

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Awal tahun 2020, Indonesia dikejutkan dengan masuknya virus Corona atau Covid-19 yang sebelumnya telah mendunia. Pertama kali kasus virus ini tercatat di Indonesia yaitu awal Maret 2020 (www.nasional.kompas.com). Virus Corona dapat menyebar ketika orang yang terinfeksi tersebut batuk dan menyebarkan percikan atau cipratan yang mengandung virus ke udara. Virus ini kemudian bisa terhirup masuk atau menyebabkan infeksi jika anda menyentuh mata, hidung atau mulut dengan tangan yang menyentuh permukaan tempat virus jatuh. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (*World Health Organization* atau biasa disebut *WHO*), hal yang paling penting mencegah penularan adalah menjaga kebersihan. WHO juga telah mulai menggunakan frase "*physical distancing*" daripada "*social distancing*" sebagai cara untuk mencegah penyebaran virus corona baru dari orang ke orang (www.aljazeera.com).

Menyikapi situasi dan informasi yang terus berkembang terkait penyebaran Covid-19, hampir seluruh kantor di Indonesia, baik dalam lingkup pemerintah maupun BUMN telah diwajibkan untuk melaksanakan *work from home* (WFH). *Work from home* atau bekerja dari rumah yang dilaksanakan saat ini merupakan tindak lanjut atas imbauan Presiden Joko Widodo pada konferensi pers di Istana Bogor, Jawa Barat tanggal 15 Maret 2020. Presiden mengimbau agar dapat meminimalisasi penyebaran Covid-19,

masyarakat diminta untuk bekerja, belajar, dan beribadah dari rumah, salah satunya menciptakan sistem bekerja dari rumah (Dewayani, 2020).

Work from home memiliki kelebihan dan kekurangan dalam penerapannya terlebih berkaitan dengan siap tidaknya perusahaan dan juga karyawan. Beberapa kelebihan diantaranya yaitu biaya operasional perusahaan menurun, lebih fleksibel ketika bekerja, serta tingkat stres dapat menurun seiring dengan menurunnya tekanan dibandingkan bekerja langsung di kantor. Namun disamping itu, tidak dapat dipungkiri jika kekurangan dalam penerapan *work from home* juga ikut bermunculan, diantaranya yaitu susah untuk monitoring karyawan, sering terjadi miskomunikasi dan banyaknya gangguan kerja yang bermunculan.

Penerapan *work from home* merupakan hal baru di Indonesia, khususnya untuk perusahaan yang setiap harinya diharuskan berinteraksi langsung (tatap muka) dengan klien. Salah satu contoh perusahaan tersebut yaitu PT Taspen (Persero). PT Taspen atau Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil.

Berdasarkan Surat Edaran Direksi Nomor: SE-4/DIR/2020 perihal Kebijakan *Work From Home* dan Protokol Pelayanan dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Coronavirus Disease, terdapat beberapa penyesuaian layanan dan jam kerja (www.taspen.co.id). Taspen memberlakukan penetapan dua tempat kerja bagi karyawannya yaitu *work from home* dan *work from office*. Taspen memilih untuk menerapkan sistem kerja *work from home* secara bergantian

untuk seluruh karyawannya. Sedangkan dalam menerapkan sistem kerja *work from office*, pelayanan akan dilakukan di halaman kantor dengan menggunakan tenda, kursi antrian diatur sedemikian rupa berjarak minimal 1 (satu) meter dan tentunya dengan protokol perlindungan preventif lainnya.

Taspen sebagai perusahaan yang bersentuhan langsung dengan peserta menghadirkan Taspen PESONA (Tanggap Andal Sehatkan Personil untuk Pelayanan Bebas Corona/ Tanggal Andal Selamatkan Pensiunan dengan Pelayanan Bebas Corona), dengan layanan ini peserta cukup di rumah saja dengan menggunakan aplikasi digital. Dan demi mendukung kegiatan ini, aplikasi video conference seperti zoom, google meet pun menjadi *tools* pilihan yang sering digunakan (www.taspen.co.id).

Tidak dapat dipungkiri jika pengurangan jumlah aktivitas di kantor akan membuat para peserta Taspen mengalami kendala seperti beberapa pertanyaan langsung atau bantuan dalam pengisian sehingga ini dapat meningkatkan komunikasi personal antara karyawan dan peserta melalui telepon, pesan ataupun email. Sehingga hal ini mampu meningkatkan penggunaan smartphone dalam keseharian para karyawan, apalagi adanya pengurangan tatap muka selama pandemi ini hanya dapat dialihkan dengan sesuatu yang berbasis online.

Namun, sejalan dengan penerapan *work from home* tidak dapat dipungkiri jika problema akan muncul dan dapat kita sebut sebagai *Work Home Interference* (WHI). *Work home interference* didefinisikan sebagai sejauh mana fungsi pekerja di rumah terhambat oleh tuntutan dari domain kerja (Geurts dan Demerouti, 2003). Selain itu, dapat juga diartikan sebagai bentuk konflik antar

peran yang muncul ketika tekanan peran dari pekerjaan sebagai seorang karyawan dan domain keluarga tidak saling kompatibel satu sama lain, sehingga partisipasi dalam peran kerja dan peran rumah bertentangan satu sama lain (Greenhaus dan Beutell, 1985).

Greenhaus dan Beutell (1985) pun mengatakan jika *work home interference* bisa terjadi karena beberapa cara yang berbeda, salah satunya yaitu adanya tuntutan waktu yang secara fisik tidak memungkinkan untuk seseorang berada di dua tempat berbeda pada waktu bersamaan, sehingga perilaku spesifik yang diharapkan di tempat kerja mungkin tidak sesuai dengan perilaku yang diharapkan di rumah. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Svedberg *et. al.* (2018), jika hasil yang tidak baik berkaitan dengan kesehatan karyawan pada *work home interference* akan mengakibatkan efek negatif pada pekerjaan karyawan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya pengaruh penggunaan smartphone terhadap *work home interference*. Penggunaan smartphone dapat diartikan ketika seseorang memanfaatkan adanya banyak fitur di dalam satu genggamannya yang memudahkan penggunaannya, terlebih dengan kemudahan akses dengan adanya internet merupakan hal yang lumrah dan penting di era digital saat ini. Namun ketika seseorang tidak dapat membagi waktu dengan baik maka akan menimbulkan kecanduan dan tidak produktif dalam keseharian (van Velthoven *et. al.*, 2018).

Begitu juga dalam kehidupan bekerja, penggunaan *smartphone* tidak dapat dipisahkan dalam keseharian karyawan. Karyawan yang terbiasa untuk

tetap terhubung dengan pekerjaan mereka melalui penggunaan *smartphone* akan sangat kesulitan jika harus melepaskan diri dari pekerjaan yang ia lakukan di saat yang sama (Derks dan Bakker, 2014). Dengan adanya *work-home* justru bisa lebih membuat karyawan leluasa menggunakan *smartphone* diluar kapasitas yang berkaitan dengan pekerjaan, juga adanya kegiatan-kegiatan rumahan yang bisa mengalihkan perhatian individu sehingga karyawan tidak dapat fokus pada tugas peran yang seharusnya dilakukan.

Derks & Bakker (2014) mengatakan jika terdapat pengaruh positif dari penggunaan *smartphone* yang berakibat meningkatnya *work home interference* yang terjadi di kehidupan karyawan. Hasil penelitian Li & Iin (2019) seolah membenarkan hal tersebut dengan menyebut jika ketergantungan pada *smartphone* di tempat kerja tampaknya dapat memicu konsekuensi negatif seperti halnya kecanduan. Namun, hasil penelitian dari Lanaj *et. al.* (2014) dan Demerouti *et. al.* (2014) mengatakan jika *smartphone* memberikan pengaruh positif seperti membantu komunikasi dan kerjasama internal dan eksternal, meningkatkan produktifitas, serta memungkinkan organisasi yang fleksibel untuk pekerjaan dan berbagi informasi secara real time.

Faktor kedua yang berpengaruh yaitu harapan atau ekspektasi dari atasan. Chen & Cooper-Thomas (2018) mengatakan bahwa ekspektasi atasan dapat ditafsirkan sebagai pemberian standar kritis untuk peran kinerja seorang karyawan. Seringkali, sebuah ekspektasi ditetapkan oleh organisasi dalam bentuk standar kinerja. Eden (1992) juga mengatakan jika fenomena di mana harapan mengarah pada peningkatan kinerja dapat disebut sebagai efek

pygmalion, yang merupakan jenis *self-fulfilling prophecy* (SFP) di mana meningkatkan harapan manajer tentang kinerja bawahan meningkatkan kinerja bawahan.

Hasil pada penelitian Derks *et. al.* (2015) mengatakan jika supervisor mungkin merupakan otoritas dan panutan penting bagi karyawan, sehingga memang karyawan merasakan ekspektasi ketersediaan yang tinggi dari atasan mereka, maka penggunaan smartphone berpengaruh terhadap *work home interference* yang terjadi. Berbeda dengan hasil penelitian Raghuram *et. al.* (2001) yang mengatakan jika hubungan yang lebih kuat serta lebih intens antara pekerjaan yang dilakukan secara virtual dengan mitra dapat memotivasi seseorang yang melakukan pekerjaan secara virtual. Jocom (2013) pun memberikan pendapat yang sama jika penggunaan smartphone lebih membantu dalam proses pengiriman informasi melalui email dan chat, juga memberikan informasi yang lebih efektif.

Selanjutnya adalah norma kolega. Penelitian yang dilakukan oleh Cialdini & Trost (1998) menyimpulkan jika interaksi dalam kelompok sosial, termasuk kolega dan pengawas, dapat membentuk norma sosial mengenai ketersediaan pekerja selama jam malam. Namun hal ini pun dapat memicu hadirnya ketidakadaan batas antara pekerjaan dan aktivitas di rumah, karena rekan kerja maupun kolega dapat mengirimkan pesan atau *email* kapan pun mereka sempat.

Park *et. al.* (2011) mengatakan jika dalam organisasi (khususnya bekerja) merupakan hal yang normal untuk secara bebas menghubungi satu sama lain di

luar jam kantor reguler demi menyelesaikan atau mengatasi masalah terkait pekerjaan, dan hal ini mungkin saja menjadi wajib untuk dipatuhi oleh karyawan. Namun Derks *et. al.* (2015) menemukan jika terdapat hubungan kuat dan positif terhadap persepsi yang diharapkan oleh rekan kerja atau kolega mengenai penggunaan harian *smartphone* di luar jam kerja dengan *workhome interference*, yang mana menimbulkan sebuah ketidaknyamanan akan gangguan tersebut.

Faktor yang terakhir yaitu keterikatan kerja (*work engagement*). Wellins & Concelman (2004) mengemukakan jika *work engagement* merupakan kekuatan ilusif yang memotivasi karyawan meningkatkan kinerja pada level yang lebih tinggi, energi ini berupa komitmen terhadap organisasi, rasa memiliki pekerjaan dan kebanggaan, usaha yang lebih (waktu dan energi), semangat dan ketertarikan, komitmen dalam melaksanakan pekerjaan. Dedikasi ketika bekerja akan ditandai oleh perasaan penting, antusiasme, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan (Mostert *et. al.*, 2006).

Padahal dalam kenyataannya, kegiatan di luar tempat kerja dapat menarik energi serta perhatian individu dari pekerjaan yang sedang mereka lakukan dan akan membuat para karyawan ini tidak selalu siap secara psikologis untuk peran pekerjaan yang mereka lakukan (Rothmann dan Baumann, 2014). Interaksi yang ada pada *work-home* dapat memengaruhi keterikatan karyawan (May *et. al.*, 2004). Tidak hanya itu saja, interaksi yang muncul akibat *work-home* baik positif maupun negatif dapat mempengaruhi keterikatan karyawan secara khusus dalam hal psikologis mereka (Rothmann & Baumann, 2014).

Hasil penelitian Stefano & Gaudiino (2018) menunjukkan bahwa work engagement menunjukkan hubungan negatif dengan work-life interference, sehingga baik untuk pekerjaan ke kehidupan dan untuk arah kehidupan ke kerja. Clark *et. al.* (2014) memberikan hasil yang serupa jika beberapa hubungan tidak langsung negatif antara work engagement dan konflik yang ada ketika work-home. Culbertson *et. al.* (2012) juga menemukan bahwa work engagement sehari-hari memberikan pengaruh positif di rumah, yang mana dapat menyebabkan tingkat fasilitasi work-home yang lebih tinggi.

Karena beberapa studi empiris telah meneliti secara mendalam dampak ketergantungan smartphone di tempat kerja, penelitian ini berupaya mengadopsi pendekatan kuantitatif untuk mengeksplorasi masalah ini terutama dengan adanya efek *work from home* yang mengakibatkan penggunaan smartphone tidak dapat dibatasi dengan mudah karena tidak bergantung pada jam kerja saja penggunaannya, melainkan harus selalu siap ketika rekan kerja maupun atasan menghubungi. Selain itu pula, adanya *work from home* yang diterapkan secara mendadak karena adanya pandemi Covid-19 ini memicu adanya rasa penasaran tentang bagaimana peran karyawan dengan perusahaannya dalam melaksanakan WFH tersebut, yang sebagaimana kita tahu bahwa interaksi yang bersentuhan langsung dengan klien atau peserta merupakan hal yang penting di keseharian, terlebih untuk PT Taspen (Persero).

Penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya di Indonesia, dengan mengangkat topik yang masih baru yaitu variabel *work home interference*. Terlebih keselarasan dengan kehidupan nyata pada penggunaan smartphone

yang meningkat apalagi adanya konsep bekerja dari rumah (*work from home*) yang diterapkan hampir seluruh kantor atau perusahaan dikarenakan pandemi covid-19. Sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat topik yang masih baru tersebut.

Untuk itu peneliti ingin menguji faktor-faktor diatas yang telah ditemukan sebelumnya dan memberikan pembuktian atas faktor terkait sehingga dapat memperkuat hasil yang diberikan oleh penelitian sebelumnya. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Derks *et. al.* tahun 2015. Perbedaan dari penelitian saat ini dan sebelumnya terletak pada sampel penelitian, dimana sampel penelitian sebelumnya yang dilakukan Derks *et. al.* di tahun 2015 yaitu menggunakan 100 peserta yang masuk ke dalam kriteria sampel yang telah dibuat sebelumnya. Pada penelitian ini, peneliti akan memperluas jumlah sampel penelitian yaitu 180 peserta dengan kriteria berbeda yang akan ditentukan nantinya. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**The Moderating Role Of Supervisor Expectations, Colleague Norms And Work Engagement On Smartphone Use And Work-Home Interference**”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan smartphone berpengaruh pada work-home interference?

2. Apakah ekspektasi supervisor memoderasi hubungan penggunaan smartphone pada *work-home interference*?
3. Apakah norma kolega memoderasi hubungan penggunaan smartphone pada *work-home interference*?
4. Apakah keterikatan kerja memoderasi hubungan penggunaan smartphone pada *work-home interference*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penggunaan smartphone terhadap *work home interference*.
2. Untuk menguji dan menganalisis peran moderasi ekspektasi supervisor pada pengaruh penggunaan smartphone terhadap *work-home interference*.
3. Untuk menguji dan menganalisis peran moderasi norma kolega pada pengaruh penggunaan smartphone terhadap *work-home interference*.
4. Untuk menguji dan menganalisis peran moderasi keterikatan kerja pada pengaruh penggunaan smartphone terhadap *work-home interference*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan bukti empiris terkait pengaruh penggunaan *smartphone* terhadap *work home interference* yang dimoderasi oleh ekspektasi supervisor, norma kolega dan keterikatan kerja karyawan.
- Hasil penelitian diharapkan bermanfaat sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang sejenis dan bahan penulisan karya ilmiah di bidang manajemen khususnya sumber daya manusia yang dapat dikembangkan melalui keterbatasan yang ada.

2. Manfaat Praktis

- Untuk beberapa kantor yang telah menerapkan *work from home*, diharapkan dapat memberikan informasi terkait dengan variabel yang berpengaruh terhadap *work home interference* guna nantinya dijadikan sebagai bahan kajian dan evaluasi dalam melaksanakan tugas, sehingga memberikan hasil kerja yang maksimal serta keterikatan kerja karyawan yang kuat.

E. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Derks D., van Duin, D., Tims, M., & Bakker, A. B. tahun 2015. Perbedaan dari penelitian saat ini dan sebelumnya terletak pada sampel penelitian. Derks *et. al.* mengatakan bahwa sampel penelitian mereka yang berjumlah 100 peserta mungkin terlalu kecil untuk digeneralisasikan, sehingga pada penelitian ini,

peneliti akan memperluas jumlah sampel penelitian yaitu sekitar 180 peserta dengan kriteria berbeda yang akan ditentukan nantinya. Salah satu kriteria yang akan digunakan mengacu pada adanya keterbatasan di penelitian sebelumnya, yaitu menggunakan *smartphone* bisnis yang berhubungan dengan atasan, jika saat ini sudah dapat dipastikan bahwa semua orang pasti akan menggunakan *smartphone* pribadinya untuk berkomunikasi atau kontak dengan perusahaan sehingga penggunaan *smartphone* atas keperluan pribadi dan bisnis akan lebih terasa.