

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dinas Pariwisata Provinsi Gorontalo merupakan suatu instansi yang melaksanakan urusan pemerintahan Kota Gorontalo dalam bidang budaya dan pariwisata. Dinas Pariwisata mempunyai tugas untuk memantau dan melindungi objek wisata yang ada baik dari segi obyek wisata alam, wisata agama, maupun wisata sejarah. Dinas Pariwisata juga bertugas untuk mempromosikan semua jenis wisata yang ada di Kota Gorontalo kepada wisatawan Asing maupun wisatawan lokal agar menambah nilai jual meningkatkan pendapatan asli daerah.

Indonesia adalah negara yang besar, bukan hanya jumlah penduduknya tapi juga sumber daya yang melimpah dan terbesar dipelosok tanah air, bahkan dunia, sedang dalam kondisi pandemi Covid-19 yang tentunya mempengaruhi aktivitas seluruh masyarakat dunia dan bagi tenaga kerja di Indonesia. Tentunya hal ini pun dialami oleh seluruh pegawai Dinas Pariwisata.

Dinas pariwisata gelar sosialisasi penyebaran Covid-19, dalam hal ini untuk mengedukasi seluruh ASN untuk satu pemahaman tentang upaya pengendalian terhadap virus yang sedang mewabah. Untuk mencegah dan meminimalisir penyebaran Covid-19 apabila terdapat ASN yang merasa kurang sehat agar dapat beristirahat dan bekerja dari rumah, tentunya dengan mengaktifkan ponsel masing-masing agar tetap bisa dihubungi apabila ada tugas penting sehingga tugas pokok dan fungsi masing-masing dapat berjalan sebagaimana mestinya (Dinas Pariwisata, 2020).

Era pandemi Covid-19 tentunya mempengaruhi aktivitas seluruh tenaga kerja di Indonesia sehingga perusahaan pun harus menerapkan *work from home* (WFH). Penyebaran virus Covid-19 di Indonesia telah mencapai 1677 kasus positif, Dari jumlah tersebut korban meninggal dunia mencapai 157 orang dan jumlah yang sembuh 103 orang, CNN, (2020) kurang lebih, setiap negara di Dunia mengeluarkan kebijakan sebagai respon melawan dan menghentikan penyebaran virus Covid-19. Salah satu kebijakan Pemerintah yaitu dengan menerapkan WFH dengan demikian para tenaga kerja diharapkan untuk tetap menjaga kinerjanya walaupun dalam kondisi pandemi.

Kinerja merupakan suatu usaha yang maksimal yang dikeluarkan oleh para pekerja dalam rangka menggapai suatu prestasi kerja yang memuaskan, artinya apabila sesuatu pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan hasil yang memuaskan pribadi pekerja dan lingkungan kerja, Akbar, (2018). Studi terhadap kinerja ini sangatlah penting, untuk dapat memberikan pemahaman kepada semua elemen di dunia kerja mengenai pentingnya kinerja pegawai dalam bekerja.

Kinerja memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi pegawai atau karyawan, diantaranya pekerjaan, gaji, kebutuhan karyawan, penempatan karyawan, pendidikan, lingkungan kerja, kesehatan, motivasi, faktor manajerial dan alat-alat yang digunakan. Pada perusahaan sistem penilaian yang dilakukan terhadap pegawai adalah dengan mengukur kinerja dari seorang pegawai. Pengukuran kinerja pada pegawai akan menentukan penilaian dan mengukur prestasi kerja seseorang pegawai dan dengan penilaian ini dapat di tentukan untuk mempromosikan pegawai untuk kenaikan jabatan dan juga dapat memberikan

perhatian dari pimpinan terhadap bawahannya. penilaian kinerja ini dapat juga dilihat dari faktor-faktor pendukungnya yaitu loyalitas, integritas, kepemimpinan, kejujuran, tim work, dedikasi dan partisipasi pegawai (Narpati et al., 2021).

Penyebab lain menurunnya kinerja pegawai selama pandemi yaitu kurangnya pengawasan terhadap pegawai sehingga menyebabkan hilang motivasi kerja, fokus hilang karena banyaknya penghalang yang membuat karyawan kehilangan konsentrasi terhadap tugasnya sering terjadi miskomunikasi dan masalah keamanan data. Dalam bekerja, terdapat beberapa aspek yang menjadi syarat agar kinerja lebih maksimal. Salah satunya dengan memiliki area khusus untuk bekerja dirumah dapat meningkatkan motivasi dalam melakukan pekerjaan. Hilangnya motivasi kerja dikarenakan suasana yang berbeda jauh dengan kerja di kantor, sehingga membuat motivasi kerja pegawai lama kelamaan menjadi hilang.

Pemerintah provinsi Gorontalo (Pemprov) ketat awasi kinerja pegawainya dimasa pandemi Covid-19, hal ini terlihat dari betapa ketatnya protokol kesehatan yang ditegaskan oleh pemerintah kepada para Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja dilingkungan pemerintahan maupun dilingkungan sekolah yang ada di Gorontalo. Melalui Dinas Kominfo, Pemprov melakukan pengawasan terhadap para pegawai dengan menggunakan daftar hadir elektronik yang menggunakan system koordinat yang bisa dipindahkan ke rumah-rumah para pegawai. Hal itu bertujuan agar pemerintah tetap dapat mengawasi para pegawai meski masih menggunakan konsep WFH ditengah pandemi, (60dtk.com, 2020).

Menurut Pra survey yang dilakukan peneliti kepada Kepala Bidang Destinasi Dinas Pariwisata (Syarifudin) mengatakan bahwa dengan adanya *work*

from home membuat pegawai berfikir adanya hari libur, justru dengan bekerja dari rumah pegawai diminta untuk tetap menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. system bekerja dari rumah membuat menurunnya kinerja pegawai karena kurangnya pengawasan langsung dari atasan dan terdapat beberapa hambatan lainnya yang dialami pegawai saat bekerja dari rumah.

Penyebaran Covid-19 yang semakin cepat mengakibatkan Pemerintah membuat kebijakan dalam upaya mengatasi penyebaran Covid-19. ada beberapa kebijakan Pemerintah dalam menangani penyebaran virus, diantaranya *social* dan *physical distancing* (pembatasan interaksi antar individu dengan menerapkan jarak). Kebijakan tersebut menimbulkan adanya budaya kerja baru yaitu bekerja dari rumah atau *work from home* (WFH). *work from home* adalah suatu konsep kerja dimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya dari rumah. *Work from home* sendiri memiliki jam kerja yang lebih fleksibel bagi karyawan dan dapat membantu perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan walau dari rumah untuk dapat meminimalisir resiko penyebaran Covid-19 (Putra salain et al, 2020).

Menurut data BPS per 1 Juni 2020 terdapat 39,09 persen sejumlah pekerja melaksanakan *work from home* sejak awal ditetapkan pandemi, sementara 34,76 persen lainnya bekerja dari rumah dengan kombinasi bekerja ke kantor beberapa waktu. Sementara temuan survey dari *World Economic Forum* menyebut, 91,7 persen perusahaan diindonesia menerapkan *work from home* (Yoshio, 2020).

Sistem kerja WFH memang memiliki fleksibilitas yang tinggi, hal ini pun mendukung keseimbangan karyawan antara pekerjaan dan kehidupan. Saat ini WFH sedang menjadi solusi karena adanya wabah virus Covid-19. Hal ini terjadi

agar mengurangi risiko penularan virus dan keselamatan karyawan atau pegawai. Abid and Safiih, (2021) menyatakan bahwa WFH yang diberlakukan oleh perusahaan pastinya membawa dampak positif dan negative, dampak positif seperti yang sudah di sampaikan menjadi solusi dalam mengurangi risiko penularan virus Covid-19 namun dampak negatifnya adalah kebiasaan baru yang harus dilakukan oleh karyawan yaitu dengan bekerja dari rumah, dengan lingkungan, suasana dan fasilitas yang berbeda dari biasanya hal tersebut pastinya akan mempengaruhi motivasi karyawan pada saat bekerja, hal ini pastinya akan mempengaruhi kinerja karyawan maupun pegawai.

Bekerja dari rumah merupakan strategi yang dianut oleh banyak organisasi dan memberikan banyak manfaat bagi organisasi. penerapan WFH di Indonesia dikatakan bukan karena organisasi yang bekerja dari budaya atau metode asal, namun untuk mengurangi persebaran Covid-19, sehingga pengambilan keputusan oleh manajer harus menerapkan WFH untuk menjaga produktivitas karyawan. Bagi sebagian pegawai yang memiliki akses tempat tinggal yang jauh maka WFH sangat ideal untuk menjaga produktivitas karena adanya pengurangan biaya dan waktu transportasi yang signifikan (Simarmata, 2020).

Kebijakan WFH ini banyak menuai pro dan kontra terutama bagi para pekerja, *work from home* bagi sebagian bidang pekerjaan memang belum bisa dilakukan, apalagi dari kesiapan perusahaan belum tentu semua siap dengan sistem WFH ini. Rekomendasinya bagi para perusahaan dan bisnis bisa menggunakan beberapa aplikasi untuk menunjang aktivitas WFH agar hasilnya maksimal. (Ghita Intan, 2020) Bekerja dari rumah yang dilaksanakan saat ini merupakan tindak lanjut

atas imbauan Presiden Joko Widodo pada konferensi pers di Istana Bogor Jawa Barat, 15 Maret 2020. Presiden mengimbau agar dapat meminimalisir penyebaran Covid-19 tipe baru (SARS-CoV-2). Masyarakat diminta untuk bekerja, belajar, dan beribadah dari rumah, salah satunya menciptakan sistem bekerja dari rumah. Imbauan ini khususnya Aparatur Sipil Negara, telah ditindaklanjuti oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Surat Edaran Nomor 19 Tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja Aparatur sipil Negara dalam upaya pencegahan Covid-19 dilingkungan Instansi Pemerintahan. Isinya ASN dapat bekerja di rumah atau tempat tinggal, tetapi dipastikan ada dua level pejabat struktural tertinggi yang bekerja di kantor.

Mengimplementasikan WFH secara efektif, karyawan atau pegawai sendiri juga bisa untuk menciptakan system bekerja dirumah seperti memiliki ruang untuk bekerja dirumah atau untuk membuat suasana kerja yang aman dan nyaman. Tentunya menjadikan rumah sebagai tempat kerjanya atau disebut *home office*. Tetapi mengubah sistem kerja seperti dikantor beralih kerumah tidaklah mudah. Pada saat ini rumah yang dijadikan tempat kerja tentunya berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut. Bekerja dari rumah adalah upaya pemerintahan agar kinerja pegawai tetap berjalan sedangkan bagi perusahaan, kebijakan tersebut dinilai menjadi upaya bersama dan sebagai kontribusi perusahaan dalam rangka menekan kemungkinan resiko menularkan Covid-19.

Diera digital, kemudahan, kenyamanan, dan keamanan akses terhadap data dan aplikasi perusahaan sangatlah dibutuhkan guna mendukung kinerja, terlebih bagi pekerja. Perusahaan atau suatu instansi menggunakan berbagai

macam perangkat kerja *online* dalam satu aplikasi agar produktivitas terus terjaga, akses terhadap data dan aplikasi harus bisa dilakukan kapan saja, dimana saja, dan melalui perangkat apa saja. Saat ini pegawai yang sedang melakukan *work from home* menggunakan salah satu aplikasi yang disebut Aplikasi Rapat *Online*. Menurut (Perdiyanti & Faeni, 2021) Aplikasi rapat *online* merupakan layanan konferensi video berbasis *cloud computing*. Aplikasi rapat *online* merupakan sebuah aplikasi yang melakukan konferensi jarak jauh dengan menggabungkan konferensi video yang ada, Salah satunya dengan memakai aplikasi zoom. Aplikasi ini membuat *telecomuting* jarak jauh lebih praktis efisien dan disertai banyak fitur-fitur yang membuat pertemuan *online* lebih nyaman. Video *conference* digunakan untuk monitoring, rapat mingguan, rapat bulanan, dan komunikasi. pada Dinas pariwisata aplikasi rapat *online* yang sering digunakan adalah aplikasi Zoom, untuk menunjang pekerjaan selama WFH.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mutmainnah Isti, (2020) dengan menyebut bahwa *work from home* yaitu *work location enjoyment* atau bekerja di rumah memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya hasil penelitian Suranto, (2020) menyatakan bahwa *work from home* mempunyai pengaruhnya terhadap naik atau turun kinerja pegawai saat bekerja dari rumah dikala pandemi Covid-19.

Sorimin et al., (2021) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *work from home*, stres kerja, dan kompetensi, berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya Penelitian Jannah et al., (2021) berbeda dengan peneliti sebelumnya, hasil penelitian yang didapatkan adalah *work from home* tidak

berpengaruh terhadap kinerja auditor. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya lingkungan rumah dapat menurunkan kinerja pegawai.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu maka didapatkan suatu gambaran tentang adanya pengaruh berbeda beda yang timbul dari dampak *work from home* terhadap kinerja pegawai. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi adalah kinerja pegawainya. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian ini untuk menganalisis penerapan *work from home* dan aplikasi rapat *online* terhadap kinerja pegawai, dan yang menjadi alasan peneliti untuk mengambil penelitian ini juga karena masih sedikit diteliti oleh orang lain. Sehubungan dengan penjelasan tersebut peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *work from home* dan aplikasi rapat *online* terhadap kinerja pegawai” (studi kasus Dinas Pariwisata Provinsi Gorontalo).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena-fenomena yang diuraikan di latar belakang penelitian, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Banyak Instansi di Indonesia yang melakukan *work from home* akibat dari mewabahnya virus Covid-19.
2. Diberlakukan WFH oleh perusahaan pastinya membawa dampak positif dan negative.
3. Kurangnya pengawasan terhadap karyawan atau pegawai sehingga menyebabkan menurunnya kinerja pegawai selama pandemi.

4. Kebijakan WFH banyak menuai pro dan kontra terutama bagi para pekerja, bagi sebagian bidang pekerjaan belum bisa dilakukan, dan dilihat dari kesiapan perusahaan belum tentu semua siap dengan sistem WFH ini.

1.3 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh dari *Work from home* terhadap kinerja pegawai?
2. Seberapa besar pengaruh Aplikasi Rapat *Online* Terhadap kinerja pegawai?
3. Seberapa besar Dampak dari *Work from home* dan Aplikasi rapat *online* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata Provinsi Gorontalo?

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang yang kemudian diidentifikasi kedalam Rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh dari *work from home* terhadap kinerja pegawai.
2. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan Aplikasi Rapat *Online* Terhadap kinerja pegawai
3. Untuk menganalisis Dampak dari *work from home* dan Aplikasi rapat *online* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata Provinsi Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan Penelitian, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Memperluas literatur khususnya tentang pengaruh *work from home* dan aplikasi rapat *online* terhadap kinerja dan untuk peneliti yang akan

datang dapat menggunakan sebagai bahan referensi yang mendukung pengembangan selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran pengembangan teori, serta dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai kinerja yang sesungguhnya dan hubungan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan.

b. Bagi *Stakeholder*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan para *stakeholder* untuk meningkatkan kinerja.