

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada awal tahun 2020 lalu, seluruh dunia dikejutkan dengan kehadiran virus baru yaitu *Corona Virus* (SARS-CoV2) dan penyakitnya disebut *Coronavirus disease 2019* (COVID-19). Virus ini pertama kali diketahui di Wuhan, Tiongkok. Virus ini ditemukan di daerah tersebut pada Desember 2019. Lebih dari puluhan negara telah mengonfirmasi kasus positif corona. Sepuluh negara dengan kasus positif corona terbanyak yaitu, China, Italia, Amerika, Spanyol, Jerman, Iran, Prancis, Swiss, Inggris dan Korea Selatan. Penyebaran COVID-19 terjadi cepat dan meluas karena dapat menular melalui kontak dari manusia ke manusia. Hingga saat ini, berita seputar COVID-19 masih menjadi perhatian utama semua negara untuk waspada dan tetap siaga menghadapi COVID-19. Di Indonesia sendiri pada tanggal 2 Maret 2020 Presiden Joko Widodo mengumumkan secara resmi di Istana Kepresidenan bahwa telah terdapat warga negara Indonesia di Indonesia yang tertular Virus Corona. Sampai dengan saat ini telah lebih dari 500 orang telah positif tertular Virus Corona tersebut, bahkan sudah beberapa kasus yang ada di Indonesia kemudian memakan korban jiwa.

Melihat perkembangan penyebaran virus tersebut Presiden Joko Widodo secara resmi pada tanggal 15 Maret 2020 mengeluarkan himbauan agar seluruh instansi baik negeri maupun swasta menghindari kontak dekat dan menghindari kerumunan manusia, kemudian bekerja dari rumah, belajar dari rumah dan beribadah dari rumah. Hal ini dimaksudkan agar penyebaran Virus Corona tersebut dapat dibatasi serta masyarakat walau sedang di rumah juga tetap produktif dalam bekerja maupun belajar.

Menindaklanjuti himbauan presiden tersebut beberapa pemerintah daerah mulai mengeluarkan beberapa kebijakan-kebijakan seperti meliburkan anak sekolah selama sampai dengan kurang lebih hingga akhir maret 2020, kemudian pembatasan kegiatan-kegiatan yang menyangkut orang ramai bahkan dihapuskan. Selain itu beberapa instansi pemerintah maupun swasta mengeluarkan kebijakan *work from home* (WFH) dengan kriteria-kriteria tertentu. Indonesia sejak Maret 2020 lalu membuat beberapa istilah terdengar familiar di telinga masyarakat, satu di antaranya adalah istilah *work from home* atau WFH. Dalam Bahasa Indonesia, WFH artinya bekerja dari rumah. Rumah sendiri bisa diartikan secara luas. Frasa 'Rumah' dalam istilah WFH mengacu pada suatu tempat apapun dan di mana pun selain kantor. Sistem kerja WFH nyatanya dibutuhkan dalam situasi pandemi Covid-19 seperti saat ini, sebab bisa menekan angka penyebaran kasus Covid-19.

Saat WFH, mobilitas karyawan sangatlah minim tidak seperti kondisi bekerja dari kantor atau *work from office* (WFO). Sehingga, sistem kerja WFH saat ini sangat dianjurkan bahkan oleh Pemerintah. Ada banyak kelebihan dari bekerja secara WFH. Salah satu yang paling terasa adalah minimnya

pengeluaran dan tenaga. Perjalanan seorang karyawan menuju kantor mungkin menempuh berkilo-kilo meter setiap harinya. Selain habis tenaga secara fisik karena perjalanan jauh, karyawan juga harus menyiapkan uang untuk membayar transportasi. Tapi, hal-hal seperti itu tidak ada dalam kamus WFH. Sebab, ketika bekerja dari rumah, meja kerjamu adalah kamarmu. Melihat bagaimana kebutuhan perusahaan terhadap kemampuan karyawan di era digital, tampaknya sistem kerja WFH sendiri akan menjadi budaya kerja baru. Pandemi Covid-19 membuktikan bahwa ada banyak pekerjaan yang bisa dilakukan dengan sistem WFH. Dari pelayanan pengaduan konsumen, *content creator* produk, hingga tugas-tugas yang dilakukan oleh *developer*, semua bisa dilakukan dari rumah jika ada teknologi yang memadai.

Lembaga perbankan syariah menjadi alternatif masyarakat karena sistem operasi perbankan syariah memasyarakatkan praktek bagi hasil dan menghindari praktek-praktek riba atau jenis usaha lainnya yang mengandung unsur tipuan karena sangat mengedepankan hukum islam. Awal maret 2020 muncul virus covid-19 yang melanda seluruh negara yang memberikan dampak yang sangat luas, salah satunya kegiatan perekonomian. Kegiatan perekonomian ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia.

Menurut J.P Morgan ada 3 resiko yang membayangi industri perbankan ditengah pandemi covid-19 yaitu penyaluran kredit, penurunan kualitas aset, dan pengetatan bunga bersih. Dari ketiga resiko tersebut perbankan syariah lebih kuat menghadapi krisis ekonomi akibat pandemi covid-19 dibandingkan dengan banl konvesional. Disaat perbankan nasional diprediksi mengalami depresi akibat pandemi, bank syariah memiliki kelebihan dengan konsep bagi

hasilnya untuk bisa satu level lebih kuat dalam menghadapi krisis di masa pandemi. Hal ini menjadi peluang bagus untuk penguatan *market share* bank syariah.

Namun bank syariah harus tetap teliti dalam strategi yang dilakukan ditengah pandemi ini. Semakin bertambahnya jumlah pasien covid pemerintah memberlakukan *social distancing* dan mulai munculah WFH (*Work from home*). Ini dilakukan untuk meminimalisir penyebaran covid-19. WFH (*Work from home*) adalah bekerja dari rumah atau perjanjian kerja dimana karyawan memperoleh fleksibilitas bekerja dalam hal tempat dan waktu dengan bantuan teknologi telekomunikasi. Dengan kata lain, kegiatan bepergian ke kantor atau tempat kerja digantikan dengan telekomunikasi. WFH ini bisa dijadikan momentum bank syariah untuk melatih para karyawannya menjadi marketing digital yang handal. Keahlian karyawan bank syariah dalam marketing digital akan menjadi diferensiasi.

Menurut (Robbins 2013) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi serta memenuhi standar kinerja. Kepuasan kerja adalah perasaan puas terhadap pekerjaan yang dikerjakan, menyukai pekerjaan dan merasa nyaman bekerja (Sutrisno, 2012). Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka dapat mengekspresikan sesuatu yang lebih. Dengan adanya program *Work from home* (WFH), pegawai merasa puas karena memiliki lingkungan kerja dan waktu fleksibel, terhindar dari gangguan stress kerja, lebih dekat dengan keluarga, menghemat waktu perjalanan dan bahan bakar kendaraan,

serta keseimbangan antara pekerjaan kantor dari kehidupan sehari – hari. Keharusan penerapan *Work from home* yang diteapkan oleh pemerintah terkait pencegahan penyebaran covid 19 memberikan dampak positif, karena kantor bisa menerapkan protokol kesehatan dengan baik dan kasus aktif Covid-19 menurun. Dengan begitu instansi merasa puas karena seluruh pegawai bisa menerapkan protokol kesehatan dan tetap bekerja dengan baik. Apabila pegawai dan instansi merasa puas maka akan mempengaruhi terhadap produktivitas kerja.

Produktivitas Kerja adalah kemampuan karyawan dalam memproduksi dibandingkan dengan input yang digunakan, seorang karyawan dapat dikatakan produktif apabila mampu menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan dalam waktu yang singkat. Produktivitas kerja sangat penting karena memberikan harapan pekerjaan agar tercapai secara efektif dan efisien untuk tujuan yang telah ditetapkan organisasi/perusahaan (Sutrisno, 2016:104). Pada dasarnya produktivitas kerja meliputi sikap intelektual pegawai yang melihat ke masa depan secara optimis dengan memegang kepercayaan diri bahwa kehidupan hari ini adalah lebih baik dari hari sebelumnya dan hari esok adalah lebih dari hari ini. Pengaruh produktivitas kerja dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti adanya program *Work from home* (WFH). Program *Work from home* di Bank BCA Syariah Kantor Pusat Jatinegara sangat mempengaruhi para pegawai dalam bekerja, karena tidak semua pekerjaan dapat dilakukan dirumah tergantung dengan jabatannya, minimnya fasilitas pendukung kerja seperti jaringan internet yang tidak stabil saat di rumah, jenuh bekerja dirumah dengan suasana kerja yang monoton

sehingga merasa bosan dan stress, bagi pegawai perempuan yang telah berkeluarga memiliki anak dengan adanya *Work from home* (WFH) berdampak pada peran ganda perempuan yang menjadi kelebihan beban kerja dan merasakan stress kerja, kehilangan tujuan antara harus bekerja dan menghabiskan waktu Bersama keluarga, banyak gangguan yang menyebabkan gagal berkonsentrasi sehingga banyak waktu yang kurang produktif, dan sulitnya komunikasi karena masih ada yang menganggap *Work from home* (WFH) sebagai libur. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Pengaruh *Work from home* dan Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja pegawai Bank BCA Syariaiah Kantor Pusat Jatinegara**”.

1.2. Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan peneliti dapat diidentifikasi sebagai berikut::

1. Terjadinya fenomena besar pandemi covid-19 yang melanda dunia dan juga Indonesia pada awal 2020 yang berdampak kepada para pekerja.
2. Adanya sistem *Work from home* membuat pegawai harus beradaptasi pada budaya kerja yang baru.
3. Kepuasan kerja di perusahaan saat ini menurun akibat *Work from home*.

4. Kepuasan kerja yang tidak tercapai dapat menyebabkan produktivitas kerja menurun.
5. Produktivitas Kerja Pegawai melalui *Work from home* belum mencapai target.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan masalah penelitian diatas, maka peneliti membatasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Subyek yang diteliti adalah pegawai Bank BCA Syariah Kantor Pusat Jatinegara
2. *Work from home* yang diteliti adalah kelebihan *Work from home*, Kekurangan *Work from home*, dan strategi budaya kerja *Work from home*.
3. Kepuasan kerja yang diteliti adalah teori kepuasan kerja, faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan pengukuran kepuasan kerja.
4. Produktivitas kerja yang diteliti adalah faktor- faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja, ciri ciri pegawai yang produktif dan pengukuran produktivitas kerja.

1.2.3. Perumusan Masalah

1. Apakah *Work from home* mempengaruhi kepuasan kerja pegawai Bank BCA Syariah Kantor Pusat Jatinegara ?
2. Apakah kepuasan kerja mempengaruhi produktivitas kerja pegawai Bank BCA Syariah Kantor Pusat Jatinegara ?

3. Apakah *Work from home* berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai Bank BCA Syariah Kantor Pusat Jatinegara ?
4. Apakah *Work from home* dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai Bank BCA Syariah Kantor Pusat Jatinegara ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *Work from home* (WFH) terhadap kepuasan kerja pegawai Bank BCA Syariah Kantor Pusat Jatinegara.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja pegawai Bank BCA Syariah Kantor Pusat Jatinegara.
3. Menganalisis pengaruh *Work from home* (WFH) terhadap produktivitas kerja pegawai Bank BCA Syariah Kantor Pusat Jatinegara.
4. Menganalisis pengaruh *Work from home* (WFH) dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja Bank BCA Syariah Kantor Pusat Jatinegara.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis/Akademis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Hasil Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti lebih lanjut sehingga penelitian dapat berkembang dan syarat mendapatkan gelar sarjana.

b. Bagi STIE Swadaya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan informasi bagi penulis skripsi dalam bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

a. Bagi Organisasi/Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna untuk meningkatkan produktivitas kerja dan kepuasan kerja dengan adanya program *Work from home* (WFH).

1.4. Hipotesis

Hipotesis adalah penjelasan sementara untuk pengamatan, fenomena, atau masalah ilmiah yang dapat diuji dengan penyelidikan lebih lanjut, sehingga perihal ini konsep hipotesis dianggap sebagai batu loncatan menuju teori yang akan dibuktikan lantaran hanya menjadi jawaban sementara terhadap suatu masalah yang sifatnya masih praduga karena harus dibuktikan terlebih dahulu.

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : Diduga adanya pengaruh *work from home* terhadap kepuasan kerja pegawai BCA Syariah Kantor Pusat Jatinegara
- H2 : Diduga adanya pengaruh *work from home* terhadap produktivitas kerja pegawai BCA Syariah Kantor Pusat Jatinegara
- H3 : Diduga adanya pengaruh *work from home* terhadap kepuasan kerja dan produktivitas kerja pegawai BCA Syariah Kantor Pusat Jatinegara

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk dapat memudahkan pengertian, maka pembahasan ini dibagi dalam 5 bab, kemudian setiap bab dibagi atas bagian-bagian atau sub bab pengurainya. Adapun susunan garis besarnya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan dasar-dasar penulisan skripsi seperti latar belakang penelitian perumusan masalah, pembatasan masalah,

tujuan dan manfaat penelitian, hipotesis dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang penjelasan mengenai pengertian *work from home*, pengertian *work from home*, dampak *work from home*, kepuasan kerja, pengertian kepuasan kerja, teori – teori kepuasan kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, indikator kepuasan kerja, pengertian produktivitas kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja, pengukuran produktivitas kerja.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang penjelasan mengenai sumber data, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV DESKRIPSI, PENYAJIAN DATA, ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan kegiatan usaha, dampak yang terjadi serta upaya yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan dan produktivitas kerja pegawai, penyajian data, analisis dan pembahasan hasil penelitian,

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Work From Home*

Bekerja dari rumah (*work from home*) menjadi hal yang lumrah dilakukan sejak pandemi COVID-19 melanda dunia global, termasuk juga di Indonesia. Dampak dari virus ini juga terasa di berbagai sektor industri dan juga bagi seluruh lapisan manusia. Beberapa perusahaan terpaksa untuk menutup beberapa gerainya, memutuskan beberapa karyawan untuk berhenti dan menunda pekerjaan yang mungkin sudah direncanakan untuk dijalankan. Hal ini tentunya membuat perputaran ekonomi di seluruh dunia menjadi kacau dan menurun tajam. Untuk menekan penyebaran virus lebih besar dan cepat, pemerintah di banyak negara memberlakukan *lockdown* dan *social distancing*. Hal ini dilakukan untuk menghindarkan kontak langsung antar manusia. Oleh karena itu, banyak perusahaan memberlakukan sistem bekerja dari rumah (*work from home*).

2.1.1 *Pengertian Work From Home*

Work From Home adalah sebuah konsep di mana karyawan dapat melakukan pekerjaannya dari rumah menggunakan aset, kebijakan, dan alat yang disetujui perusahaan. Bekerja dari rumah memberikan jam kerja yang fleksibel kepada karyawan serta pekerjaan bagi

majikan dilakukan dengan mudah. Bekerja dari rumah sangat membantu untuk memberikan keseimbangan kehidupan kerja kepada karyawan, dan juga secara paralel membantu perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan. Saat ini, sebagian besar pengusaha menawarkan opsi ini kepada karyawan mereka.

Wabah COVID-19 membuat perusahaan-perusahaan di Indonesia terpaksa menerapkan kebijakan WFH dan ini menjadi sebuah peluang untuk memasuki era baru pengelolaan sumberdaya manusia di Indonesia. Mungkin, jika wabah COVID-19 tidak ada maka perusahaan-perusahaan di Indonesia tidak akan pernah menganggap WFH adalah kebijakan yang dapat menguntungkan perusahaan (Naibaho, 2020). Didorong oleh perkembangan teknologi informasi dan persaingan bisnis internasional, lebih banyak lagi organisasi yang menerapkan bekerja jarak jauh (Asgari, 2015) dalam jurnal Mungkasa, O. (2020)

Bekerja dari rumah atau *Work From Home* adalah pendekatan kerja modern yang dimungkinkan melalui internet dan mobilitas di mana terlepas dari lokasi fisik pekerjaan individu dapat dilakukan. Bekerja dari Rumah juga dikenal sebagai Bekerja Jarak Jauh atau telecommuting yang menyiratkan bahwa karyawan bekerja dari lokasi yang jauh biasanya rumah.

Menurut Simarmata (2020), *Work From Home* merupakan kegiatan mengerjakan pekerjaan dari rumah karyawan itu sendiri. Artinya pekerjaan karyawan bisa dikerjakan di rumah karena adanya hal yang membuat karyawan tidak diperkenankan untuk datang ke tempat kerja. Skema *work from home* adalah model bekerja dari arak jauh (*telecommuting*) yang bukan lagi hal baru dan sudah ada sejak tahun 1970 sebagai upaya mengatasi kemacetan karyawan ketika berangkat dan pulang dari pekerjaan setiap harinya.

2.1.2 Dampak *Work From Home*

Kebijakan yang diberikan pemerintah untuk melakukan aktivitas dirumah nyatanya menuai pro kontra dari masyarakat, terutama soal bekerja dirumah atau *work from home* yang mana sangat berdampak pada operasional bisnis sehari – hari. Adapun dampak positif dan negatif dari *Work From Home* sebagai berikut

1) Dampak Positif *Work From Home* (WFH)

Sistem kerja WFH mampu memberikan keuntungan baik bagi Instansi maupun bagi pegawai. Bagi Instansi, WFH memberikan keuntungan dikarenakan berbagai biaya dapat dipotong, seperti biaya sewa gedung, asrama pegawai, dan fasilitas pendukung kerja lainnya yang digunakan untuk pegawai yang bekerja (Mustajab et al., 2020). Hal ini juga sejalan dengan pernyataan Wakil Menteri Keuangan, Suahazil Nazara dalam acara *Public Expenditure Review World Bank*, bahwa dalam masa pandemi, pemerintah menghemat semua anggaran

untuk perjalanan dinas luar kota dan luar negeri dikarenakan rapat dan pertemuan dilakukan secara virtual. Selain itu, biaya konsumsi rapat pun dapat dihemat (Bisnis, 2020). Dari sisi pegawai, Healthfield (2019) dalam Mungkasa (2020) menjelaskan bahwa Pegawai yang melakukan pekerjaan dengan sistem jarak jauh dapat menghindari kemacetan sehingga dapat mengurangi waktu perjalanan dan mengurangi tingkat stres. Selain itu, menghemat waktu dan mengurangi biaya perjalanan.

Beberapa dampak positif lain dari sistem kerja WFH adalah:

a. Fleksibilitas

Berdasarkan hasil penelitian yang di-lakukan oleh (Mustajab et al., 2020), para informan baik laki-laki maupun perempuan mengakui bahwa sistem kerja WFH memberikan mereka ke-bebasan dalam mengatur waktu kerja dan tempat kerja mereka. Mereka tidak harus mengikuti aturan dimulai dan berakhirnya jam kerja seperti yang biasanya diberlakukan di kantor. Hal tersebut memberikan dampak yang positif terhadap hasil kerja mereka karena mereka dapat secara fleksibel menentukan jam mulai kerja sesuai dengan yang dibutuhkan. Selain itu, pengaturan jam kerja tersebut tidak berpengaruh terhadap gaji yang diterima. Sama halnya dengan yang dikatakan oleh Eraso & Garcés (2020), bahwa bekerja jarak jauh memfasilitasi fleksibilitas

dan mengurangi mobilitas, Mungkasa (2020) mengatakan bahwa manfaat dari bekerja jarak jauh adalah pegawai dapat mengendalikan jadwal kerja dan suasana kerja, sehingga menjadi lebih fleksibel.

b. Menghemat Waktu

Sistem kerja WFH secara nyata dapat menghemat waktu, dikarenakan pegawai tidak perlu menghabiskan waktu dalam perjalanan dari rumah menuju ke kantor dan juga sebaliknya. Selama menjalankan WFH, para pegawai dapat menggunakan waktu yang awalnya dihabiskan dalam perjalanan menuju dan dari kantor, untuk melakukan pekerjaan kantor maupun pekerjaan rumah. Hal ini tentu saja memberikan keuntungan bagi pegawai karena waktu mereka tidak ada yang terbuang habis di perjalanan (Mustajab et al., 2020).

c. Waktu yang Berkualitas

Pegawai yang bekerja dari rumah merasakan bahwa mereka memiliki Implementasi *work from home* lebih banyak waktu berkualitas bersama keluarga. Pegawai dapat menikmati waktu kebersamaan dengan keluarga tanpa harus meninggalkan pekerjaan mereka meskipun terkadang mereka tetap harus fokus pada penyelesaian pekerjaan (Mustajab et al., 2020).

d. Kenyamanan

Dengan bekerja dari rumah, pegawai merasakan kebebasan dalam menyelesaikan pekerjaan dikarenakan tidak ada pengawasan langsung dari atasan seperti saat mereka bekerja di kantor. Para pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan menyesuaikan gaya dan kebiasaan mereka dalam bekerja, tanpa harus secara formal menjaga sikap dan perilaku mereka (Mustajab et al., 2020).

2) **Dampak Negatif *Work from Home***

Sistem WFH yang diterapkan secara mendadak tidak serta merta dapat dilaksanakan dengan mudah oleh para pegawai. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor baik dari faktor pekerjaan maupun dari faktor individu pegawainya. Contohnya, beberapa jenis pekerjaan masih mengandalkan berkas fisik dan juga peralatan kerja kantor, sehingga membuat pegawai tetap harus datang ke kantor untuk menyelesaikan pekerjaan. Jika pegawai tersebut harus bekerja di rumah, maka bisa jadi tidak ada pekerjaan yang dapat dilakukan. Solusi berikutnya mungkin saja diberlakukan digitalisasi pekerjaan. Namun hambatan lain yang muncul setelahnya bisa jadi adalah permasalahan adaptasi pegawai dengan sistem kerja jarak jauh yang sepenuhnya mengandalkan teknologi dan kurang mampunya pegawai

dalam mengoperasikan teknologi. Beberapa dampak negatif yang timbul akibat penerapan WFH adalah :

a. *Multitasking*

Multitasking lebih dirasakan oleh para pegawai perempuan terutama yang sudah berumah tangga dan memiliki anak dikarenakan peran ganda yang mereka miliki. Tanggung jawab penyelesaian pekerjaan kantor dan pekerjaan rumah membuat para pegawai perempuan merasakan beban kerja yang berlebih dan hal tersebut menimbulkan stress kerja. Tetapi, hal ini tidak berlaku jika ada peran pasangan yang juga ikut terlibat di dalam penyelesaian pekerjaan di rumah. Sebaliknya, yang terjadi adalah meningkatnya kualitas hubungan secara harmonis dikarenakan adanya kerja sama dan team work (Mustajab et al., 2020).

b. Semangat Kerja Menurun

Semangat kerja yang menurun dirasakan oleh pegawai yang mengalami dilema dikarenakan pola pikir bahwa rumah adalah tempat untuk beristirahat, bukan tempat untuk bekerja. Hal tersebut membuat pegawai menjadi kehilangan fokus dalam menentukan apakah mereka harus bekerja atau bersantai bersama keluarga untuk menghabiskan waktu selama masa karantina pandemi Covid-19. Menurunnya semangat kerja juga dapat dikarenakan banyak gangguan di rumah seperti ajakan untuk berbincang

dengan keluarga, melakukan *chat* bersama teman atau memantau sosial media, serta godaan untuk bersenang-senang seperti menonton TV, bermain bersama anak, mengerjakan sesuatu yang sesuai hobi, sehingga berakibat pada penundaan pekerjaan (Mustajab et al., 2020). Hal ini juga dapat disebabkan karena tidak terlihat batasan jelas antara kantor dan rumah, bahkan cenderung waktu kerja menjadi tanpa batasan (Mungkasa, 2020).

c. Biaya yang Bertambah

Hal yang pasti dirasakan oleh pegawai yang bekerja dari rumah adalah meningkatnya biaya/pengeluaran seperti biaya listrik, biaya pulsa untuk berkomunikasi dan penyediaan jaringan internet (Mustajab et al., 2020). Penambahan biaya ini terjadi dikarenakan intensitas penggunaannya juga meningkat dikarenakan biaya yang tadinya tidak dikeluarkan oleh pegawai karena mereka menggunakan fasilitas kantor, saat bekerja di rumah menjadi tanggungan pribadi pegawai.

d. Distraksi

Selama WFH, pegawai merasakan adanya distraksi yang menghambat penyelesaian pekerjaan mereka seperti distraksi teknis dan distraksi sosial. Contoh distraksi teknis adalah gangguan peralatan kerja yang tidak mendukung serta gangguan jaringan komunikasi. Distraksi sosial contohnya

adalah distraksi yang berasal dari keluarga di rumah (Mustajab et al., 2020).

e. Keterbatasan Komunikasi

Sistem kerja WFH membuat pegawai tidak bertemu langsung dengan atasan Mungkasa (2020) dan rekan kerja mereka, sehingga membuat komunikasi menjadi begitu terbatas. Keterbatasan komunikasi ini dapat disebabkan oleh hal-hal seperti distraksi teknis yaitu gangguan pada jaringan komunikasi dan peralatan kerja yang kurang mendukung sehingga membuat pekerjaan ter-lambat diselesaikan, terlambat dalam pengiriman laporan hasil kerja dan pengiriman informasi penting lainnya. Selain itu, respon yang tidak secara langsung didapat juga membuat pekerjaan menjadi tidak optimal dalam penyelesaiannya (Sabitah & Susilo, 2017). Pekerja yang terbiasa dengan suasana kantor konvensional menjadi kesulitan dalam berkoordinasi dengan rekan kerja. Dibutuhkan penjadwalan kerja yang lebih rapi bahkan mungkin perlu ditetapkan waktu tetap untuk berkumpul di kantor (Mungkasa, 2020).

f. Ketidakpercayaan antar pihak

Risiko lain dari pelaksanaan WFH adalah adanya ketidakpercayaan yang timbul antara pegawai dengan atasannya atau bahkan instansinya dikarenakan konsep

WFH kurang dipahami oleh kedua belah pihak (Mustajab et al., 2020). Masih ada yang beranggapan bahwa WFH sama dengan cuti, yang berarti tidak melakukan pekerjaan apapun. (Mustajab et al., 2020) mengungkapkan hal serupa bahwa kendala utamanya pelaksanaan WFH ternyata adalah geger budaya berupa ketidakpercayaan para pimpinan terhadap pegawai. Prosedur yang di-terapkan membuat pegawai tidak nyaman disebabkan permintaan untuk melaporkan perkembangan pekerjaan setiap waktu.

2.2 Kepuasan Kerja

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, kepuasan kerja adalah faktor penting yang harus terbentuk di lingkungan kerja. Sebab, kepuasan kerja akan berdampak pada produktivitas kerja seseorang.

2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan psikologis yang nyaman yang dirasakan oleh pekerja atau karyawan di lingkungan kerja untuk peran mereka dalam organisasi, dan kebutuhan mereka terpenuhi secara memadai. Robbins dalam Sinambela (2012) mengemukakan kepuasan kerja merupakan sikap yang ditimbulkan oleh pekerjaan dan menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang didapat dan jumlah penghargaan yang seharusnya didapatkan. Kreitner dan Kinichi dalam Kristiani (2014) berpendapat bahwa kepuasan kerja

adalah respon emosional terhadap berbagai aspek dari pekerjaan. Hal ini berarti menggambarkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukan. Perasaan tersebut dapat berupa perasaan positif maupun negatif ketika seseorang menghadapi pekerjaan.

Menurut David dan Newstrom dalam Sinambela (2012), kepuasan kerja adalah serangkaian perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan pekerjaan mereka. Mangkunegara dalam Sinambela (2012) berpendapat kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong pegawai dan berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya. Berbeda dengan pendapat Hasibuan (2014 : 202) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Berdasarkan definisi – definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya sebagai hasil dari interaksi manusia terhadap pekerjaannya itu sendiri dan lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja memiliki tingkat individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan sistem nilai – nilai yang berlaku di dalam dirinya. Semakin tinggi aspek keinginan individu maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan.

2.2.2 Teori kepuasan kerja

Menurut Sihombing dalam Sudaryo, Agus & Nunung (2018), ada tiga macam teori tentang kepuasan kerja yaitu :

1) Teori *Discrepancy*

Kepuasan atau ketidakpuasan dengan sejumlah aspek pekerjaan tergantung pada selisih (*discrepancy*), antara apa yang seharusnya ada (harapan, kebutuhan, atau nilai-nilai) dengan apa yang menurut perasaan atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaannya (Manullang dalam Sudaryo, Aribowo dan Sofiati 2018). Seorang akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara kondisi-kondisi yang diinginkan dengan kondisi-kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dan semakin banyak hal-hal penting yang diinginkan, maka semakin besar ketidakpuasannya. Jika jumlah faktor pekerjaan lebih banyak yang diterima (secara minimal) dan kelebihanannya menguntungkan (misalnya upah ekstra, jam kerja yang lebih lama), maka orang yang bersangkutan akan sama puasnya dengan kondisi terdapat selisih dari jumlah yang diinginkan. Berdasarkan pandangan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa seseorang akan merasa puas apabila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya terhadap kenyataan yang ada, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi. Apabila yang didapat ternyata lebih besar daripada yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi walaupun terdapat (*discrepancy*). Perbedaan yang terjadi disini

adalah perbedaan yang positif. Sebaliknya, makin jauh kenyataan yang dirasakannya itu dibawah standar minimum (*negative discrepancy*), maka makin besar pula ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaannya.

2) Teori Equity

Puas tidaknya seseorang terhadap pekerjaannya tergantung pada apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak terhadap situasi, hal ini diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun di tempat lain Karlins dalam Sudaryo, Agus & Nunung (2018). Dasar kepuasan kerja adalah derajat keadilan yang diterima pegawai dalam situasi kerjanya. Semakin tinggi derajat keadilan yang diterima, maka pegawai yang bersangkutan akan semakin puas.

3) Teori Dua Faktor

Teori ini diperkenalkan oleh Frederick Herzberg dalam Sudaryo, Agus & Nunung (2018). Menurut teori ini, karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu “*disatisfier* atau *hygiene factors* dan *satisfier* atau *motivators*”. *Hygiene factors* merupakan faktor yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan kerja. Faktor tersebut terdiri dari kebijakan kantor, administrasi, supervisi, hubungan antar pribadi, kondisi kerja, dan gaji. Sedangkan *motivators* merupakan faktor pendorong yang berkaitan dengan perasaan positif terhadap pekerjaan sehingga

membawa kepuasan kerja. Faktor tersebut terdiri dari keberhasilan, pengakuan, tanggung jawab, dan pengembangan.

2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Ada beberapa faktor atau pendapat yang dikemukakan tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, salah satunya Menurut Akhyadi (2015), terdapat tiga faktor utama, yaitu sebagai berikut:

1) Faktor yang terkait dengan pegawai

a. Usia.

Pegawai dalam kelompok usia yang lebih tinggi lebih puas daripada pegawai yang lebih muda. Karena pada saat ini mereka yang dalam usia lebih tua memiliki kehidupan yang stagnan, kehidupan mereka sudah mapan dan mereka telah memperoleh hampir semua yang mereka inginkan dibandingkan dengan pegawai yang lebih muda.

b. Jenis kelamin.

Biasanya perempuan memiliki tingkat aspirasi dan ekspektasi yang lebih rendah daripada laki-laki. Oleh karena itu mereka lebih mudah puas dengan pekerjaannya. Salah satu alasan kepuasan itu adalah karena mereka tidak memiliki beban ekonomi seberat laki-laki.

c. Lamanya pengabdian.

Pegawai pada tahap awal mengalami kepuasan kerja yang lebih besar, tetapi ketika mereka mencapai usia 45 tahun

sampai 55 tahun, tingkat kepuasan kerja mereka menurun dan akan meningkat lagi setelah usia ini.

d. Kepribadian.

Pegawai yang mampu berinteraksi dan berhubungan baik dengan atasannya, kolega, keluarga, dengan bos atau manajemen merasa lebih puas dibandingkan dengan mereka yang tidak seperti itu.

e. Orang yang bergantung.

Pencari nafkah dengan sedikit tanggungan (orang yang bergantung padanya) lebih puas terhadap pekerjaannya daripada mereka dengan tanggungan keluarga yang lebih besar.

f. Ambisius.

Ketika kinerja dan ambisi pegawai tidak terpenuhi dari pekerjaan yang ada, maka hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan.

g. Kemampuan mental.

Jika pegawai memiliki kemampuan mental yang tinggi dibandingkan persyaratan yang dituntut untuk pekerjaan tertentu, hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan.

2) Faktor yang terkait dengan pemberi kerja, organisasi atau perusahaan

a. Gaji.

Sejumlah gaji yang diterima haruslah sebanding dengan usaha yang dikeluarkan dalam bekerja.

b. Kesempatan promosi.

Jika pegawai tidak memperoleh promosi sesuai dengan kinerja dan kemampuannya, maka hal itu akan menyebabkan ketidakpuasan. Promosi yang tidak tepat waktu juga bisa menimbulkan ketidakpuasan.

c. Rasa aman.

Jika pegawai memiliki rasa aman secara sosial, ekonomi, dan psikologis dari pekerjaannya, hal itu akan membawa kepuasan maksimum di antara para pegawai.

d. Pengawas/penyelia.

Jika penyelia suportif, *fair* dan berpengetahuan luas, hal itu akan mendatangkan kepuasan di antara pegawai. Pegawai akan menunjukkan loyalitas, dan ketulusan terhadap penyelia. Sikap pegawai terhadap pekerjaan secara keseluruhan akan berubah jika penyelia baik.

3) Faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri

a. Kondisi kerja.

Pegawai mencintai pekerjaannya dan memberi energi maksimumnya ketika kondisinya memadai. Cahaya,

ventilasi, kelembaban, temperatur, kebersihan, lokasi, dan banyak lagi secara positif terkait dengan kepuasan kerja.

b. Ketrampilan.

Pekerjaan yang membutuhkan ketrampilan mendatangkan perasaan puas yang kuat di antara para pegawai. Makna, status, dan tanggung jawab dipengaruhi oleh ketrampilan pekerjaan. Semakin banyak pegawai melakukan pekerjaan terampil, maka semakin puas pegawai tersebut.

c. Hubungan dengan rekan kerja.

Semakin pegawai terhubung dengan rekan kerjanya, mereka akan mengembangkan hubungan personal dan sosial yang berkontribusi terhadap perasaan puas di tempat kerja.

d. Lokasi tempat kerja.

Jika tempat kerja berlokasi dekat dengan fasilitas-fasilitas umum, seperti pusat perbelanjaan, fasilitas media, fasilitas hiburan, fasilitas transportasi, dan banyak lagi fasilitas lain yang mudah dijangkau, maka pegawai memperoleh kepuasan dari pekerjaannya.

e. Pekerjaan itu sendiri.

Jika pekerjaan dirotasi, pegawai memiliki sejumlah tugas yang harus dilakukan atau jika perubahan diperkenalkan di tempat kerja, hal itu akan mendatangkan kepuasan daripada hanya melakukan pekerjaan rutin.

2.2.4 Indikator kepuasan kerja

Beberapa ahli telah mengemukakan tentang indikator untuk mengukur kepuasan kerja, salah satu diantaranya adalah seperti yang dikemukakan oleh Keith Davis dalam Sudaryo, Agus & Nunung (2018) bahwa untuk mengukur kepuasan kerja dapat diketahui dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Perputaran (*turnover*)
- b. Tingkat ketidakhadiran (*absence*) kerja
- c. Umur
- d. Tingkat pekerjaan

Berdasarkan pendapat Keith Davis yang dalam Sudaryo, Agus & Nunung (2018) terdapat 4 (empat) indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Perputaran (*turnover*), apabila kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan tinggi, maka *turnover* akan rendah. Sedangkan para karyawan yang kurang puas biasanya *turnover*-nya akan tinggi.
- b. Tingkat ketidakhadiran (*absence*) kerja, karyawan yang kurang puas cenderung tingkat kehadirannya (*absence*) tinggi. Mereka tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.
- c. Umur, adanya kecenderungan karyawan yang tua lebih merasa puas daripada karyawan yang berumur relatif muda. Hal ini diasumsikan bahwa karyawan yang lebih tua lebih berpengalaman untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan.

Sedangkan karyawan usia muda biasanya mempunyai harapan ideal tentang dunia kerja, sehingga apabila antara harapannya dengan realitas kerja terdapat kesenjangan atau tidak keseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

- d. Tingkat pekerjaan, pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik, dan aktif dalam mengemukakan ide-ide, serta kreatif dalam bekerja.

Sedangkan menurut pendapat Smith, Kendall dan Hulin dalam Nimran & Amirullah (2015) mengemukakan indikator kepuasan kerja meliputi :

- a. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri
- b. Kepuasan terhadap pembayaran
- c. Kepuasan terhadap promosi
- d. Kepuasan terhadap supervisi
- e. Kepuasan terhadap teman sekerja

Berdasarkan pendapat di atas menurut Smith, Kendall dan Hulin dalam Nimran & Amirullah (2015) tersebut dapat diuraikan, sebagai berikut :

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, menunjuk pada seberapa besar pekerjaan memberikan tugas-tugas yang menarik kepada

karyawan, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

2. Kepuasan terhadap pembayaran, menunjuk pada kesesuaian antara jumlah pembayaran (gaji/upah) yang diterima dengan tuntutan pekerjaan dan kesesuaian pembayaran yang diterima dengan tuntutan ada kesetaraan karyawan dengan karyawan lainnya dalam perusahaan.
3. Kepuasan terhadap promosi, menunjuk pada kesempatan memperoleh promosi untuk jenjang jabatan yang lebih tinggi. Kepuasan terhadap supervisi, menunjuk pada tingkat penyeliaan yang dilaksanakan dan didukung penyelia yang dirasakan karyawan dalam bekerja.
4. Kepuasan terhadap teman sekerja, menunjuk pada tingkat hubungan dengan teman sekerja dan tingkat dukungan teman sekerja dalam bekerja.

Pendapat lain menurut Hasibuan (2017) mengemukakan indikator kepuasan kerja dapat diukur dengan :

1. Kedisiplinan
2. Moral kerja
3. *Turnover*

Berdasarkan pendapat diatas menurut Hasibuan (2017) secara rinci indikator dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kedisiplinan, kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan individu dalam mematuhi semua peraturan perusahaan dan

norma-norma sosial yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis.

2. Moral kerja, secara bahasa, moral kerja merupakan suasana batiniah yang mempengaruhi perilaku individu dan perilaku organisasi yang terwujud dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Suasana batin yang dimaksud adalah perasaan senang atau tidak senang, bergairah atau tidak bergairah, dan semangat dan tidak semangat dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
3. *Turnover*, pergantian karyawan atau keluar masuknya karyawan dari suatu organisasi. Kepuasan kerja karyawan yang menurun mengakibatkan karyawan berkeinginan untuk keluar dari organisasi.

2.3 Produktivitas Kerja

Keberhasilan suatu perusahaan tercermin dari hasil kerja masing-masing karyawan dalam suatu perusahaan, hasil kerja tersebut akan berpengaruh pada peningkatan produktivitas perusahaan secara keseluruhan dan dengan semakin meningkatnya produktivitas kerja karyawan diharapkan dapat berdampak pada peningkatan kesejahteraan karyawan pada suatu perusahaan tersebut.

2.3.1 Pengertian Produktivitas Kerja

Secara filosofi, produktivitas merupakan sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa suatu kehidupan hari ini lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini.

Secara teknis produktivitas merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan, produktivitas tenaga kerja persatuan waktu dan sebagai tolak ukur jika ekspansi dan aktivitas dari sikap sumber yang digunakan selama produktivitas berlangsung dengan membandingkan jumlah yang dihasilkan dengan setiap sumber yang digunakan. Jadi produktivitas kerja adalah ukuran yang menunjukkan pertimbangan antara *input* dan *output* yang dikeluarkan perusahaan serta peran tenaga kerja yang dimiliki persatuan waktu. Dengan kata lain mengukur efisiensi memerlukan identifikasi dari hasil kinerja, seperti misalnya jumlah makan siang karyawan yang dilayani oleh warung makan atau jumlah sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan *output* tersebut.

Menurut Kustini dan Sari (2020) menyatakan bahwa produktivitas kerja adalah kemampuan menghasilkan barang atau jasa dari berbagai sumber daya dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap pekerja atau karyawan.

Menurut Sinungan dalam Busro (2018:344), produktivitas kerja merupakan kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk menghasilkan barang dan jasa dalam waktu tertentu yang telah ditentukan atau sesuai dengan rencana. Kemampuan disini menurut peneliti bisa diartikan sebagai kemampuan fisik atau bisa juga disebut kemampuan keterampilan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia keterampilan diartikan sebagai kecakapan untuk menyelesaikan tugas.

2.3.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Produktivitas Kerja

Dalam Sunyoto (2015:204) Sulistiyani dan Rosidah berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah:

1. Pengetahuan

Pengetahuan dan keterampilan sesungguhnya yang mendasari pencapaian produktivitas kerja. Ada perbedaan substansial antara pengetahuan dan keterampilan. Konsep pengetahuan lebih berorientasi pada intelegensi, daya pikir dan penguasaan ilmu serta luas sempitnya wawasan yang dimiliki seseorang. Dengan demikian pengetahuan merupakan akumulasi hasil proses pendidikan baik yang diperoleh secara formal maupun non-formal yang memberikan kontribusi pada seseorang di dalam pemecahan masalah, daya cipta, termasuk dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan. Dengan pengetahuan yang luas dan pendidikan tinggi, seorang karyawan diharapkan mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan produktif.

2. Keterampilan

Keterampilan adalah kemampuan dan penguasaan dan penguasaan teknis operasional mengenai bidang tertentu yang bersifat kekayaan. Keterampilan diperoleh melalui proses belajar dan berlatih. Keterampilan berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk melakukan atau menyelesaikan pekerjaan yang bersifat teknis seperti keterampilan operasi komputer ,membuat komputer keterampilan bengkel dan sebagainya, Dengan keterampilan yang

dimiliki seorang karyawan diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan secara produktif. Keterampilan merupakan variabel yang bersifat utama dalam membentuk produktivitas.

3. Kemampuan

Kemampuan terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang karyawan, Karena dapat mencakup sejumlah kompetensi. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemampuan. Dengan demikian jika seseorang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang tinggi, diharapkan memiliki *ability* yang tinggi pula.

Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja menurut Sinungan (Ade Onny Siagian, 2021: 209) adalah sebagai berikut:

1) Tenaga kerja

Sumbangan tenaga kerja pada produktivitas dikarenakan adanya tenaga kerja yang lebih sehat, terdidik, dan lebih giat. Produktivitas dapat meningkat, karena hari kerja yang lebih pendek. Imbalan dan pengawas dapat mendorong karyawan lebih giat dalam mencapai prestasi. Dengan demikian jelas bahwa tenaga kerja berperan penting dalam produktivitas.

2) Seni serta ilmu manajemen

Manajemen adalah faktor produksi dan sumber daya ekonomi, sedangkan seni adalah pengetahuan manajemen yang memberikan kemungkinan peningkatan produktivitas. Manajemen termasuk perbaikan melalui penerapan teknologi

serta pemanfaatan pengetahuan yang memerlukan pendidikan dan penelitian.

3) Modal perusahaan

Modal perusahaan merupakan landasan gerak suatu usaha, karena dapat menyediakan peralatan bagi manusia, yaitu membantu melakukan pekerjaan dalam meningkatkan produktivitas kerja. Fasilitas yang memadai dapat membuat semangat kerja bertambah, sehingga secara tidak langsung produktivitas kerja dapat meningkat.

Pada dasarnya ada faktor-faktor yang mempengaruhi naik turunnya produktivitas kerja seorang pegawai. Menurut Mulyadi (2015:101) faktor faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya produktivitas antara lain :

1. Tingkat Pendidikan

Dengan tingkat Pendidikan yang semakin tinggi, orang atau pekerja akan mudah di motivasi untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga dalam menyelesaikan tugasnya akan mudah untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

2. Kemampuan bekerja

Kemampuan bekerja adalah kemampuan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, ia tidak mengalami kesulitan maka akan lebih cepat dan tepat untuk menyelesaikan tugasnya dengan kata lain bisa meningkatkan produktivitas kerja.

3. Keterampilan

Keterampilan karyawan yang mempunyai skill atau keterampilan yang dimiliki, maka akan termotivasi untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

4. Etika kerja

Etika kerja adalah sikap kerja seseorang dalam menjalankan tugas, dan sikap pimpinan yang baik dalam organisasi/perusahaan maka karyawan/pekerja akan termotivasi untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

5. Motivasi

Motivasi (dorongan), dengan di motivasi pimpinan atau termotivasi dari diri sendiri karyawan tersebut akan selalu meningkatkan produktivitasnya.

6. Jaminan Kesehatan

Jaminan kesehatan adalah salah satu untuk meningkatkan produktivitas apabila karyawan atau pekerja mendapatkan jaminan kerja yang baik, sehingga karyawan tersebut dengan sendirinya akan semangat atau meningkatkan produktivitas kerjanya.

7. Lingkungan kerja yang nyaman

Lingkungan kerja yang nyaman ini adalah faktor yang meningkatkan produktivitas, apabila hubungan industrial antara atasan dengan bawahan, antara bawahan dengan bawahan, antara atasan dengan atasan menunjukkan hubungan industrial yang baik,

pemberian pendingin ruangan, penerangan ruangan yang memadai dan sebagainya, ini akan mendukung untuk meningkatkan produktivitas karyawan

8. Sarana dan prasarana pendukung produksi

Apabila semua ini tersedia dengan baik dan mudah untuk di cari atau di minta oleh karyawan akan merasa mudah menjalankan tugasnya, dan bisa memacu untuk meningkatkan produktivitas kerja.

9. Manajemen

Dengan manajemen dan komunikasi yang baik, pekerja akan termotivasi dalam bekerja. Oleh karena itu sebagai pimpinan harus memberi contoh yang baik, dengan demikian karyawan akan termotivasi untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

10. Disiplin kerja

Disiplin kerja adalah salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas dengan disiplin dari segala bidang, disiplin waktu, disiplin pemakaian bahan baku dan sebagainya akan bisa meningkatkan produktivitas

11. Stress kerja

Kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi dan produktivitas kerja seseorang. Jika karyawan mengalami stress kerja yang berat, maka akan mengganggu seseorang untuk melakukan pekerjaan dengan secara produktif dan dalam produktivitas pekerjaan

2.3.3 Pengukuran Produktivitas Kerja

Produktivitas dapat diukur dengan dua standar utama, yaitu produktivitas fisik dan produktivitas nilai. Secara fisik produktivitas diukur secara kuantitatif seperti banyaknya keluaran (panjang, berat, lamanya waktu, jumlah). Sedangkan berdasarkan nilai, produktivitas diukur atas dasar nilai-nilai kemampuan, sikap, perilaku, disiplin, motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan/tugas.

Pengukuran produktivitas tenaga kerja dilakukan berdasarkan sistem pemasukan fisik per orang atau perjam kerja orang berdasarkan waktu tenaga kerja (jam, hari atau tahun). Pengukuran diubah ke dalam unit-unit pekerja, yaitu jumlah kerja yang dapat dilakukan dalam satu jam oleh pekerja yang sedang bekerja menurut pelaksanaan standar.

Untuk mengukur suatu produktivitas kerja karyawan, diperlukan suatu indikator menurut Sutrisno (2016:104-105) sebagai berikut :

1) Kemampuan

Kemampuan karyawan menjadi profesionalisme dalam bekerja.

Karyawan dibekali

keterampilan untuk menjadi daya dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

2) Meningkatkan hasil yang dicapai

Bertekad meningkatkan hasil yang dicapai. Upaya ini berguna untuk meningkatkan produktivitas kerja perusahaan dan menambah kuantitas hasil dalam bekerja.

3) Semangat kerja

Berusaha untuk lebih baik dari kemarin dan meningkatkan kinerja kerja. Semangat mampu membuat karyawan untuk mengevaluasi dari hari sebelumnya.

4) Pengembangan diri

Pengembangan diri senantiasa dilakukan untuk meningkatkan hasil kerja dengan kemampuan diri yang dimiliki. Melalui langkah pengembangan diri seorang karyawan akan menemukan tantangan dan harapan. Tantangan yang terjadi setiap karyawan akan membuat sebuah motivasi untuk bersaing secara sehat. Begitu harapan akan berdampak untuk memiliki keinginan seorang karyawan meningkatkan kemampuan.

5) Mutu

Berusaha meningkatkan mutu yang baik dan berkualitas dari yang sebelumnya. Meningkatkan mutu bermanfaat untuk meningkatkan hasil yang terbaik bagi perusahaan dan pengaruhnya produktivitas perusahaan meningkat.

6) Efisiensi

Membandingkan sumber daya yang digunakan dengan apa yang dicapainya selama berlangsungnya proses kerja.

Menurut Burhanuddin Yusuf (2015) produktivitas dapat diukur melalui beberapa faktor yaitu sebagai berikut:

1. Pengetahuan, konsep pengetahuan lebih berorientasi pada inteligensi, daya pikir dan penguasaan ilmu. Pengetahuan

merupakan akumulasi hasil proses pendidikan baik yang diperoleh secara formal maupun non – formal yang memberikan kontribusi pada seseorang didalam pemecahan masalah, termasuk dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan, sehingga seorang karyawan diharapkan mampu melakukan pekerjaan secara produktif.

2. Keterampilan, yaitu kemampuan dan penguasaan teknis operasional mengenai bidang tertentu yang bersifat kekaryaan. Keterampilan berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk melakukan atau menyelesaikan pekerjaan yang bersifat teknis. Dengan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan secara produktif.
3. Kemampuan, konsep ini jauh lebih luas karena dapat mencakup sejumlah kompetensi. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemauan.
4. Sikap, merupakan suatu kebiasaan yang dimiliki pola. Pola tersebut memiliki implikasi positif dalam hubungan dengan perilaku kerja seseorang. Perilaku manusia ditentukan oleh sikap – sikap yang telah tertanam dalam diri karyawan sehingga dapat mendukung kerja yang efektif.

Pengukuran produktivitas kerja ini mempunyai peranan penting untuk mengetahui produktivitas kerja dari para karyawan sehingga dapat diketahui sejauh mana produktivitas yang dapat dicapai oleh karyawan. Selain itu pengukuran produktivitas juga dapat digunakan

sebagai pedoman bagi para manajer untuk meningkatkan produktivitas kerja sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan.

Produktivitas kerja lebih ditekankan pada ukuran daya guna dalam melaksanakan pekerjaan. Oleh karena itu, daya guna dalam bekerja yang berarti produktivitas kerja, yang mengandung aspek-aspek dalam menentukan besar kecilnya produktivitas kerja seseorang Menurut Jackson dalam Agustin (2014) antara lain :

1. Keterampilan

Dimana setiap pekerja ingin dengan segera menyelesaikan pekerjaannya dan memiliki motivasi untuk berkembang.

2. Kemampuan

Berusaha meningkatkan kemampuan dan kualitas kerja.

3. Sikap

Memiliki sikap yang siap dan sigap serta loyalitas dalam bekerja.

4. Perilaku

Dimana setiap pekerja selalu ingin meningkatkan hasil produksi dan setiap pekerja selalu bekerjasama dalam berbagai hal.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variable dengan memberi arti atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Variabel terdiri dari variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Masing-masing variabel dalam penelitian ini secara operasional dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Variabel Independen

Variabel independen menurut Sugiyono (2017:39) mendefinisikan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.

2. Variabel Dependen

Variabel Dependen Menurut Sugiyono (2017:39) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator	Skala Ukur
1	<i>Work from home</i> (X1)	<i>Work from home</i> adalah suatu peristilahan bekerja dari jarak jauh atau (<i>Remote Working</i>), lebih tepatnya melaksanakan kerja atau tugas yang umumnya dijalankan di kantor dari rumah. Sehingga pegawai tidaklah harus datang menuju kantor secara tatap muka bersama pekerja yang lain. (Ashal, 2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan kerja fleksibel 2. Gangguan Stress 3. Kedekatan dengan keluarga 4. Waktu perjalanan 5. keseimbangan kerja 	Likert
2	Kepuasan Kerja (X2)	Kepuasan kerja yaitu keadaan emosi yang menyenangkan pada pekerjaannya. Sedangkan kebalikannya, yaitu Ketidakpuasan dapat diartikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi Kerja yang mendukung 2. Gaji atau upah yang pantas 3. Rekan kerja yang mendukung 	Likert

		sebagai keadaan emosional yang tidak menyenangkan pada pekerjaannya sehingga menghambat atau menghalangi pencapaian nilai pekerjaan seseorang.		
3	Produktivitas Kerja (Y)	Produktivitas kerja adalah suatu perbandingan kualitas dan juga kuantitas dari pekerja dalam suatu waktu tertentu agar bisa mencapai hasil ataupun prestasi kerja yang efisien dan efektif sesuai dengan sumber daya yang digunakannya.	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Waktu 4. Pengawasan 5. Hubungan antar karyawan (Kasmir, 2018:208-210)	Likert

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di Bank BCA Syariah Kantor Pusat Jatinegara kota Jakarta Timur

b. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih dua bulan, satu bulan pengumpulan data dan proses bimbingan berlangsung

3.3. Metode Penelitian

Menurut Subagyo yang dikutip dalam Syamsul Bahry dan Fakhry Zamzam (2015:3). Metode Penelitian adalah suatu cara atau jalan untuk mendapatkan kembali pemecahan terhadap segala permasalahan yang diajukan. Sedangkan menurut Priyono (2016:1) Metode Penelitian adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berupa angka, bilangan yang nilainya bisa berubah-ubah sesuai variabel yang mempengaruhi. Jenis data ini biasanya diolah dengan perhitungan matematika ataupun statistika. Penelitian dengan data kuantitatif berfungsi untuk menguji kebenaran berdasarkan konsep - konsep yang sudah ada. Contoh data kuantitatif dalam penelitian ini adalah data perhitungan kuesioner. Pengolahan data dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan *software* SPSS versi 26.

a. **Populasi**

Menurut Sugiyono, (2016: 80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan masalah penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi seluruh karyawan atau pegawai Bank BCA Syariah Kantor Pusat Jatinegara yang berada di seluruh divisi yaitu sebanyak 232 orang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono, (2017:81) sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan berdasarkan populasi, dengan cara menggunakan *Non-probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling* dimana teknik dalam pengambilan sampel ini memiliki pertimbangan-pertimbangan yang sudah ditentukan kepada responden.

Adapun rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Dimana :

1 = Konstanta

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e^2 = Batas toleransi 0,05

Dengan rumus diatas diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

$$n = \frac{232}{1 + (232 \times 0.05^2)}$$

$$n = \frac{232}{1 + (232 \times 0.0025)}$$

$$n = \frac{232}{1 + (0,58)}$$

$$n = \frac{232}{1,58} = 147$$

Jadi didapatkan sampel pada penelitian ini yaitu 147 Responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kegiatan penelitian sangatlah penting karena berkaitan dengan tersedianya data yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian, sehingga simpulan yang diambil adalah benar. Oleh karena itu dalam penelitian, metode pengumpulan data harus dilakukan dengan tepat. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan dengan dua acara yaitu dengan data primer dan data sekunder.

- a. Data primer dapat didefinisikan sebagai data yang diperoleh dari sumber pertama, baik yang berasal dari individu/perseorangan misalnya hasil

dari wawancara, atau yang berasal dari hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. (Husein Umar, 2013)

- b. Data sekunder adalah data yang diambil dari sumber lain oleh peneliti. Biasanya data-data ini berupa diagram, grafik, atau tabel sebuah informasi penting seperti sensus penduduk. Data sekunder bisa Anda kumpulkan melalui berbagai sumber seperti buku, situs, atau dokumen pemerintah.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017,194) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit.

Pada penelitian ini Wawancara ditujukan kepada *Human Resources Development Bank BCA Syariah*, sebagai pendukung metode kuesioner dalam pengumpulan data, apabila metode kuesioner kurang mendalam sehingga dengan metode wawancara akan memperoleh informasi lebih kuat.

- b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya-karya monumental dari seseorang. Hasil wawancara akan lebih kredibel

apabila didukung oleh dokumen-dokumen, dan menambah informasi untuk penelitian.

c. Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dapat diberikan secara langsung atau melalui pos atau internet. Penelitian ini menyebarkan kuesioner melalui internet yang dibuat dalam bentuk *google form*.

Adapun skala yang digunakan untuk mengukur indikator pada variabel dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2017: 134) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pertanyaan atau pernyataan responden harus mendukung sebuah pertanyaan untuk dipilih. Untuk keperluan analisis kuantitatif maka dapat diberi skor dari skala likert sebagai berikut :

Tabel 2.4
Skala Likert

No	Kriteria Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu – Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif. Teknik ini mengolah data data numerik seperti pengolahan data statistik, data hasil survei responden, dan lain sebagainya. Apa yang dimaksud dengan mudah di mengerti dan pola umum itu terwakili dalam bentuk simbol simbol statistik yang dikenal dengan istilah notasi, variasi, dan koefisien.

1) Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2018) uji asumsi klasik merupakan tahap awal yang digunakan sebelum analisis regresi linear berganda. Dilakukannya pengujian ini untuk dapat memberikan kepastian agar koefisien regresi tidak bias serta konsisten dan memiliki ketepatan dalam estimasi.

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Rumus yang digunakan dalam uji normalitas ini adalah rumus *Kolmogorov-Smirnov* dengan ketentuan data berdistribusi normal jika signifikansi $> 0,05$ dan data tidak berdistribusi normal, jika signifikansi $< 0,05$.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2018:107). Model regresi yang baik sebenarnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *variance inflation factor*

(VIF) dan *tolerance*. Suatu model regresi yang bebas multikolinearitas adalah yang mempunyai nilai $VIF < 10$ dan angka *tolerance* $> 0,1$. Jika nilai $VIF > 10$ dan nilai *tolerance* $< 0,1$, maka terjadi gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar) (Ghozali, 2018).

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya) (Ghozali, 2018:111). Autokorelasi terjadi karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Uji autokorelasi dilakukan dengan metode *Durbin Watson* (DW).

2) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda menjelaskan pengaruh antara variabel bebas Terhadap variabel terikatnya. Perubahan pada variabel bebas akan membawa Perubahan pada variabel terikatnya. Besar pengaruh tersebut dapat dijelaskan pada Persamaan tersebut. Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Produktivitas Kerja

a = Konstanta

b1 = Koefisien Regresi X1

b2 = Koefisien Regresi X2

X1 = *Work From Home*

X2 = Kepuasan Kerja

e = *Standard Error*

3) Pengujian Hipotesis

a. Uji T

Setelah melakukan uji koefisien regresi secara keseluruhan, maka langkah selanjutnya adalah menghitung koefisien regresi secara individu, dengan menggunakan suatu uji yang dikenal dengan sebutan Uji-t. Nilai t-hitung digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial (per variabel) terhadap terikatnya. Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel terikatnya atau tidak. Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh

masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0.05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat apakah model secara keseluruhan layak atau tidak. Juga sering disebut *Goodness of Fit*. Justifikasinya sederhana, yaitu jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau Signifikansi $< 0,05$ (5%) maka dinyatakan bahwa model tersebut dinyatakan layak dan pengujian bisa terus dilanjutkan. Sedangkan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau Signifikansi $> 0,05$ (5%) maka model dinyatakan tidak fit, dan harus dilakukan modifikasi terlebih dahulu, misalnya dengan transformasi data, menambah atau mengurangi data, atau bisa juga dengan mengeluarkan variabel bebas atau bahkan menambahkan variabel bebas.

4) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisis regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018).

5) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner).

6) Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016) uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengatur ketepatan suatu ukuran atau alat pengukur keandalannya. Suatu ukuran atau alat ukur yang dapat dipercaya harus memiliki reliabilitas yang tinggi. Uji Reliabilitas menunjukkan kepada suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan (dapat dipercaya) dari suatu indikator yang digunakan dalam penelitian.