

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Perusahaan start up yang akan diteliti adalah PT Rata Indonesia perusahaan ini merupakan perusahaan pertama di Indonesia yang bergerak dibidang aestetika gigi dan kesehatan yang berfokus untuk meratakan gigi menggunakan bahan plastik atau yang saat ini sering disebut *telehealth*. Sejarah singkat dari Rata Indonesia didirikan pada tahun pada tahun 2019 oleh sepasang dokter gigi di Jakarta yang menginginkan cara meratakan atau merapihkan gigi tanpa mengganggu penampilan seseorang.

Beberapa keunggulan dari produk Rata Indonesia :

1. *Claim* gigi rata 3-6 bulan
2. Dilakukan oleh disupervisi dokter gigi & ortodontis berpengalaman
3. Menggunakan teknologi terdepan
4. Customer bisa konsultasi secara gratis dan bisa dilakukan di klinik seluruh Indonesia

Dari beberapa keunggulan Rata Indonesia yang telah disebutkan maka sudah banyak review dari customer mengenai perawatan Rata.

1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Rata Indonesia memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi

Menjadi one-stop platform untuk perawatan dan kesehatan gigi bagi customer

2. Misi

Memberikan kemudahan dalam mengakses produk perawatan gigi menggunakan pendekatan yang berfokus pada customer. Adapun nilai yang diterapkan oleh Rata Indonesia yaitu:

- a. Harga Terjangkau
- b. Praktis
- c. Mudah Diakses

1.1.2 Logo Perusahaan

Suatu logo merupakan kumpulan unsur grafis berupa simbol, huruf atau bergambar maupun tanda yang memiliki arti tertentu yang dapat menyampaikan visi dan misi maupun visual yang dapat dengan mudah diingat oleh Masyarakat mengenai brand tersebut.



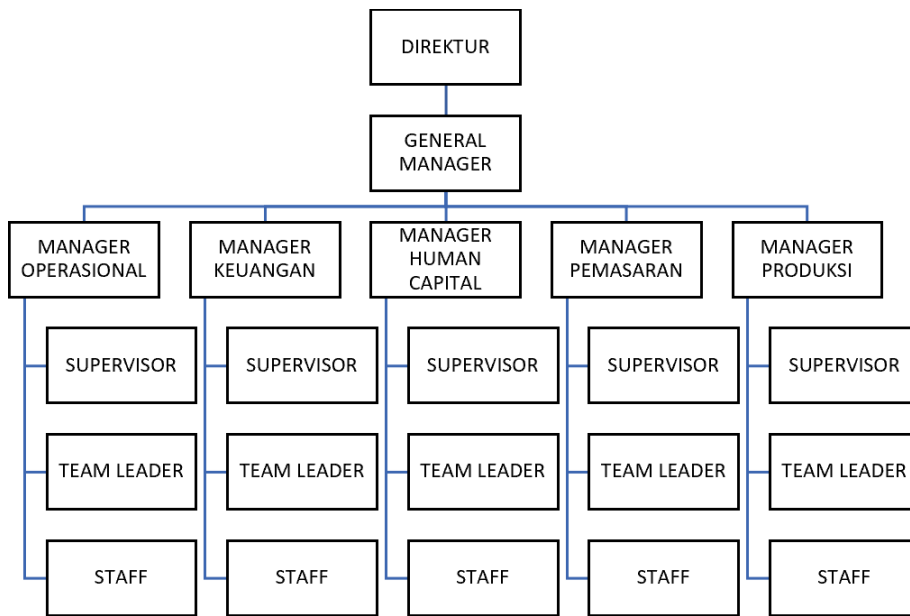
Gambar 1.1 Logo Perusahaan

Sumber: <https://www.rata.id/>

Dari simbol atau logo yang digunakan oleh Rata Indonesia menggunakan warna merah yang berarti berani. Warna tersebut dianggap berbeda dari merek lain dan lengkungan dari huruf “R” yang terlihat melengkung mengartikan bahwa Perusahaan ingin memberikan kesempatan bagi setiap penggunanya agar bisa tersenyum dengan gigi yang rata. Lalu untuk nama perusahaan dianggap sangat singkat memiliki arti yang singkat agar gampang diingat oleh masyarakat.

1.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam suatu perusahaan merupakan susunan dan hubungan antara tiap bagian, serta posisi yang berada pada suatu perusahaan dalam menjalankan operasional untuk dapat tujuan yang ingin dicapainya. Berikut adalah bagan struktur organisasi PT Rata Indonesia.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi

Sumber: Database Internal Perusahaan tahun 2024

Perusahaan Rata Indonesia dipimpin oleh direktur atau pimpinan. Tugas dari pimpinan pada PT Rata Indonesia adalah memastikan efektivitas operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik dan dapat menghasilkan keuntungan yang tinggi melalui penjualan produk yang di produksi oleh PT Rata Indonesia.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Di era perkembangan teknologi dan pasca masa pandemi COVID-19 perusahaan memiliki suatu tantangan baru dalam menghadapi kompetisi bisnis. Untuk menghadapi kompetisi bisnis diperlukannya pengelolaan sumber daya manusia yang optimal. Sebagai perusahaan start up digital untuk kesehatan dan estetika pertama di Indonesia PT Rata Indonesia yang telah beroperasi selama enam tahun di Indonesia pada sektor kesehatan dan estetika gigi. PT Rata Indonesia dalam bisnisnya meliputi aspek seperti penelitian dan pengembangan dan memproduksi *clear aligner* yang memiliki tujuan untuk merapihkan gigi tanpa rasa sakit. Saat ini produk Rata sudah cukup terkenal di kalangan masyarakat Indonesia dengan klaimnya yaitu merapihkan gigi tanpa rasa sakit.

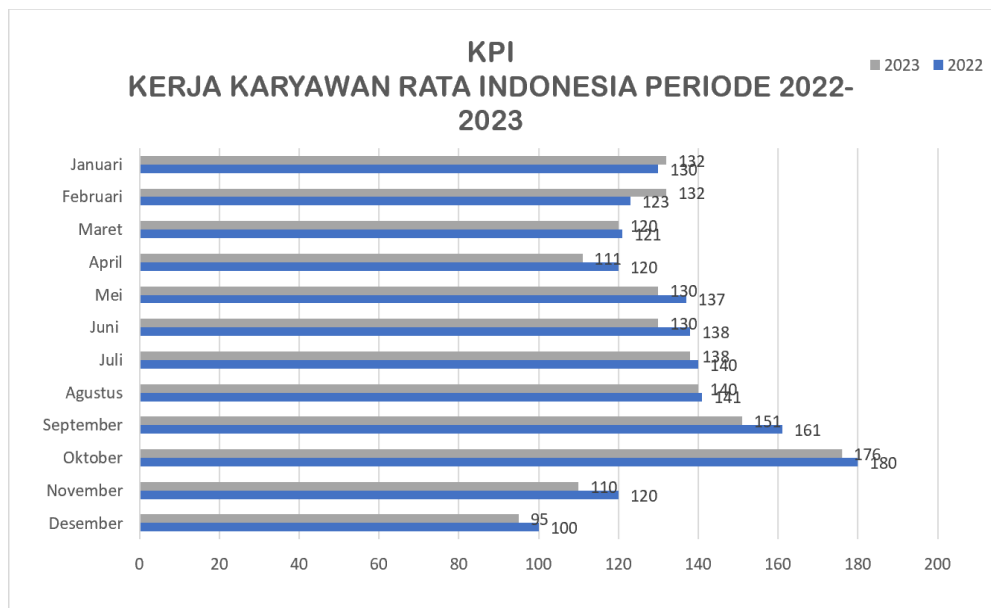
Dilansir pada artikel rata.id PT Rata Indonesia telah berhasil mendapatkan dua penghargaan dari *American Orthodontic Society* sebagai “*Best leader clear aligner in Indonesia*”, “*The best compact program for teeth*”. Penghargaan tersebut diberikan karena PT Rata Indonesia telah berhasil mengelola perusahaan dan telah memproduksi clear aligner dengan bahan plastik dari daur ulang lalu perusahaan juga dengan baik mengelola mulai dari sumber daya manusia hingga ide-ide baru. Oleh sebab itu agar tetap perusahaan dapat bersaing di era digital saat ini maka perusahaan perlu untuk menunjukkan sisi positif untuk tercapainya suatu tujuan perusahaan secara maksimal.

Menurut Sedarmayanti & Nursiswanto (2020) kinerja kerja merupakan suatu pencapaian seorang karyawan yang telah diberikan tanggung jawab penuh untuk menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang memuaskan agar semua potensi fisik dan psikis yang dimiliki dapat berfungsi secara maksimal untuk mencapai tujuan. Selanjutnya menurut Mangkunegara (2017) mendefinisikan bahwa kinerja kerja merupakan hasil yang dapat dilihat secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan pekerjaan secara bertanggung jawab dan kinerja kerja juga menjadi kunci suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga setiap perusahaan sangat mengharapkan karyawannya memiliki prestasi karena dengan hasil karyawan yang memiliki prestasi dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam jangka waktu yang panjang. Lalu menurut Akbar et al (2024) kinerja merupakan konsep yang diakui secara luas dengan informasi yang mudah diakses dan konsensus yang luas dan gagasan ini didasarkan pada pelestarian dan pemeliharaan generasi masa depan dengan fondasi berupa kepedulian terhadap lingkungan, nilai-nilai masyarakat, serta tanggung jawab kinerja.

Menurut Busro (2020) kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab penuh. Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan maka kinerja merupakan suatu indikator yang sangat penting bagi perusahaan. Oleh sebab itu, maka kinerja menjadi latar belakang

penelitian ini dilakukan. Kinerja merupakan suatu hasil kerja seseorang dalam melakukan pekerjaan yang telah diberikan. Salah satu alat ukur kinerja karyawan yaitu menggunakan metode KPI atau (*Key Performance Indicator*). KPI menurut Marr (2014) merupakan alat ukur yang digunakan untuk mempermudah perusahaan untuk mengetahui informasi tingkat kinerja suatu perusahaan.

PT Rata Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi clear aligner yang berbasis digital. Kantor pusat berlokasi di Jakarta dan untuk kantor atau klinik sudah tersebar di kota-kota besar di Indonesia. Untuk meningkatkan kinerja kerja pada Perusahaan salah satunya dengan penilaian karyawan yang disebut dengan KPI (*Key Performance Indicator*). Menurut salah satu pemimpin PT Rata Indonesia mengemukakan KPI merupakan penilaian dasar karyawan dalam bekerja.



Gambar 1.3 KPI Kerja PT Rata Indonesia

Sumber: *Human Capital* PT Rata Indonesia 2024

Pada gambar 1.3 menunjukkan bahwa adanya penilaian kinerja karyawan pada periode tahun 2022-2023 terlihat bahwa nilai pada tahun 2023 mengalami penurunan sejak bulan Maret hingga Desember, dengan angka tertinggi bulan Januari 2023 dan terendah di bulan April 2023. Untuk standart

minimal performa yang telah ditetapkan oleh PT Rata Indonesia untuk adalah 180 tiket dengan maksimal adalah 200. Untuk standart kerja yang diberikan oleh perusahaan, karyawan dituntut bekerja dengan cepat dan sebanyak-banyaknya dengan waktu maksimal menyelesaikan permasalahan dari customer dalam kurun waktu maksimal 15 menit. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan mengalami penurunan. Nilai KPI yang menurun terjadi karena berbagai faktor sehingga perlunya peningkatan kinerja menjadi hal yang penting untuk diperbaiki oleh karyawan. Karena fungsi sumber daya manusia sangat penting untuk keberhasilan suatu perusahaan maka perlu dilakukannya evaluasi untuk mengetahui apakah para karyawan telah memberikan kontribusi yang cukup pada perusahaan. Dengan demikian penilaian KPI dapat digunakan untuk menilai kinerja karyawan agar lebih terukur. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnomo & Yuswono (2015) dengan adanya penurunan KPI maka kinerja karyawan harus diperbaiki.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Bloom et al (2014) mengatakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja kerja karyawan adalah *work from home* atau bekerja dari rumah. Lalu menurut Farooq et al (2021) pemerintah telah menetapkan kebijakan yang berkelanjutan seperti bekerja dari rumah tanpa harus pergi ke tempat kerja kebijakan untuk terlibat dalam praktik tempat kerja yang ramah lingkungan. Menurut Fadiyah (2019) ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi *job performance* yaitu kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas, upaya karyawan dalam bekerja dan dukungan perusahaan yang diberikan kepada karyawan. Lalu menurut Pratiwi & Shofa (2021) *work life balance* dapat mempengaruhi *job performance* karena dengan ketidakseimbangan antara kehidupan pekerjaan dan kehidupan diluar pekerjaan dapat mengganggu kinerja kerja karyawan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin & Widiyarta (2021) mengatakan bahwa karyawan yang tidak dapat membagi waktu antara pekerjaan dan kegiatan diluar pekerjaan akan mempengaruhi performa kerja yang dapat menimbulkan masalah pada kinerja kerja karyawan tersebut. Lalu menurut Arifin & Widiyarta (2021) menjelaskan bahwa keterlambatan absen menjadi

salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja kerja seorang karyawan karena dengan melakukan absensi dirumah maka karyawan perlu adanya jaringan yang stabil dan kedisiplinan yang baik agar tidak terlambat untuk absen.

Dari hasil penelitian yang sudah disebutkan diatas, dapat dilihat bahwa masalah terjadi pada beberapa perusahaan. Sejalan dengan hal tersebut PT Rata Indonesia selalu melakukan monitoring terkait absensi para karyawannya. PT Rata Indonesia menjalin kerja sama dengan perusahaan digital terkait penggunaan aplikasi untuk absensi namun masih sering dari karyawan yang lupa untuk absen setiap harinya atau lupa untuk *submit* cuti. Dalam tiga tahun kebelakang PT Rata Indonesia dalam tingkat keterlambatan karyawan mengalami penurunan seperti yang ditunjukkan pada tabel 1.1 sebagai berikut

Tabel 1.1 Indeks Keterlambatan

Tahun	Indeks Keterlambatan
2021	97,5%
2022	95,1%
2023	92,4%

Sumber: *Human Capital* PT Rata Indonesia, 2024

Berdasarkan table 1.1 dapat disimpulkan bahwa indeks keterlambatan yang terjadi pada karyawan PT Rata Indonesia mengalami penurunan selama 3 tahun dengan minimal indeks adalah 96% nilai tersebut dianggap tinggi karena Perusahaan merasa seharusnya para karyawan dapat bekerja dengan efektif dan efisien jika di rumah. Penurunan yang terjadi pada tahun 2021-2022 sebesar 2,4%. Sedangkan tahun 2022-2023 mengalami penurunan sebesar 2,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa penurunan *job performance* di pengaruhi oleh salah satu faktor yaitu *work life balance*.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan data yang sudah didapatkan oleh penulis maka dapat diartikan bahwa permasalahan *job performance*, *work from home* dan *work life balance* dapat terjadi pada perusahaan pada industry

lainnya. Hal serupa yang tengah terjadi pada Perusahaan PT Rata Indonesia yang merupakan Perusahaan start up dibidang kesehatan dan estetika yang menurun di dua tahun berturut-turut yakni dari tahun 2022 hingga 2023 merupakan suatu hal yang perlu diteliti lebih lanjut. Berdasarkan fenomena yang telah terjadi, hal tersebut menarik bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *work from home* dan *work life balance* terhadap *job performance* pada karyawan di PT Rata Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai *from home*, *work-life balance*, *job performance* dengan judul “**Pengaruh Work From Home, Work Life Balance terhadap Job Performance (Studi Kasus pada PT Rata Indonesia)**”

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti maka masalah yang ada dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *work from home* karyawan PT Rata Indonesia?
2. Bagaimana *work life balance* karyawan PT Rata Indonesia?
3. Bagaimana *job performance* karyawan PT Rata Indonesia?
4. Bagaimana pengaruh *work from home* dan *work life balance* terhadap *job performance* pada karyawan PT Rata Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas. Maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *work from home* karyawan PT Rata Indonesia.
2. Untuk mengetahui *work life balance* karyawan PT Rata Indonesia.
3. Untuk mengetahui *job performance* karyawan PT Rata Indonesia.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *work from home* dan *work life balance* terhadap *job performance* pada karyawan PT Rata Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini mengenai *work from home* dan *work life balance* terhadap *job performance* diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia. Memberikan informasi untuk meningkatkan pengetahuan tentang *work from home* dan *work life balance* terhadap *job performance* sebagai referensi penelitian selanjutnya yang masih ada kaitannya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Perusahaan PT Rata Indonesia untuk dapat mengelola sumber daya manusia dan menjadi referensi bagi PT Rata Indonesia untuk penyelesaian masalah terkait *work from home* dan *work life balance* serta pengaruhnya terhadap *job performance* karyawan PT Rata Indonesia.

1.6 Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan penelitian ini, penulis membuat laporan penelitian menjadi 5 (lima) bab dengan urutan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian ini. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematikan Penulisan Tugas Akhir.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas tentang teori-teori definisi *Work from home*, *Work life balance* dan *Job Performance* pada penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi dan sampel, jenis data, teknik pengumpulan data, skala pengukuran variabel dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.