

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Umum PT. LinkAja**

PT. LinkAja adalah layanan keuangan elektronik berbasis aplikasi yang akan membuat transaksi keuangan lebih seru, lebih lancar dan bebas tanpa repot. PT.LinkAja yang sebelumnya kita kenal dengan *TelkomselCash* atau TCASH adalah layanan keuangan *digital* dari Telkomsel yang merupakan anggota dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berupa uang elektronik (e-money). TCASH digunakan layaknya rekening bank yang fleksibel dan tanpa adanya bunga. Layanan yang dilakukan oleh TCASH diantaranya adalah transfer, Bayar dengan TAP, Bayar-Beli di HP, Belanja Online, dan Berbagi Uang.

Program pelayanan ini telah resmi diluncurkan pada tahun 2007. Pada tahun 2015, Telkomsel meluncurkan TCASH TAP, yaitu produk baru seperti stiker dengan teknologi NFC yang memudahkan pengguna membayar di usaha fisik dengan hanya menempelkan stiker tersebut ke mesin EDC(*Electronic Data Capture*) yang menerima pembayaran dengan TCASH.

Berdasarkan surat izin Bank Indonesia Nomor 21/65/DKSP/Srt/B LinkAja mulai beroperasi pada tanggal 21 Februari 2019 setelah Finarya secara resmi mendapatkan izin/lisensi dari Bank Indonesia sebagai Perusahaan Penerbit Uang Elektronik dan Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital Badan Hukum. LinkAja diresmikan pada tanggal 30 Juni 2019 di Jakarta. LinkAja merupakan dompet elektronik nasional Indonesia yang menyatukan kekuatan ekosistem dari perusahaan-perusahaan BUMN. Perusahaan yang bergabung yaitu dari layanan keuangan elektronik milik PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dengan E-Cash, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dengan UniQu, dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan T-Bank.

#### **1.1.2 Visi dan Misi PT LinkAja**

a. Visi

Membantu pemerintah untuk meningkatkan inklusi keuangan

b. Misi

Untuk memberikan akses layanan keuangan yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat Indonesia dalam rangka mendorong peningkatan inklusi keuangan dan suksesnya Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT).

### 1.1.3 Tata Nilai PT. LinkAja

Tata nilai LinkAja dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Prinsip (*Principle*)

Tumbuh berkembang dengan Integritas dan Keunggulan (Terbaik).
- b. Pikiran (*Value*)

Sinergi : Bekerja sama dengan produktif oleh seluruh pihak terkait dan dilandasi sikap saling menghargai, dan mengormati.

Profesionalisme : Cerdas, tuntas, antusias dan akurat dalam melihat aspek bisnis untuk memberikan nilai tambah bagi Perusahaan dalam mencapai kinerja terbaik secara efektif dan efisien.

Berkomitmen pada Pelanggan : Komitmen memberikan pengalaman terbaik (dari sisi produk, layanan, dan tarif) bagi pelanggan, internal maupun eksternal.
- c. Perilaku (*Behaviour*)
  1. Satu ucapan dan tindakan : Senantiasa menunjukkan perilaku konsisten antara ucapan dan tindakan, disiplin, dan memenuhi komitmen,
  2. Satu arah dan tujuan : Senantiasa mengacu pada arah dan tujuan perusahaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
- d. Maju
  - 1).Belajar dan berkembang : Menunjukkan sikap inisiatif untuk meningkatkan.keahlian dan potensi dirinya serta orang lain.
  - 2). Gigih dan gesit : Menunjukkan semangat kerja yang tinggi, cepat beradaptasi, proaktif, memberikan respon yang cepat dan tepat, serta pantang menyerah.
  - 3). Kreatif dan Inovatif : Mampu menghasilkan ide/gagasan baru, cara baru, dan berani mengambil terobosan & inovatif serta menjadi pelopor dalam aplikasinya untuk keberlangsungan Perusahaan.
- e. Handal
  - 1). Jujur dan berani : Dapat dipercaya dan berani mengambil resiko demi tercapainya tujuan Perusahaan.

- 1). Peduli dan Kompeten : Memiliki kepekaan dan kecakapan untuk menjadi pelopor dalam mengubah lingkungan dan kondisi perusahaan ke arah yang lebih baik.
- 2). Berwawasan sosial dan bisnis : Memahami cara-cara menempatkan diri dan mengambil tindakan yang tepat dalam lingkungan sosial dan berorientasi, keberlanjutan bisnis perusahaan.

#### **1.1.4 Motto**

Motto dari perusahaan LinkAja adalah “Dari Indonesia untuk Indonesia”

#### **1.1.5 Logo PT LinkAja**

Logo PT LinkAja digambarkan sebagai berikut :



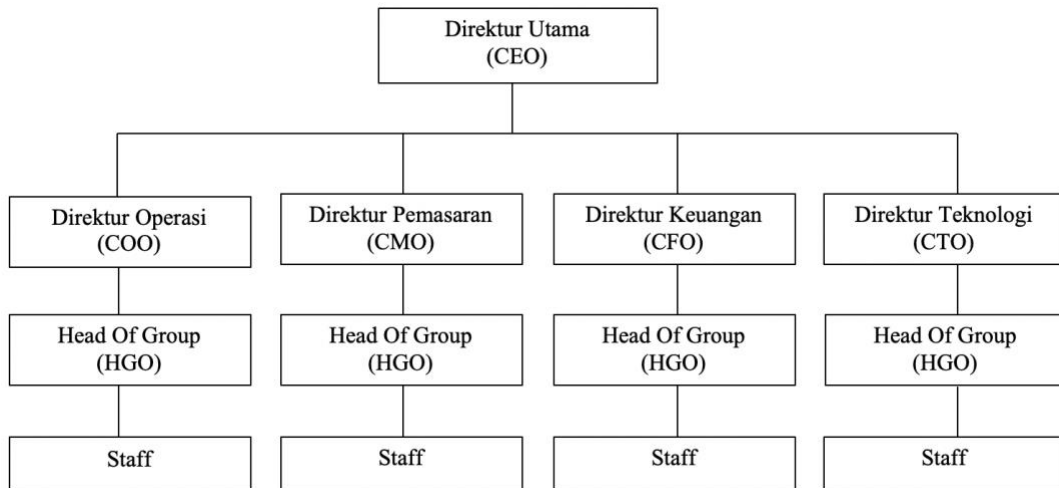
**Gambar 1.1 PT. LinkAja**

Aplikasi LinkAja identik dengan warna merah dan menjadi penyedia layanan digital untuk kebutuhan masyarakat, seiring berjalannya waktu LinkAja mencoba untuk bekerjasama dengan beberapa layanan digital lain seperti Gojek dan Grab. LinkAja menjadi opsi pembayaran dari dua aplikasi transportasi tersebut. LinkAja memiliki dua versi, regular dan syariah yang menargetkan pengguna untuk transaksi. LinkAja juga membuat program Grebek pasar yang membantu transaksi elektronik pada pasar tradisional, dan merangkuln UMKM agar tetap produktif dalam usaha melalui cara digital. (Fajrina & nur, 2020).

Setelah pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan LinkAja adalah sebuah layanan keuangan elektronik untuk melakukan transaksi keuangan seperti beli pulsa/data, bayar *mercant*, bayar tagihan, donasi, kirim uang sampai dengan membayar asuransi dan peminjaman uang (LinkAja, 2020).

### 1.1.6 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi ini merupakan penggambaran secara grafik yang menggambarkan struktur kerja dari setiap departemen yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab masing-masing yang ada di PT.LinkAja.



**Gambar 1.2**  
**Struktur Organisasi PT. LinkAja**

Sumber: Internal Perusahaan, 2021

### 1.1.7 Deskripsi Pekerjaan

#### a. Dewan Komisaris (CEO)

##### 1) Tugas Pokok

Mengelola, merencanakan dan menganalisis segala aktivitas fungsional bisnis seperti operasional, keuangan, sumber daya manusia dan pemasaran. Mengidentifikasi dan meningkatkan performa operasional perusahaan dengan cara memotivasi berbagai divisi di perusahaan. Menjaga sustainabilitas keunggulan kompetitif perusahaan dan meningkatkan kompetensi utama perusahaan dan mengimplementasikan.

##### 2) Tanggung Jawab

- a) Melaporkan dan membuat laporan kepada para pemegang saham.
- b) Menyetujui anggaran tahunan perusahaan yang telah disepakati.
- c) Memimpin perusahaan sebaik mungkin serta mematuhi segala kebijakan yang sudah berlaku dalam perusahaan tersebut.
- d) Melakukan monitoring terhadap pekerjaan dari seluruh karyawannya.

#### b. Direktur Operasi (COO)

1) Tugas Pokok

Mengawasi proses operasional perusahaan, untuk memastikan pengalaman pelanggan yang luar biasa. COO akan mengoptimalkan kemampuan perusahaan, menerapkan strategi untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dan mengelola inisiatif pemasaran.

2) Tanggung jawab

Bertanggung jawab untuk mengukur *efektivitas* dan efisiensi proses operasional baik secara internal maupun eksternal dan menemukan cara untuk meningkatkan proses. Memberikan pendampingan kepada semua karyawan, termasuk manajemen.

c. Direktur Pemasaran (CMO)

1) Tugas Pokok

Melakukan koordinasi dengan posisi-posisi C-Level lainnya seperti CEO, CFO, CPO, COO, dan juga tim-tim yang ada dibawahnya. CMO merupakan pemegang kendali atas terjadinya pertumbuhan di perusahaan.

2) Tanggung Jawab

Memiliki tanggung jawab di bidang marketing, berbagai strategi yang dilakukan haruslah dapat menumbuhkan perusahaan. Pertumbuhan tersebut bisa dilihat dari peningkatan jumlah konsumen, atau peningkatan penjualan pada suatu perusahaan.

d. Direktur Keuangan (CFO)

1) Tugas Pokok

Mengelola keuangan sebuah perusahaan seperti melacak arus kas dan perencanaan keuangan sebuah perusahaan. CFO harus mampu menganalisis kekuatan, kelemahan, serta mengusulkan tindakan korektif pada perusahaan

2) Tanggung Jawab

Segala hal mengenai pengelolaan atau manajemen keuangan perusahaan merupakan tanggung jawab CFO. Selain itu juga pengelolaan dan manajemen perusahaan termasuk dalam tanggung jawab CFO

e. Direktur Teknologi (CTO)

1) Tugas Pokok

Kebutuhan, penelitian, dan pengembangan teknologi di dalam perusahaan. Dalam pekerjaannya CTO akan langsung memberikan laporan pada *Chief Executive Officer* (CEO) perusahaan.

2) Tanggung Jawab

Mengelola *domain* dan *SSL certificate*, menyiapkan *server*, *database*, *third-party tools* dan memastikan keamanan website perusahaan. CTO juga bekerja bersama divisi atau departemen personalia (HRD) dalam proses wawancara, perekrutan, orientasi, dan *training engineer*.

f. Head Of Group (HOG)

1) Tugas Pokok

Membuat *schedule* kegiatan atau jadwal kegiatan pekerjaan, memonitor atau memantau progress pekerjaan yang dilakukan tenaga ahli, dan Membimbing dan Mengarahkan anggota *team* dalam mempersiapkan semua laporan yang diperlukan.

2) Tanggung Jawab

Melaksanakan koordinasi dalam membina kerja sama *team* yang solid, dan melaksanakan supervisi langsung dan tidak langsung kepada semua karyawan yang berada di bawah tanggung jawabnya, antara lain memberikan pelatihan kepada karyawan agar dapat mencapai tingkat batas minimum kemampuan yang diperlukan bagi *teamnya* dan dapat menerapkan sikap disiplin kepada karyawan sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan

g. Staff

Tugas Pokok

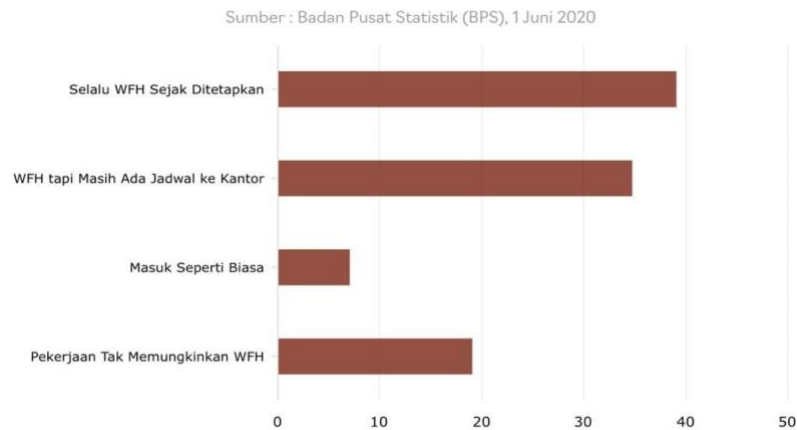
Mengumpulkan data (fakta), menginterpretasikan data (fakta), mengusulkan alternatif tindakan, mendiskusikan rencana-rencana yang sedang dipikirkan dengan berbagai hak dan memperoleh kesepakatan mereka atau memperoleh alasan mengapa rencana tersebut ditolak.

## 1.2 Latar Belakang

Pada awal Maret 2020, Indonesia mulai terkena *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Penyebaran virus ini sangat cepat dan masif, sehingga pemerintah melakukan segala hal untuk mencegah laju penyebaran virus. Salah satu usaha pemerintah yang dilakukan yaitu membatasi pergerakan penduduk. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menerapkan sistem kerja baru kepada Aparatur Sipil Negara (ASN), yaitu pemerintah Indonesia membuat peraturan *Social Distancing* atau yang kita kenal jaga jarak dengan satu dan yang lain agar memutus rantai penularan virus Covid-19. Pada masa ini pula membuat semua kegiatan termasuk pendidikan ataupun kegiatan pekerjaan terkena dampaknya.

Bekerja dari rumah merupakan strategi yang diambil pemerintah Indonesia sebagai upaya untuk mencegah penyebaran virus COVID 19 yang pada awalnya terjadi di Wuhan, dan akhirnya menjadi penularan secara masif dari orang ke orang. Namun, cara penularan virus COVID 19 justru membuat masalah pandemi yang lain, yaitu berupa gangguan psikologis seperti depresi, kecemasan, stress, paranoid, psikosomatis dan sebagainya. Oleh karena itu WFH membuat orang menjadi bosan di rumah, karena tidak memiliki kegiatan yang bermakna, tidak bisa mengekspresikan diri dan sebagainya. Sehingga perlu bagi seseorang untuk mempersiapkan diri menghadapi *Work From Home* yang berkepanjangan.

*Work From Home* masih menjadi hal yang asing bagi banyak masyarakat di awal tahun 2020. Data Badan Pusat Statistik per 1 Juni 2020 mencatat sebanyak 39,09% pekerja menggunakan *Work From Home* sejak awal di tetapkan pandemi COVID 19, sementara itu, sebanyak 34,76 lainnya bekerja dari rumah dengan kombinasi harus ke kantor beberapa waktu.



**Gambar 2.1 Data Badan Pusat Statistik**

Sumber: Badan Pusat Statistik

Dari gambar di atas menunjukkan sebanyak 39,09% masyarakat kini melakukan *Work From Home*, sebaliknya sebanyak 19,06% masyarakat tidak memiliki pilihan untuk bekerja dari rumah. Karena profesinya mendukung untuk melakukan kegiatan tersebut, masyarakat dalam kategori ini didominasi dengan latar belakang pendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP).

Menurut Surat Edaran Menteri Keuangan SE-5/MK.01/2020, praktik *Work From Home* (WFH) selama ini lebih banyak diterapkan pada perusahaan berbasis Teknologi Informasi (TI) atau *start-up* dan cenderung didominasi oleh pegawai generasi milenial. Kemajuan teknologi telah berkontribusi besar terhadap meningkatnya popularitas kerja *remote*/jarak jauh yang menyebabkan semua pekerjaan menjadi lebih terasa mudah dilakukan dari sebelumnya. Beberapa penelitian menyebutkan bahwa di era *modern* ini keseimbangan kerja yang baik adalah kunci untuk mendapatkan produktivitas yang optimal. Yaitu fleksibilitas kerja, generasi milenial menunjukkan bahwa pilihan kerja yang lebih *fleksibel* lebih diprioritaskan dibandingkan dengan pekerjaan penuh waktu. Para staf ingin bekerja untuk hasil dan bukan lagi jumlah jam kerja atau dimana harus bekerja. Penerapan metode WFH tidak serta merta dapat berhasil mencapai target organisasi, perlu manajemen yang baik dalam mengelola praktik WFH. Berikut beberapa hal yang berperan penting menentukan keberhasilan praktik WFH:

a. Komunikasi

Komunikasi yang efektif sangat penting bagi para pekerja WFH. Komunikasi selama ini

dianggap sebagai hambatan terbesar untuk mengembangkan kepercayaan dengan tim *remote*. Hal ini wajar terjadi mengingat staf jarang melakukan tatap muka dan pekerjaan menjadi cenderung lebih sulit terpantau.

b. Gunakan metode yang sesuai

Setiap organisasi mempunyai kultur dan sistem kerja yang berbeda-beda. Sistem kerja *remote* membebaskan para karyawan untuk bisa bekerja kapanpun dan di manapun mereka inginkan selama pekerjaan selesai. Evaluasi hanya diberikan berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai para karyawan. Hal ini mampu memberikan hasil yang optimal karena karyawan tahu kapan waktu mereka yang paling produktif untuk memberikan ide-ide dan kreativitas yang brilian. Selain itu metode ini disukai karena adanya keseimbangan antara tuntutan kerja dan kehidupan bersosial. Hal yang harus di perhatikan adalah menilai tanggung jawab para karyawan, yaitu dengan menjelaskan kriteria *output* dan harapan dari masing-masing beban kerja yang diberikan sehingga para karyawan tetap bekerja dalam arahan yang tepat dan sesuai dengan tujuan organisasi.

c. *Feedback* yang teratur

Bekerja secara jarak jauh menuntut kita untuk berkomitmen terhadap pekerjaan yang diberikan. Oleh karena itu, sangat penting untuk menjalani komunikasi yang rutin dengan memberikan *feedback* yang teratur, misalnya memberikan masukan program yang sedang atau telah dilaksanakan. Dengan adanya *feedback* yang teratur menghindarkan kita dari permasalahan yang sering terjadi dalam bekerja jarak jauh seperti kesalahpahaman, asumsi implisit, hingga terjadinya konflik.

Jika metode-metode penting di atas tidak dijalankan dengan baik, maka kemungkinan kegagalan yang akan terjadi, yaitu :

- a. Target tidak dapat tercapai
- b. Penurunan kinerja unit (organisasi)
- c. Tingkat stres pegawai meningkat.

Kantor Wilayah Direktorat Jendral Kekayaan Negara (DJKN) Jawa Barat sebagai salah satu unit vertical eselon I DJKN menetapkan metode kerja *WFH* sejak tanggal 18 Maret 2020. Melihat praktik *WFH* yang di terapkan di berbagai perusahaan, penerapan *WFH* memang mengalami kendala, yaitu kondisi kedaruratan dan belum terkonsep secara sistematis dalam suatu ketentuan yang mengatur secara keseluruhan. Beberapa faktor yang menjadi kendala, antara lain:

- a. Belum semua aplikasi proses bisnis berbasis web, masih terdapat aplikasi yang hanya dapat di akses melalui jaringan internet, seperti *dropbox*.
- b. Pengetahuan dan keahlian pegawai yang berbeda-beda tentang penggunaan teknologi pendukung pelaksanaan *WFH*. Beberapa karyawan terutama yang telah



mendekati usia pensiun ialah pegawai yang sebagian besar masa kerjanya belum bersentuhan luas dengan teknologi informasi seperti penggunaan *E-mail* kedinasan, pengiriman dokumen melalui aplikasi *Whatsapp*, *meeting* dengan aplikasi *Zoom*, dan lain-lain.

- c. Beberapa karyawan mengalami kendala ketersediaan sarana pendukung WFH, antara lain komputer atau laptop, jaringan internet, dan alat komunikasi yang *compatible*. Hal ini karena bersamaan dengan sebagian besar anak mereka adalah pelajar yang juga menjalankan pembelajaran jarak jauh menggunakan perangkat digital.
- d. Digitalisasi proses bisnis yang belum mencakup keseluruhan layanan, seperti pada tata naskah persuratan belum semua format tertampung di aplikasi administrasi persuratan, sehingga masih perlu dilakukan percetakan dan penandatanganan serta cap basah.
- e. Dokumen output proses bisnis yang masih memerlukan tanda tangan basah, seperti cek di bagian bendahara pengeluaran dan laporan penilaian.

Beberapa aktivitas pendukung WFH yang harus dilaksanakan yaitu:

- a. Rapat rutin seluruh karyawan dengan pimpinan unit untuk memonitoring keberadaan dan kondisi kesehatan setiap karyawan dengan menggunakan aplikasi *Zoom*.
- b. Kewajiban mengisi kehadiran.
- c. Kewajiban mengisi *logbook* kegiatan setiap hari.
- d. Kewajiban atasan langsung untuk memonitoring pekerjaan dan kondisi kesehatan bawahan, terutama yang memiliki keterbatasan alat komunikasi yang mendukung tatap muka.
- e. Kewajiban pelaksana untuk merespon panggilan ataupun arahan dari atasan paling lama 30 menit sejak panggilan/arahan disampaikan.
- f. Layanan tugas dan fungsi menggunakan saluran komunikasi selain tatap muka, seperti, *Email*, *WhatsApp*, *Zoom*, dan mengoptimalkan aplikasi layanan yang sudah diimplementasikan.

Menjalani *Work From Home* tentunya memiliki kewajiban dan tanggung jawab yang sama dengan bekerja di kantor. Oleh karena itu WFH memiliki kendala dan tantangan yang tidak mudah, sebab tidak semua pekerjaan bisa diselesaikan dari rumah. Ada banyak faktor penghambat pelaksanaan WFH yang secara langsung dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti kurangnya alat pekerjaan, koneksi internet, lingkungan di rumah. Untuk itu diperlukan

cara tertentu agar mengatasi atau mengantisipasi masalah yang ada.

Menurut Fahmi (2017: 2) Kinerja merupakan hasil yang didapatkan setiap organisasi baik organisasi yang berorientasi terhadap laba dan organisasi yang tidak berorientasi terhadap laba yang dihasilkan selama satu periode waktu. Sedangkan menurut Kasmir (2016:182) “Kinerja adalah hasil kerja secara dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu”. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan dalam suatu perusahaan maka perlu dilakukan penilaian kinerja.

Berikut ini merupakan penilaian kinerja karyawan pada PT LinkAja yang terjadi pada tahun 2021 dan tercatat dari bulan Januari hingga November. Adapun penilaian kinerja dilakukan berdasarkan target pekerjaan yang ditetapkan perusahaan dan hasil kerja yang telah diberikan pada tabel 1.1 berikut.

TABEL 1.1  
KINERJA PT. LINKAJA PERIODE 2021

No.	Bulan	Target	Realisasi
1	Januari	91,00	85,15
2	Februari	91,00	81,20
3	Maret	91,00	74,64
4	April	91,00	85,65
5	Mei	91,00	79,96
6	Juni	91,00	89,00
7	Juli	91,00	89,23
8	Agustus	91,00	94,97
9	September	91,00	90,15
10	Oktober	91,00	90,69
11	November	91,00	88,08
Rata – rata dalam (Tahun)		91,00	86,24

Sumber: Data Internal Perusahaan, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa pencapaian kinerja PT LinkAja pada tahun 2021 menunjukkan tren yang fluktuatif. Dari target yang ditetapkan secara stabil yaitu pada angka 91,00, capaian kinerja yang mampu melampaui target tersebut hanya terjadi pada bulan Agustus dengan nilai 94,97. Adapun pada dua bulan berikutnya yaitu September dan Oktober, perusahaan nyaris mencapai target yang ditetapkan yaitu masing - masing sebesar 90,15, dan 90,69. Sedangkan sejak bulan Januari hingga Juli, dan kemudian bulan November, perusahaan belum mampu merealisasikan target yang ditentukan. Selain itu, secara keseluruhan menunjukkan bahwa rata - rata nilai realisasi kinerja tahun 2021 hanya sebesar 86,24. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat selisih nilai sebesar 4,76 yang perlu diperbaiki agar perusahaan mampu mencapai target kinerja minimum yang ditetapkan.

Apabila melihat hasil tersebut, menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada PT LinkAja berdasarkan target pekerjaan dan hasil kerja belum mampu mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Hal tersebut terlihat juga bahwa terjadi fluktuasi pencapaian hasil kinerja karyawan dari bulan Januari sampai dengan November 2021.

Untuk mengetahui bagaimana gambaran tentang penerapan *work from home* yang dilakukan karyawan pada PT LinkAja, peneliti mencoba menyebarkan angket pra survey sederhana yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut.

TABEL 1.2

## HASIL PRA KUESIONER MENGENAI WORK FROM HOME

No	Indikator	STS	TS	CS	S	SS	Hasil
		1	2	3	4	5	
1	Saya dapat menghemat biaya untuk kendaraan atau transportasi ke kantor	0	0	0	11	7	79%
2	Fasilitas yang diberikan oleh kantor dapat memudahkan pekerjaan saya selama WFH	0	0	1	10	7	78%
3	Waktu untuk bekerja profesional dari rumah sering terganggu untuk menjaga rumah tangga dan urusan pribadi	0	0	1	11	6	77%

Sumber: Data Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan tabel 1.2, hasil kuesioner pra-survey variabel *Work from Home* pada PT.LinkAja menunjukkan predikat “baik”. Adapun pernyataan pertama bahwa “saya dapat menghemat biaya untuk kendaraan atau transportasi ke kantor” memperoleh tanggapan dengan nilai 79% yang berpredikat “baik”, artinya karyawan dapat menghemat uang mereka karena tidak terlalu sering menggunakan transportasi atau kendaraan pribadi ke kantor. Kemudian pernyataan kedua tentang “fasilitas yang diberikan oleh kantor dapat memudahkan pekerjaan saya selama WFH” memperoleh tanggapan dengan nilai 78% dan berpredikat “baik”, artinya bahwa meskipun bekerja secara fleksibel dari luar kantor, namun karyawan merasa fasilitas yang diberikan seperti perangkat kerja yaitu laptop, jaringan wifi atau internet dan peralatan lainnya sudah menunjang dan memudahkan pekerjaan karyawan. Sedangkan untuk pernyataan ketiga yaitu “waktu untuk bekerja profesional dari rumah sering terganggu untuk menjaga rumah tangga dan urusan pribadi” memperoleh tanggapan dengan nilai 77% dan berpredikat “baik” pula, artinya bahwa meskipun bekerja dilakukan secara fleksibel dengan dukungan perangkat dan peralatan kerja yang diberikan perusahaan, namun dengan bekerja secara WFH menimbulkan permasalahan baru yang dirasakan seperti contohnya karyawan merasa sering terganggu ketika waktu bekerja secara profesional dari rumah terganggu oleh kegiatan lain

misalnya menjaga rumah tangga dan urusan pribadi lainnya.

Dapat dilihat dari hasil pra survey 1.3 bahwa *Work from Home* pada PT.LinkAja dalam kategori baik yang mempengaruhi bekerja dari rumah mencapai suatu tujuan strategis organisasi atau perusahaan. Selain pra survey yang berkaitan dengan *work from home*, untuk mengetahui bagaimana kondisi kinerja karyawan pada PT LinkAja, peneliti juga melakukan pra survey yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut.

TABEL 1.3

HASIL PRA KUESIONER KINERJA KARYAWAN PADA PT. LINK AJA

No	Indikator	ST	TS	CS	S	SS	Hasil
		S	2	3	4	5	
1	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan teliti.	0	0	7	7	4	69%
2	Saya selalu datang tepat waktu saat bekerja.	0	0	11	5	2	63%
3	Saya selalu patuh pada tata tertib dan aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.	0	1	9	5	3	64%

Sumber: Data Hasil Olahan Penulis (2021)

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, hasil pra survey mengenai variabel kinerja karyawan pada PT.LinkAja menunjukkan bahwa secara umum kinerja pada PT.LinkAja memiliki predikat yang “cukup baik”. Melihat pernyataan pertama bahwa karyawan selalu menyelesaikan pekerjaan dengan teliti memperoleh nilai 69% yang berpredikat “cukup baik”, artinya masih ada karyawan yang belum menyelesaikan tugasnya dengan teliti yang mana indikator tersebut merupakan target dalam penilaian kinerja. Pernyataan kedua tentang karyawan selalu datang tepat waktu saat bekerja memperoleh nilai 64% yang berpredikat “cukup baik”. Sedangkan pernyataan ketiga karyawan selalu patuh terhadap tata tertib dan aturan perusahaan juga memperoleh nilai 64% dan berpredikat “cukup baik”.

Dapat dilihat dari hasil pra survey pada tabel 1.3 bahwa kinerja karyawan PT.LinkAja belum mencapai target yang diharapkan atau belum mencapai pada kategori kinerja yang sangat baik. Menurut Siswanto dalam Sandy (2015:11) Kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas pekerjaan serta memenuhi segala tanggung jawab organisasi yang diberikan kepadanya. Bila kinerja dilakukan dengan benar, maka akan menghasilkan kinerja

organisasi yang diharapkan, sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan, maka sulit bagi organisasi mencapai tujuan – tujuannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Work From Home* terhadap Kinerja Karyawan pada PT LinkAja”**.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dari masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan *Work From Home* di Kantor LinkAja?
- b. Bagaimana kinerja karyawan LinkAja?
- c. Bagaimana pengaruh *Work From Home* terhadap kinerja karyawan di Kantor LinkAja?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *Work From Home* di kantor LinkAja.
- b. Untuk mengetahui kinerja karyawan LinkAja.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *Work From Home* terhadap kinerja karyawan di Kantor LinkAja

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Akademis**

Penelitian ini dibuat untuk dapat memberikan suatu manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia, khususnya pada kajian teori *Work From Home* terhadap kinerja karyawan serta diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.6 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini dibuat agar dapat memberikan manfaat bagi devisi Sumber Daya Manusia perusahaan terkait penelitian ini sebagai bahan penerapan *Work From Home* demi meningkatkan kemampuan kinerja pegawai dan kinerja organisasi.

#### **1.7 Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan yaitu dari bulan Oktober 2021 sampai Desember 2021.

#### **1.8 Sistematis Penulisan**

Untuk memperjelas arah serta gambaran materi yang terkandung dalam penulisan skripsi ini,

maka penulis menyusun sistematis penulisan skripsi sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, baik kegunaan akademis maupun praktis, waktu dan periode penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang kajian pustaka yaitu landasan teori yang relevan dengan topik pembahasan yang dijadikan landasan dalam pembahasan dan analisis dalam penelitian. Didalamnya juga memaparkan tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis awal yang dibuat penelitian dalam hipotesis ini.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan tentang metode penelitian yang digunakan. Jangkauan pada bab ini meliputi jenis penelitian, jenis data, operasionalisasi variabel dan skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, teknik analisis data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan secara sistematis sesuai dengan identifikasi masalah serta tujuan penelitian. Dalam bab ini memuat uraian karakteristik responden, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang disusun secara detail.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk peneliti selanjutnya. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil dari pembahasan. Sedangkan saran dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu saran praktis dan saran teoritis.