

SKRIPSI

**PENGARUH *WORK LIFE BALANCE*, KOMUNIKASI
INTERPERSONAL, DAN KONDISI KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI BENGKEL KALLA TOYOTA SERUI
KOTA MAKASSAR SELAMA KEBIJAKAN *REMOTE WORKING***

VIRGINIA PUTRI NUGRANI

A021191017



DEPARTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2022

SKRIPSI

PENGARUH *WORK LIFE BALANCE*, KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN KONDISI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BENGKEL KALLA TOYOTA SERUI KOTA MAKASSAR SELAMA KEBIJAKAN *REMOTE WORKING*

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi

Disusun dan diajukan oleh

VIRGINIA PUTRI NUGRANI

A021191017



Kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

202

SKRIPSI

**PENGARUH *WORK LIFE BALANCE*, KOMUNIKASI INTERPERSONAL,
DAN KONDISI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BENGKEL
KALLA TOYOTA SERUI KOTA MAKASSAR SELAMA KEBIJAKAN
*REMOTE WORKING***

Disusun dan diajukan oleh

VIRGINIA PUTRI NUGRANI

A021191017

telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan

Makassar, 26 Mei 2023

Pembimbing Utama



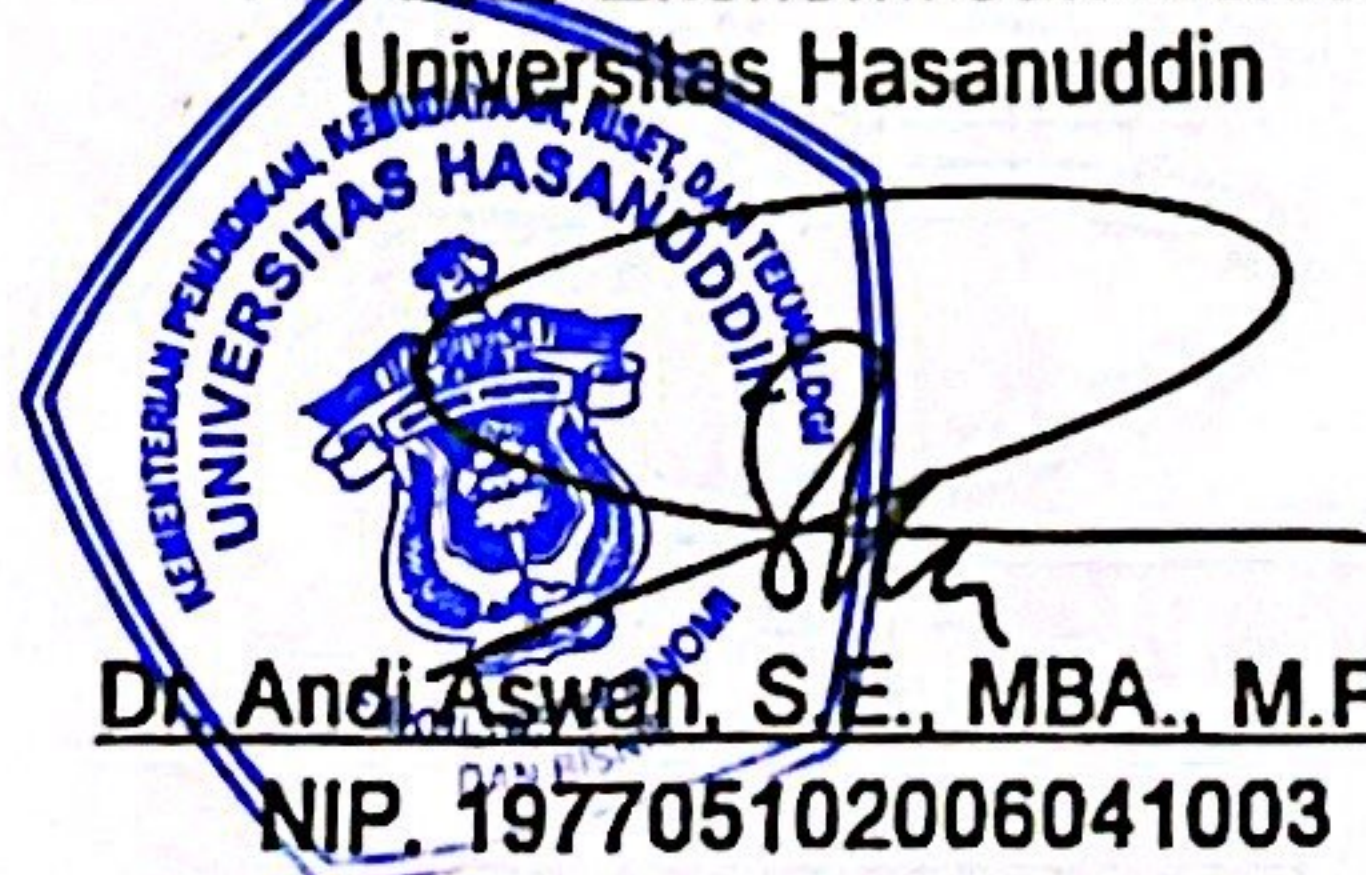
Prof. Dr. Idayanti Nursyamsi, S.E., M.Si., CWM
NIP. 196906271994032002

Pembimbing Pendamping



Daniella Cyntha Sampepajung, S.E., M.Sc.
NIP. 198810172019044001

Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Andi Aswan, S.E., MBA., M.Phil.
NIP. 197705102006041003

SKRIPSI

PENGARUH *WORK LIFE BALANCE*, KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN KONDISI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BENGKEL KALLA TOYOTA SERUI KOTA MAKASSAR SELAMA KEBIJAKAN *REMOTE WORKING*

Disusun dan diajukan oleh


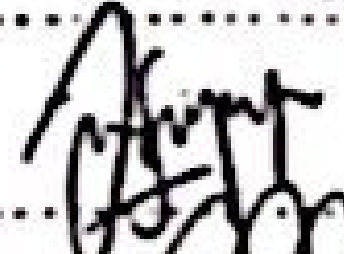

VIRGINIA PUTRI NUGRANI

A021191017

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 21 JUNI 2023 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Idayanti Nursyamsi, S.E., M.Si., CWM	Ketua	1..... 
2.	Daniella Cynthia Sampepajung, S.E., M.Sc	Sekretaris	2..... 
3.	Prof. Dr. Hj. Mahlia Muis, S.E., M.Si., CWM	Anggota	3..... 
4.	Shinta Dewi Sugiharti Tikson, S.E., M.Mgt	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Andi Aswan, S.E., MBA., M.Phil.DBA., CWM
NIP. 197705102006041003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Virginia Putri Nugrani

NIM : A021191017

Jurusan/program studi : Manajemen


Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

Pengaruh *Work Life Balance*, Komunikasi Interpersonal, dan Kondisi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Bengkel Kalla Toyota Serui Kota Makassar selama Kebijakan *Remote Working*

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 11 Juli 2023



Virginia Putri Nugrani

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah, kemurahan, dan kasih setia-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Work Life Balance*, Komunikasi Interpersonal, dan Kondisi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Bengkel Kalla Toyota Serui Kota Makassar selama Kebijakan *Remote Working*”** ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, nasehat, dan saran dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Kedua orang tua terkasih, Bapak Mathius Gusmin dan Ibu Imelda Doping, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada hentinya kepada penulis
2. Ibu Prof. Dr. Idayanti Nursyamsi, S.E.,M.Si.,CWM selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Daniella Cynthia Sampepajung, S.E.,M.Sc. selaku dosen pembimbing pendamping atas segala ilmu, bimbingan, arahan, nasehat, serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
3. Ibu Prof. Dr. Hj. Mahlia Muis, S.E., M.Si., CWM selaku dosen penguji I dan Ibu Shinta Dewi Sugiharti Tikson, S.E., M.Mgt selaku dosen penguji II yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini

4. Ibu Fauziah Umar, S.E., MS. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
5. Seluruh *staff*/dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
6. Bapak Rasyidin Basir selaku Kepala Bengkel di Bengkel Kalla Toyota Serui yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Bengkel Kalla Toyota Serui. Ibu Farikhah dan seluruh karyawan bagian *office* yang telah bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini
7. Sahabat-sahabat terdekat saya, Radia Mardiana, Hikmah Afrianti Setio Susila, Dinda Khairunnisa, dan Hilda Sulistina yang senantiasa memberikan semangat, bantuan, dorongan, dan selalu menemani penulis dari semester pertama perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Pemilik Nim G011191354 yang telah banyak membantu penulis selama proses penulisan skripsi ini serta senantiasa memberikan semangat dan motivasi kepada penulis
9. Sahabat saya Day Pranatha dan Lecia Azarya Tandioga yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis
10. Teman-teman KKN UNHAS TATOR 107 atas pengetahuan dan pengalaman berharga yang belum pernah peneliti dapatkan sebelumnya, serta dukungan yang terus-menerus diberikan bagi peneliti
11. Diri sendiri karena selalu semangat dan pantang menyerah walaupun terkadang mengalami kesulitan selama proses penulisan skripsi ini

Semoga Tuhan yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan berkat-Nya bagi kita semua. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu penulis mengharapkan dukungan dan sumbangsih pikiran berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca yang memerlukan.

Makassar, 8 Juni 2023



Virginia Putri Nugrani

ABSTRAK

PENGARUH *WORK LIFE BALANCE*, KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN KONDISI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BENGKEL KALLA TOYOTA SERUI KOTA MAKASSAR SELAMA KEBIJAKAN *REMOTE WORKING*

THE INFLUENCE OF WORK LIFE BALANCE, INTERPERSONAL COMMUNICATION, AND WORKING CONDITIONS ON EMPLOYEE PERFORMANCE

Virginia Putri Nugrani
Prof. Dr. Idayanti Nursyamsi, S.E.,M.Si.,CWM
Daniella Cynthia Sampepajung, S.E.,M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *work life balance*, komunikasi interpersonal, dan kondisi kerja terhadap kinerja karyawan di Bengkel Kalla Toyota Serui Kota Makassar selama melakukan *remote working* di masa pandemi *Covid-19*. Metode pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner/lembar pertanyaan kepada responden. Metode pengolahan data menggunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 25.0. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel *work life balance*, komunikasi interpersonal, dan kondisi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Bengkel Kalla Toyota Serui Kota Makassar selama kebijakan *remote working*.

Kata kunci: *work life balance*, komunikasi interpersonal, kondisi kerja, kinerja karyawan, *remote working*

This study aims to determine the effect of work life balance, interpersonal communication, and working conditions on employee performance at Kalla Toyota Serui Workshop in Makassar City during remote working during the Covid-19 pandemic. The data collection method uses primary data obtained by distributing questionnaires / sheets of questions to respondents. The data processing method uses the SPSS (*Statistical Program for Social Science*) version 25.0 program. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results showed that partially and simultaneously work life balance variables, interpersonal communication, and working conditions have a positive and significant effect on employee performance at Kalla Toyota Serui Workshop Makassar City during the remote working policy.

Keywords: work life balance, interpersonal communication, working conditions, employee performance, remote working

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.2 Tinjauan Empirik.....	18
2.3 Pengaruh Work Life Balance terhadap Kinerja Karyawan	21
2.4 Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan.....	21
2.5 Pengaruh Kondisi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	22
2.6 Kerangka Pemikiran	22
2.7 Hipotesis Penelitian	23
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	26
3.7 Instrumen Penelitian.....	29
3.8 Metode Analisis Data	30
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.2	Deskripsi Responden	36
4.3	Deskripsi Variabel.....	41
4.4	Hasil Uji Analisis Data Penelitian	47
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.6	Pembahasan	60
BAB V		65
PENUTUP		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran	66
5.3	Keterbatasan Penelitian	68
DAFTAR PUSTAKA.....		69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	27
Tabel 3.2 Skala Likert	30
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Masa Kerja	38
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Tahun Pelaksanaan Remote Working	39
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Frekuensi Remote Working.....	40
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Tingkatan Jabatan.....	41
Tabel 4.7 Hasil Deskripsi Variabel Work Life Balance	43
Tabel 4.8 Hasil Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal.....	44
Tabel 4.9 Hasil Deskripsi Variabel Kondisi Kerja	45
Tabel 4.10 Hasil Deskripsi Variabel Kondisi Kerja	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Work Life Balance (X1)	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X2).....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kondisi Kerja (X3).....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4.18 Analisis Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.19 Hasil Uji F	58
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	60
Tabel 4.21 Hasil Uji T	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

DAFTAR GAMBAR

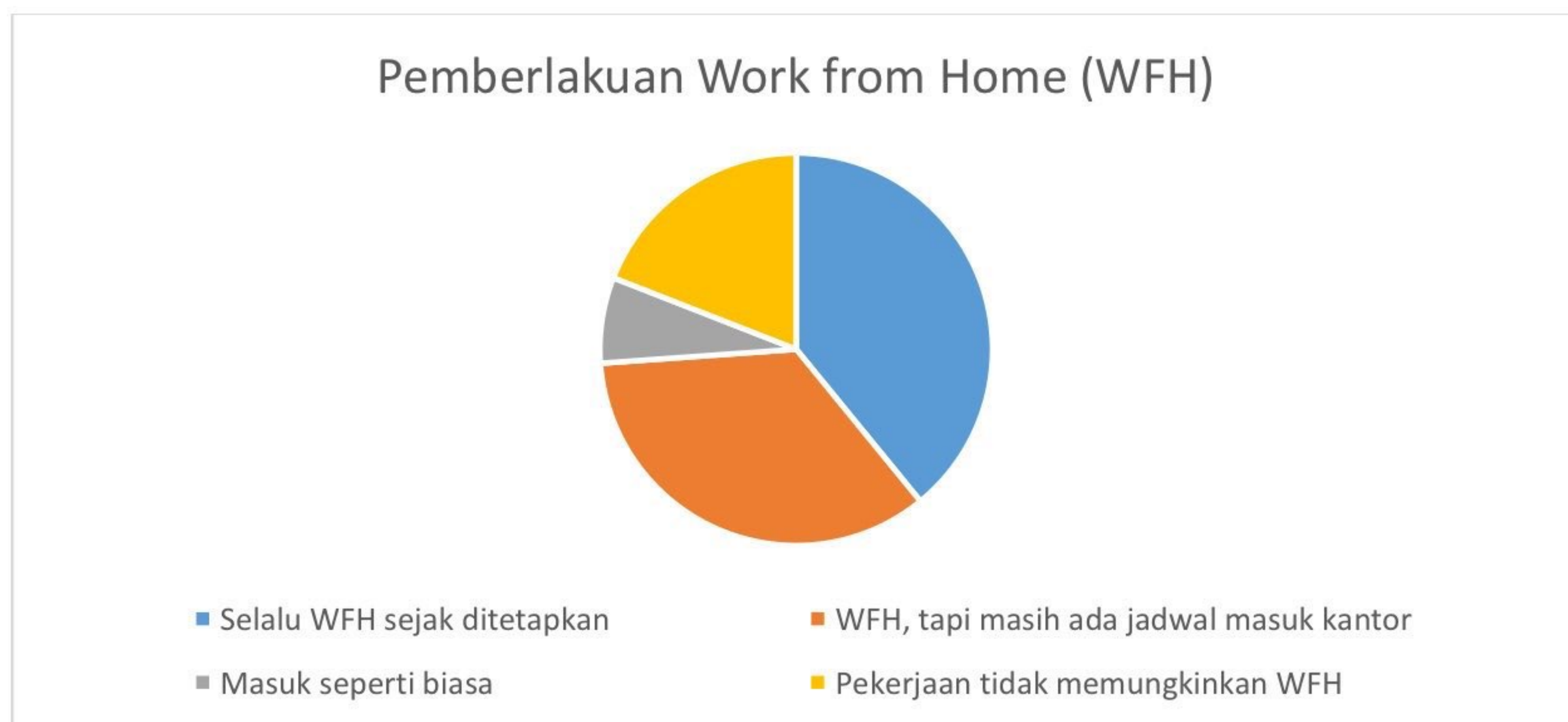
Gambar 1.1 Survei Pemberlakuan WFH	1
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak merebaknya Covid-19 di Indonesia, pemerintah mengambil beberapa langkah demi mencegah terjadinya penularan Covid-19, salah satunya yaitu dengan menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Presiden Joko Widodo menghimbau dalam konferensi pers 15 Maret 2020 agar masyarakat melakukan semua aktivitas baik belajar, beribadah, maupun bekerja dari rumah (*Work from Home / WFH*) (CNN, 2020). Hasil Survei Sosial Demografi mengenai Dampak Covid-19 yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik pada bulan April 2020 menunjukkan bahwa 39,09% selalu WFH sejak ditetapkan; 34,76% WFH, tetapi masih ada jadwal masuk kantor; 7,07% masuk kantor seperti biasa; dan 19,06% yang pekerjaannya tidak memungkinkan untuk melakukan WFH.



(Sumber: BPS, 2020)

Gambar 1.1 Survei Pemberlakuan WFH

Bahkan hingga saat ini, meskipun pandemi Covid-19 telah mereda, sejumlah perusahaan di Indonesia seperti Blibli, Bibit, Zenius, Quipper, Flip, Pegi Pegi, Kopi Kenangan, Glints, dan masih banyak perusahaan lainnya memilih untuk tetap menerapkan *Work from Home/WFH* atau bekerja jarak jauh (Dewi, 2022). Survey yang dilakukan oleh Sampepajung et al (2021) terhadap dosen Perguruan Tinggi di Makassar juga menunjukkan bahwa sebagian besar dosen setuju untuk tetap melakukan kebijakan WFH, dan beberapa memilih kembali bekerja dari kantor (*face-to-face learning*) tetapi terbuka untuk melakukan *hybrid-working*, yaitu gabungan antara WFH dan WFO (*work from office*).

Konsep bekerja jarak jauh pertama kali disebutkan oleh Norbert Wiener dengan istilah "*telework*" pada tahun 1950 melalui bukunya yang berjudul "*The Human Use of Human Beings Cybernetics and Society*" (Mungkasa, 2020; Nuriskia, 2022). Selain *telework*, konsep bekerja jarak jauh juga dikenal dengan berbagai sebutan, yaitu *telecommuting* (Jack Nilles, 1973), *distance working* (Holti dan Stern, 1986), *outwork* (Probert dan Wajcman, 1988), *mobile working* (Gordon, 1996), *digital nomad*, *remote working*, *flexiwork*, *flexibility working*, *work from home* (WFH), *work from anywhere* (WFA). Bahkan pada Juli 2021 Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Sandiaga Uno mencetuskan istilah *Work from Bali* untuk membantu pemulihan perekonomian Bali (CNN, 2021). Dan tentunya masih banyak sebutan lain yang digunakan untuk menggambarkan konsep bekerja jarak jauh, namun dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan sebutan *remote working*. *Remote working* merupakan konsep yang memungkinkan karyawan untuk bekerja dari rumah (WFH) atau jauh dari tempat kerja normalnya (Ismail, 2022).

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting sebagai penentu suatu perusahaan maupun organisasi dalam mencapai keberhasilan. Kontribusi dari sumber daya manusia merupakan komponen utama dalam menggerakkan roda organisasi. Sulistiyani dan Rosidah (2009) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (*non-material/non-financial*) dalam organisasi bisnis. Konsep ini dikenal dengan istilah "*Human Capital*", dimana sumber daya manusia diposisikan sebagai modal dan "*Human Investment*", yang berarti bahwa SDM sebagai investasi (Fitz-enz, Davidson, 2012). Layaknya investasi yang harus dikelola dengan baik agar memberikan manfaat bagi investornya, demikianlah SDM harus dikelola dengan baik agar tercipta kinerja karyawan yang maksimal, sehingga keberhasilan perusahaan dapat tercapai.

Salah satu faktor yang menjadi penentu keberhasilan suatu perusahaan adalah adanya kinerja karyawan yang baik. Miner (2010) mendefinisikan kinerja sebagai bagaimana seseorang diharapkan berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya. Dalam sebuah perusahaan, kinerja para karyawan sangat diperhitungkan untuk mewujudkan visi dan misi yang telah dirancang. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Sinambela (2016) bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan organisasi. Pada dasarnya, setiap karyawan pasti selalu ingin memberikan yang terbaik bagi perusahaan tempat mereka bekerja. Lembur, *deadline*, dan tugas-tugas apapun akan dikerjakan demi mencapai tujuan perusahaan. Namun dalam pelaksanaannya, pasti selalu ada hal-hal yang tidak sesuai rencana sehingga dapat menurunkan kinerja dari karyawan itu sendiri.

Oleh sebab itu, memperhatikan kebutuhan karyawan dan memberikan rasa nyaman dalam bekerja merupakan hal yang penting dilakukan. Banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dimulai dari hal kecil seperti menjaga agar kehidupan pribadi dan pekerjaan para karyawan tetap seimbang (*work life balance*), membangun komunikasi interpersonal yang efektif baik antar karyawan maupun karyawan dengan petinggi perusahaan agar kondisi internal perusahaan tetap terjalin dengan baik. Selain itu, kondisi kerja yang baik juga berkontribusi pada kesejahteraan karyawan yang kemudian berdampak pada kinerja karyawan serta keberhasilan perusahaan (Eurofound dan ILO, 2019).

Setiap orang membutuhkan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan kehidupan kerja (*work life balance*). Hafid (2017) menjelaskan bahwa *work life balance* adalah kemampuan seseorang atau individu untuk memenuhi kewajiban pekerjaannya dan tetap berkomitmen untuk keluarga dan tanggung jawab lain di luar pekerjaan. Memiliki *work life balance* yang baik akan menjadikan hubungan karyawan dengan keluarga, kerabat, dan rekan kerja menjadi lebih baik karena mereka memiliki porsi waktu untuk berinteraksi. Wambui dkk (2017) juga menyebutkan bahwa *work life balance* yang tidak tercukupi akan berdampak pada kesejahteraan dan kinerja karyawan.

Selain *work life balance*, salah satu hal yang juga mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi (Lukmanati dkk, 2018). Dalam lingkungan kerja, sistem komunikasi yang baik dan lancar dapat membantu membangun kerjasama yang solid antar satu individu dengan individu lainnya dalam mencapai tujuan bersama. Komunikasi merupakan elemen penting dalam membangun hubungan

antar sesama manusia, dalam hal ini antara pimpinan dengan karyawan, maupun sesama karyawan. Mulyana (2015) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai interaksi tatap muka antar individu yang memungkinkan seseorang untuk secara langsung menangkap reaksi lawan bicaranya, baik secara verbal maupun non-verbal. Adanya komunikasi interpersonal memungkinkan seorang karyawan untuk mengungkapkan ide-ide, gagasan, informasi, dan keluhan kepada pimpinan atau rekan kerja lainnya, serta pimpinan dapat memberikan instruksi, motivasi, teguran, maupun pujian kepada karyawannya. Jika kualitas komunikasi interpersonal dapat dijaga, maka koordinasi dalam suatu divisi dapat berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Elvie (2019) bahwa komunikasi interpersonal merupakan faktor penting dalam menciptakan organisasi yang efektif.

Adanya pandemi *covid-19* mengakibatkan adanya perubahan pada kondisi dan praktik kerja (Eurofound, 2022). Hsiao dan Lin (2018) mengungkapkan bahwa kondisi dan lingkungan kerja merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kinerja karyawan. Tidak seperti di kantor; di mana kondisi ruang kerja diatur oleh perusahaan, selama *remote working* karyawan memegang otonomi penuh untuk mengatur ruang kerja mereka dan bertanggung jawab atas faktor lingkungan kerja seperti *indoor environmental quality* (IEQ) yang meliputi: pencahayaan, suhu, kelembapan, kualitas udara, kebisingan, ergonomi, dll (Xiao et al, 2021). Lingkungan kerja yang ergonomis dan kondisi fisik yang diatur dengan baik, seperti suhu yang sesuai dan tingkat kebisingan yang rendah dapat membantu meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja (Okuyan dan Begen, 2022).

Kalla Toyota adalah unit bisnis Kalla Group yang merupakan salah satu *founder* dealer Toyota di Indonesia. Pada tahun 1962 Kalla Group resmi ditunjuk menjadi distributor resmi mobil Toyota di wilayah Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Tengah, dan Sulawesi Barat oleh PT. Toyota Astra Motor yang merupakan pabrik mobil Toyota di Indonesia. Kalla Toyota bergerak di bidang *sales* dan *after-sales* seperti *general repair* dan *body-paint* (Kalla Toyota, 2023). Sejak resmi menjadi dealer Toyota di wilayah Sulawesi sejak tahun 1962, Kalla Toyota telah berhasil memimpin *market share* otomotif di wilayah Sulawesi. Hal ini dibuktikan dengan penjualan Kalla Toyota yang mencapai 21.200 unit di sepanjang tahun 2022 (Nursam, 2023). Tentunya pencapaian yang diraih Kalla Toyota ini tidak lepas dari kinerja para karyawan di dalamnya.

Dalam penelitian ini, penulis hanya akan berfokus pada *service center*/Bengkel Kalla Toyota yang terletak di Jl. Serui kota Makassar dimana bengkel Kalla Toyota Serui ini hanya berfokus pada pelayanan *service* mobil. Selama masa pandemi Covid-19, tepatnya pada pertengahan tahun 2020 hingga akhir tahun 2021, para karyawan di Bengkel Kalla Toyota Serui juga melakukan kegiatan operasional mereka dari rumah/*remote working* seperti yang dilakukan kebanyakan perusahaan di masa pandemi.

Survei yang dilakukan pada bulan November 2019 oleh Buffer dan Angellist terhadap 3500 karyawan di berbagai negara menunjukkan beberapa manfaat yang didapatkan saat *remote working*, yaitu: jadwal kerja yang fleksibel, tempat kerja yang fleksibel, dan memiliki lebih banyak waktu untuk keluarga. Namun di sisi lain, survey yang dilakukan oleh Buffer dan Angellist juga

mengungkap adanya beberapa tantangan selama menjalankan *remote working*, yaitu keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work life balance*) menjadi rentan terganggu. *Remote working* dapat menyebabkan karyawan tidak mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dikarenakan tidak adanya batasan antara jam kerja dan istirahat (Eurofound, 2022), sehingga karyawan dapat melupakan waktu istirahatnya. Survei yang dilakukan oleh Sampepajung et al. (2021) menunjukkan bahwa mayoritas dosen tetap bekerja saat *weekend* dan sebagian besar dosen setuju bahwa beban kerja mereka selama WFH lebih besar dibandingkan sebelum pandemi. *Remote work* membuat batasan antara pekerjaan dan keluarga menjadi lebur. Selain itu, *remote working* juga menyebabkan karyawan kurang bersosialisasi (Tavares, 2017), sehingga karyawan tidak memiliki kedekatan dengan atasan maupun rekan kerja yang lain. Tidak dapat dipungkiri juga bahwa selama *remote working*, kelancaran pekerjaan bergantung pada lancar atau tidaknya koneksi internet yang dimiliki oleh karyawan. Koneksi internet yang buruk dapat menghambat proses komunikasi di antara karyawan dan atasan. Sedangkan komunikasi yang baik merupakan aspek penting dalam melakukan pekerjaan. Waizenegger et al (2020) melalui penelitiannya menunjukkan bahwa karyawan yang sering melakukan komunikasi yang efektif dengan rekan kerjanya cenderung memiliki kinerja yang lebih baik selama periode WFH. Melakukan *remote working* juga tentunya mengakibatkan adanya perubahan pada lingkungan kerja karyawan. Mungkasa (2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa tidak tersedianya cukup ruang serta suasana dan fasilitas yang mendukung untuk bekerja merupakan salah satu tantangan yang dihadapi karyawan selama bekerja dari rumah.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Work Life Balance*, Komunikasi Interpersonal, dan Kondisi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Bengkel Kalla Toyota Serui Kota Makassar selama Kebijakan *Remote Working*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *work life balance*, komunikasi interpersonal, dan kondisi kerja mempengaruhi kinerja karyawan di Bengkel Kalla Toyota Serui Kota Makassar selama melakukan *remote working* di masa pandemi *Covid-19*.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bengkel Kalla Toyota Serui Kota Makassar selama kebijakan *remote working*?
2. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bengkel Kalla Toyota Serui Kota Makassar selama kebijakan *remote working*?
3. Apakah kondisi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bengkel Kalla Toyota Serui Kota Makassar selama kebijakan *remote working*?
4. Di antara *work life balance*, komunikasi interpersonal, dan kondisi kerja, variabel apa yang berpengaruh paling besar terhadap kinerja karyawan di Bengkel Kalla Toyota Serui Kota Makassar selama kebijakan *remote working*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui besarnya pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan di Bengkel Kalla Toyota Serui Kota Makassar selama kebijakan *remote working*

2. Mengetahui besarnya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Bengkel Kalla Toyota Serui Kota Makassar selama kebijakan *remote working*
3. Mengetahui besarnya pengaruh kondisi kerja selama kebijakan *remote working* terhadap kinerja karyawan di Bengkel Kalla Toyota Serui Kota Makassar
4. Mengetahui di antara *work life balance*, komunikasi interpersonal, dan kondisi kerja, variabel apa yang berpengaruh paling besar terhadap kinerja karyawan di Bengkel Kalla Toyota Serui Kota Makassar

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi terkait topik yang diangkat dalam penelitian ini, khususnya yang terkait dengan *work life balance*, komunikasi interpersonal, kondisi kerja, dan kinerja karyawan serta dapat menjadi referensi penelitian - penelitian selanjutnya yang terkait dengan topik penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Bagi Bengkel Kalla Toyota Serui Kota Makassar, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam meningkatkan dan mempertahankan kinerja karyawan.