasi yang efektif.

Campaign.com menyelenggarakan program *Intern Fair full remote work* bulanan, yang artinya akan ada karyawan magang baru setiap bulannya. *Intern Fair* merupakan program magang #DiRumahAja yang dilakukan 100% online di Indonesia. Program magang ini bertujuan memberikan kesempatan bagi siapa saja untuk menjadi bagian dari tim Campaign.com dan berkontribusi di bidang sosial untuk membuat dunia lebih baik. Melalui sistem kerja *full remote work* banyak *fresh graduate* dan bahkan pelajar yang tertarik untuk mencoba pengalaman baru bekerja tanpa terbatas oleh waktu dan wilayah.

Peneliti melakukan wawancara tidak terstruktur pada 18 November 2020 terhadap 5 peserta magang yaitu masing-masing 1 orang dari setiap tim

¹⁰ Hanina, Tyas (2020). Perbedaan WFH dengan Remote Work Menurut HR dan CEO Startup. IDN Times. Diakses melalui: <https://www.idntimes.com/life/career/tyas-hanina-1/perbedaan-wfh-dengan-remote-work-menurut-hr-dan-ceo-startup/2>. Diakses pada: 28 November 2020.

¹¹ Hanin, Tyas (2020), Ibid.

desain grafis, program, video, media sosial, dan *content*. Hal yang mereka suka dari *remote work* adalah jam kerja yang fleksibel, bisa bekerja dengan baju santai dan bisa kerja di mana pun. Adapun hal yang menjadi kendala mereka adalah sering terjadi kekeliruan dalam berkomunikasi, kurang bisa manajemen waktu, dan kurangnya fasilitas kerja.¹² Berdasarkan wawancara di atas, walaupun *remote work* telah diterapkan lama tetapi masih akan terasa sulit untuk karyawan baru. Permasalahan utamanya ada pada cara berkomunikasi, lingkungan dan manajemen waktu.¹³ Komunikasi yang tidak baik dapat membuat kesalahpahaman. Lingkungan yang tidak nyaman dan tidak mendukung, seperti rumah yang kurang kondusif dan sulitnya akses internet dapat menghambat keberhasilan kerja jarak jauh. Manajemen waktu yang buruk juga dapat memicu lelah dan stress. Bekerja jarak jauh dengan tidak adanya batasan waktu dan tidak bertemu langsung dengan rekan kerja memang terasa sulit. Akan tetapi ada cara untuk menjadikan bekerja lebih efektif.

Hasil wawancara peneliti dengan Adham A.A.A, HR Campaign.com pada tanggal 22 Desember 2020, Campaign.com telah memiliki buku panduan *remote work* akan tetapi belum spesifik kepada cara kerja.¹⁴ Buku panduan

¹² Wawancara kepada beberapa peserta magang Campaign.com, 18 November 2020.

¹³ Staples,D.S.(2001). A Study of Remote Workers and Their Differences from Non-Remote Workers. Journal of Organizational and End User Computing 13(2), 2-14.

¹⁴ Wawancara tidak terstruktur dengan Adham A.A.A. HR Campaign.com, 22 Desember 2020.

yang dibuat merupakan buku panduan secara umum, untuk secara khususnya diserahkan kepada masing-masing *stakeholder* pada tiap divisi. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan cara kerja untuk setiap divisi. Misalnya, divisi desain yang memerlukan pengetahuan mengenai teknologi desain grafis, penguasaan perangkat lunak *remote work*, dan platform lain yang dapat membantu pekerjaan,¹⁵ memerlukan panduan khusus dalam bekerja.

Desain grafis merupakan tim yang menciptakan bahan visual, baik sebagai media promosi atau ekspresi artistik segala produk *campaign.com*.¹⁶ Dalam bekerja, divisi desain akan bersinggungan ke hampir semua divisi. Alur kerja sudah terbentuk, namun belum ada yang mendokumentasikannya menjadi aset yang *tangible*. Pengambilan keputusan terasa sulit karena tanggapan datang dari berbagai arah dan banyak masukan terhadap desain yang sudah dibuat. Tak jarang sering terjadi kekeliruan dalam berkomunikasi. Kekeliruan ini berdampak pada tenggang waktu dalam mengerjakan proyek-proyek. Budaya kerja yang dinamis dan peserta magang yang silih berganti setiap bulannya juga menjadi salah satu penyebab kekeliruan dalam berkomunikasi.

¹⁵ Bibby, Adrienne. *Graphic Design Career Guide: Training, Skills, Jobs, Salary and More*. Flexjobs. 5 Oktober 2019. Diakses melalui: <https://www.flexjobs.com/blog/post/graphic-design-career-guide/>. Diakses pada: 4 maret 2021

¹⁶ Campaign.com. *Grow with Campaign*. Diakses melalui: <https://campaign.com/career>. Diakses pada: 13 Februari 2021

Slack, Jira, Standup.ly, google suite dan aplikasi-aplikasi kerja jarak jauh lainnya merupakan media yang digunakan untuk memfasilitasi karyawan dalam bekerja dan berkolaborasi. Beragam aplikasi yang digunakan memiliki fungsinya masing-masing, namun kekurangannya, karyawan membutuhkan waktu untuk belajar dan beradaptasi dalam penggunaannya. Oleh karena itu, dibutuhkan petunjuk yang tepat untuk memfasilitasi karyawan dalam mempelajarinya, khususnya untuk peserta magang desain grafis.

Teknologi Pendidikan menurut AECT 2004: “*Educational technology is the study and ethnical practice of **facilitating learning and improving performance** by creating, using, and managing appropriate technology processes and resources*”¹⁷. Definisi ini menyatakan bahwa tugas seorang teknolog pendidikan adalah memfasilitasi belajar dan meningkatkan kinerja seseorang. Hal ini dapat dilakukan dengan menciptakan, menggunakan dan mengatur proses dan sumber daya teknologi.

Stolovich & Keeps mengartikan teknologi kinerja sebagai suatu terapan atau praktik sebagai hasil evolusi dari pengalaman, refleksi, perumusan konsep para praktisi teknologi pendidikan untuk meningkatkan mutu kinerja seseorang di tempat ia bekerja¹⁸. Teknologi Kinerja berusaha memperbaiki

¹⁷ Dewi S. Prawiradilaga (2012). Wawasan Teknologi Pendidikan. Jakarta: Kencana. Hlm. 31.

¹⁸ Indonesia Dokumen. Kajian Definisi Teknologi Pendidikan dan Teknologi Kinerja. Diakses melalui: <https://dokumen.tips/documents/kajian-definisi-teknologi-pendidikan-dan-teknologi-kinerja.html>. Diakses pada: 30 November 2020.

kinerja seseorang apabila kinerja tersebut sudah mulai menurun dan berusaha memotivasinya. Tugas Teknologi Kinerja yakni mencari permasalahan mengapa kinerja seseorang tersebut bisa menurun dan berusaha untuk mencari solusinya. Oleh sebab itu sebagai teknolog pendidikan, kiranya dapat berperan dalam menyelesaikan masalah ini. Teknologi kinerja memiliki beberapa intervensi untuk mengatasi masalah.

Adapun intervensi yang dapat diberikan untuk mengurangi kendala dalam *remote work* adalah dengan diadakan pelatihan, simulasi, panduan *remote work* dan alat bantu kerja yang mendukung aktifitas kerja karyawan. Pelatihan merupakan intervensi yang sangat bagus untuk melatih karyawan dalam mempersiapkan *remote work*. Akan tetapi, untuk menyelenggarakan pelatihan dibutuhkan waktu yang lama, dengan adanya peserta magang baru setiap bulan akan sangat sulit untuk terus diselenggarakan.

Simulasi *remote work* juga selalu diadakan pada sesi *focus group discussion* (FGD) di dalam rangkaian perekrutan peserta magang. Namun, untuk divisi developer dan desain tidak melakukan simulasi, mereka akan mendapatkan penugasan berupa proyek. Intervensi lain yang dapat dilakukan untuk belajar *remote work* adalah dengan membuat buku panduan. Campaign.com telah mengembangkan panduan *remote work* untuk magang guna memudahkan peserta magang belajar mandiri. Akan tetapi panduan itu

belum mencakup cara kerja ke seluruh tim yang ada di campaign.com. Terutama untuk tim desain grafis.

Pengembangan *Job Aid* menjadi intervensi yang paling tepat. *Job aid* sangat diperlukan dalam membantu desainer grafis melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang tepat. Dengan budaya kerja perusahaan yang dinamis dan divisi desain yang berkoordinasi dengan banyak orang. Dibutuhkan alat bantu kerja (*job aid*) sebagai bentuk dukungan kinerja untuk membantu karyawan menyelesaikan tugas dengan meminimalisir kesalahan dan waktu yang lebih singkat.¹⁹ *Job aid* dapat menjadi solusi yang tepat karena mencakup kumpulan informasi dan prosedur yang dapat mendukung aktifitas kerja desainer grafis.²⁰ *Job aid* dapat mengurangi kebutuhan untuk mengingat informasi bagi desainer grafis yang memiliki tugas yang kompleks. Bentuknya yang ringkas juga dapat menghemat waktu dan informasi yang dibutuhkan dapat disesuaikan agar relevan untuk mengurangi kesalahan dalam bekerja.

Dari permasalahan di atas, peneliti bertujuan untuk membuat media ringkas dan fleksibel yang dapat digunakan tanpa terbatas ruang dan waktu. Melihat banyaknya pekerjaan yang dikerjakan oleh divisi desain grafis dan budaya kerja yang dinamis, juga perkiraan modal yang harus dikeluarkan oleh

¹⁹ Barton, Dave (2018). *Designing developig job aids basics*. Common Learning Portal. Diakses melalui: <https://mylearning.nps.gov/library-resources/designing-developing-job-aids-basics/>. Diakses pada 27 Januari 2021 pukul 21:26

²⁰ <http://peregrine.us.com/damngoodja/damngoodjobaids.pdf>. Diakses pada 27 Januari 2021 pukul 21:14

perusahaan, pengembangan media digital, seperti *job aids* dapat menjadi intervensi yang tepat dilihat dari penggunaannya yang tidak terbatas ruang dan waktu, dan kemudahan dalam diperbaharui.

Job aid akan dikemas dalam bentuk PDF interaktif sehingga memiliki navigasi yang ramah pengguna dan format yang mudah dipahami dapat diakses melalui berbagai gawai. Dengan dilakukan pengembangan *job aid remote work* untuk magang desain grafis, diharapkan dapat memfasilitasi peserta magang dalam menjalankan pekerjaannya selama *remote work* dan membantu meminimalisir kesalahan dalam bekerja.

Berdasarkan deskripsi di atas peneliti akan mengembangkan *job aid remote work* dalam bentuk pdf interaktif. *Job aid* ini ditujukan untuk peserta magang desain grafis yang sedang bekerja secara *remote work* di Campaign.com. Pengembangan *job aid* ini juga bertujuan sebagai alat bantu kerja untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam bekerja secara *remote working*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi masalah pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *remote work* di Campaign.com berjalan baik?

2. Apa akibat jika pengetahuan tentang konsep *remote work* tidak didapat oleh peserta magang di Campaign.com?
3. Apa kendala yang dihadapi peserta magang di Campaign.com selama *remote work*?
4. Apa saja intervensi yang dilakukan oleh Campaign.com dalam meningkatkan kinerja peserta magang selama *remote work*?
5. Bagaimana cara *remote work* untuk desain grafis?
6. Bagaimana *job aids* yang sesuai untuk peserta magang desain grafis di campaign.com selama *remote work*?
7. Bagaimana proses pengembangan *job aids remote working* untuk peserta magang desain grafis di Campaign.com?

C. Ruang Lingkup

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, agar pengembangan ini lebih terfokus dan terarah, maka ruang lingkup dari penelitian ini adalah:

1. Jenis Masalah

Peneliti membatasi masalah pada poin ketujuh di uraian identifikasi masalah yang telah dipaparkan, yaitu: “Bagaimana proses

pengembangan *job aids remote working* untuk peserta magang desain grafis di Campaign.com?"

2. Jenis Media

Media yang akan dikembangkan dalam penelitian ini adalah *job aids* yang akan menjadi dukungan kinerja dalam mengerjakan tugas selama magang di divisi desain grafis secara *remote work*.

3. Materi

Job aids ini berisi *job descriptions*, langkah-langkah *remote work*, alur kerja mulai dari merancang brief desain sampai menciptakan desain yang sesuai, ketentuan-ketentuan yang perlu diperhatikan ketika mendesain dan evaluasi.

4. Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah peserta magang divisi desain grafis di Campaign.com

5. Tempat

Tempat yang akan dijadikan sumber data dalam penelitian ini adalah Start up sosial Campaign.com, yang terletak di Jl. Simprug Golf III no. 71, RT03/RW08, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan, DKI Jakarta.

D. Tujuan Pengembangan

Setelah memberikan ruang lingkup penelitian, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan *Job aids* kerja jarak jauh (*remote work*) untuk magang desain grafis di Campaign.com.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat, diantaranya:

1. Manfaat Praktis

a. Peserta magang desain grafis

- *Job Aid* yang dihasilkan dapat menjadi media untuk memfasilitasi peserta magang dalam bekerja secara *remote*.
- *Job Aid* yang dihasilkan diharapkan dapat membantu meminimalisir kesalahan peserta magang dalam bekerja.

b. Perusahaan

- Menambah wawasan dan pengetahuan dalam menjalankan *remote work*.

- Dapat mengaplikasikan *Job Aids* sebagai alat bantu *remote work*
- Dapat menjadi bahan belajar untuk dapat meningkatkan kinerja dan meminimalisir kesalahan selama *remote work*.

c. Peneliti

- Sebagai aktualisasi diri terhadap minat peneliti dalam mengembangkan media untuk memfasilitasi belajar dan meningkatkan kinerja.
- Menambah wawasan dan pengetahuan melalui kegiatan penelitian.

2. Manfaat Teoritis

- Sebagai bentuk pengaplikasian teknologi pendidikan dalam kawasan pengembangan.
- Pengembangan *job aid* ini diharapkan dapat memperluas kajian teoritis bidang teknologi pendidikan.
- Hasil pengembangan dapat menjadi referensi penelitian pengembangan *job aids*, khususnya yang dilakukan dalam organisasi yang menerapkan *fully remote work*.