

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pada awal tahun 2020, seluruh dunia digemparkan dan dikejutkan oleh munculnya virus atau infeksi berat yang penyebab awalnya belum diketahui pasti. Hal ini bermula dari laporan kepada *World Health Organization* (WHO) oleh warga Cina, yaitu ditemukannya 44 pasien yang diindikasikan mengalami pneumonia yang berat di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China tepat di penghujung tahun 2019. Dugaan munculnya infeksi ini berasal dari sebuah pasar basah yang menjual beraneka ragam ikan, hewan laut, dan hewan-hewan yang lain. Hingga penyebab adanya infeksi dan virus ini dapat diidentifikasi dan ditemukan kode genetiknya yaitu dengan sebutan "Virus Corona Baru" pada 10 Januari 2020.

Laporan-laporan baru akhirnya muncul dari provinsi lain di Cina, bahkan dari luar Cina, yaitu khususnya orang-orang yang sebelumnya memiliki riwayat perjalanan dari Kota Wuhan dan Cina. Beberapa diantaranya adalah, Korea Selatan, Jepang, Thailand, Amerika Serikat, Hongkong, Singapura hingga 25 negara termasuk negara-negara di Eropa dan Asia.

Menurut Koesmawardhani, di negara kita sendiri yaitu Indonesia, Pemerintah sudah menetapkan status darurat bencana pandemi covid-19 ini terhitung sejak tanggal 29 Februari 2020 hingga 29 Mei 2020 dengan total waktu 91 hari (Buana, 2020). Gerakan *Social Distancing* merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meminimalisir kasus penyebaran covid-19. Disebutkan oleh CNN Indoensia dalam (Buana, 2020) dengan adanya konsep ini, berarti bahwa untuk menghindari penyebaran virus ini, kita

harus menjaga jarak dengan manusia lain minimal sejauh 2 meter, tidak melakukan kontak secara langsung seperti bersentuhan, dan hindari keramaian massal.

WHO (2020) mengungkapkan bahwa Pandemi covid-19 ini tidak hanya memiliki dampak yang besar terhadap dunia kesehatan, tetapi juga menjadi sebuah permasalahan multi-sektoral, yaitu juga berdampak pada bidang politik, sosial, ekonomi, psikologis, sampai dunia pendidikan. Selain dengan upaya *Social Distancing*, menurut Wilder Smith & Freedman (Wahyu & Sa, 2020) salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meminimalkan penyebaran covid-19 adalah dengan membatasi aktivitas di luar rumah.

Hal itu menyebabkan sebagian besar karyawan, pekerja, maupun pegawai harus melakukan pekerjaannya dari rumah, yaitu biasa disebut dengan *Work From Home* (WFH). WFH di Indonesia, dianjurkan langsung oleh Bapak Presiden Joko Widodo sejak 15 Maret 2020 sejalan dengan merebaknya covid-19 di Indonesia. Melakukan pekerjaan dari rumah selama masa pandemi covid-19 ini tentu memberikan beberapa perubahan suasana dan tata cara sehingga karyawan atau pekerja perlu melakukan penyesuaian.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan dengan adanya WFH ini adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan bisa mengalami perubahan sejalan dengan adanya penyesuaian suasana kerja dan tata caranya. Padahal untuk mencapai tujuan perusahaan, kinerja perusahaan sangat bergantung dan dipengaruhi oleh kinerja karyawannya, baik ataupun buruk. Apabila kinerja karyawan baik, maka akan berdampak positif pula

bagi kinerja perusahaan, dan juga sebaliknya (Febriani & Suharnomo, 2018).

Para ahli berpendapat bahwa kinerja seorang karyawan bersifat individual karena setiap karyawan memiliki tingkat pengetahuan, teknik, dan kemampuan yang berbeda dalam menyelesaikan tugas (Dharma, 2018). Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan. Komitmen organisasi diidentifikasi sebagai perasaan, kesetiaan, dan pelibatan dinyatakan oleh pekerja terhadap organisasi atau unit dalam organisasi (Kharishma et al., 2019). Berdasarkan pengertian dalam penelitian sebelumnya tersebut, dapat diartikan bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan selalu berusaha melakukan pekerjaan yang terbaik dan selalu mengembangkan dirinya untuk mencapai tujuan perusahaan karena mereka merasa sudah menjadi bagian dari perusahaan tersebut. Apabila karyawan melakukan yang terbaik dan selalu setia berkorban demi perusahaan, maka kinerja karyawan tersebut tentu juga akan meningkat, bahkan di saat masa-masa sulit yang disebabkan oleh adanya pandemi covid-19 ini.

Namun, dengan adanya pandemi covid-19 dan perubahan dalam bekerja, tentu saja karyawan mengalami sebuah tekanan kerja karena perubahan yang tiba-tiba tersebut. Menurut Robbins stres adalah kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan, dan keinginan dan hasil yang didapatkan sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan. Stres kerja yang dialami karyawan boleh jadi disebabkan beban kerja yang terlalu berat dengan waktu yang pendek, atau karena tugas

rangkap yang disandang karyawan sehingga mereka merasa kewalahan dalam menyelesaikan pekerjaannya (Tahir, 2018).

Tekanan kerja yang dialami oleh karyawan bisa menyebabkan dua kemungkinan, yaitu meningkatnya kinerja karyawan atau menurunnya kinerja karyawan. Pada sebagian karyawan, tekanan kerja dapat membuat semangat kerja mereka akan lebih tinggi, namun bagi sebagian lainnya tekanan kerja membuat kinerja mereka menurun. Begitu juga terjadi pada PT. Maha Mitra Sejati yang bergerak dibidang jasa penyediaan mesin *EDC*, dimana masa pandemi covid-19 mengakibatkan terjadinya beberapa perubahan suasana dan pola kerja seperti banyaknya toko dan *merchant* yang tutup membuat pengecekan mesin *EDC* per satu bulan sekali ditiadakan sehingga membuat mereka merasa tertekan karena pendapatan yang menurun secara signifikan. Dengan perubahan kerja tersebut, tekanan kerja yang ada memang menyebabkan penurunan kinerja oleh karyawan. Namun, apabila karyawan memiliki komitmen organisasi, maka karyawan akan mencoba tetap bertahan dan menjalankan tugasnya dengan baik seperti biasanya karena sangat mustahil tugas dan fungsi dapat terlaksana dengan baik tanpa adanya dukungan komitmen (Saifudin, 2017).

Selain tekanan kerja, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh adanya motivasi kerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Saifudin, 2017) menyatakan bahwa motivasi merupakan konsep perilaku yang berkaitan dengan kekuatan yang muncul dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu hal agar mencapai tujuan tertentu. Dalam kondisi pandemi seperti ini, untuk meningkatkan kinerja karyawan tentu saja perlu adanya motivasi

kerja yang diberikan oleh atasan kepada bawahannya, hal ini dilakukan agar karyawan tetap bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya. Dibalik itu semua, motivasi juga perlu muncul dari dalam diri karyawan sendiri, karena jika hanya karena motivasi yang diberikan atasan tanpa adanya kemauan dari diri sendiri maka juga tidak akan bekerja dengan baik. Pada PT. Maha Mitra Sejati motivasi terkadang diberikan oleh *supervisor* dan manajemen puncak lainnya untuk memupuk kerja keras para karyawannya. Selain motivasi yang diberikan oleh atas, motivasi yang diberikan oleh sesama karyawan juga perlu dilakukan untuk peningkatan kinerja, dimana mereka akan bersinergi bersama untuk mencapai tujuan perusahaan.

Terakhir yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi interpersonal. Dalam menjalankan kehidupan, seseorang tentu tidak bisa lepas dari komunikasi dengan sesama manusia. Untuk meminta tolong, untuk berdiskusi, bahkan untuk mengerti satu sama lain. Hal itu juga berlaku dalam organisasi atau perusahaan, untuk menciptakan kinerja yang baik maka atasan dan bawahan, maupun sesama karyawan juga membutuhkan saling berkomunikasi agar tidak terjadi kesalahpahaman sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik. Femi (Indah Mariani & Sariyathi, 2017) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan dalam perusahaan berpengaruh besar terhadap keberhasilan yang dicapai perusahaan. Disaat pandemi seperti saat ini pun komunikasi antar karyawan atau atasan dan bawahan perlu dilakukan meskipun tidak secara langsung, tapi dapat menggunakan media *online* seperti aplikasi

Zoom dan Google Meet yang sering digunakan sebagai media komunikasi. PT. Maha Mitra Sejati seringkali mengadakan *meeting* via aplikasi Zoom dengan tujuan tetap memelihara komunikasi dengan para karyawannya serta mendengarkan keluhan dan permasalahan yang terjadi di lapangan mengingat cabang perusahaan ini terdapat di berbagai pulau.

Tentu saja pada saat pandemi covid-19 yang dampaknya menimpa seluruh dunia, termasuk PT. Maha Mitra Sejati sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Kinerja karyawan dapat dikatakan cukup tidak stabil. Padahal, sumber daya manusia (SDM) merupakan penentu utama dan berpengaruh untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah seluruh karyawan yang ikut serta dalam kegiatan operasional. Sehingga, tingkat keberhasilan atau kegagalan perusahaan atau organisasi sangat bergantung pada kinerja yang dimiliki oleh karyawannya. Hal ini tentu saja memicu adanya kesenjangan yang terjadi, jika seharusnya karyawan harus memiliki kinerja yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan, dengan adanya Pandemi Covid-19 ini karyawan pada PT. Maha Mitra Sejati justru mengalami ketidakstabilan kinerja dan menjadi fenomena yang cukup kompleks. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah faktor-faktor diatas mempengaruhi kinerja karyawan khususnya pada masa pandemi covid-19 yang saat ini masih terjadi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah tekanan kerja memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi?
3. Apakah komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi?
4. Apakah tekanan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di masa pandemi covid-19 dalam suatu perusahaan?
5. Apakah motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di masa pandemi covid-19 dalam suatu perusahaan?
6. Apakah komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap di masa pandemi covid-19 dalam suatu perusahaan?
7. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di masa pandemi covid-19?
8. Apakah tekanan kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening?
9. Apakah motivasi kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening?
10. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh tekanan kerja terhadap komitmen organisasi
2. Untuk menguji pengaruh motivasi kerja terhadap komitmen organisasi
3. Untuk menguji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi
4. Untuk menguji apakah tekanan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di masa pandemi covid-19
5. Untuk menguji apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di masa pandemi covid-19.
6. Untuk menguji apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan di masa pandemi covid-19
7. Untuk menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di masa pandemi covid-19
8. Untuk menguji pengaruh tidak langsung tekanan kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening
9. Untuk menguji pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening

10. Untuk menguji pengaruh tidak langsung komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Bagi Praktisi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan memberikan masukan kepada perusahaan dalam hal peningkatan kinerja karyawan. Serta dengan adanya penelitian ini akan diketahui seberapa besar pengaruh tekanan kerja, motivasi kerja, dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di masa pandemi covid-19 ini dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening.

##### **1.4.2 Manfaat Bagi Akademisi**

Dengan penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah literatur pengetahuan, wawasan, pengalaman dan dapat menjadi referensi yang berguna untuk mengembangkan penelitian yang sejenisnya yaitu tentang kinerja karyawan.