

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan pada sistem kerja global. Transformasi digital mempercepat terjadinya otomisasi, kolaborasi daring, dan penggunaan alat komunikasi digital yang memungkinkan pekerjaan dilakukan secara jarak jauh atau dimana saja tanpa hambatan geografis. Kemajuan teknologi yang canggih telah meningkatkan peluang bagi karyawan yang bekerja di luar struktur kantor tradisional dengan memberikan pilihan jam kerja yang lebih fleksibel untuk mengelola produktivitas (Jawabri et al., 2022). Fenomena ini menciptakan landasan bagi munculnya sistem kerja fleksibel yang semakin populer di era modern, termasuk konsep *remote work*, *hybrid work*, dan *Work From Anywhere*. Kerja jarak jauh mulai di kenal pada tahun 1970-an dengan adopsi bekerja dari rumah untuk menghemat biaya perjalanan karena harga bensin yang terus melonjak (Prasad et al., 2023). Ditambah dengan adanya pandemi global tahun 2020 yang menjadi titik awal revolusi dunia kerja, perubahan sistem kerja saat pandemi COVID-19 merupakan salah satu pendorong utama penerapan sistem kerja fleksibel.

Selama pandemi, banyak di indonesia maupun dunia perusahaan yang mulai menggunakan sistem *Work From Home* demi menjamin keselamatan karyawan tanpa mengorbankan produktivitas. Setelah fase darurat berakhir, sistem kerja ini tidak hilang melainkan berkembang menjadi model yang lebih fleksibel seperti *hybrid work* dan *Work From Anywhere*. Konsep *Work From Anywhere* ini

merupakan perkembangan dari work from home dan konsep work from office. Rapat-rapat dilakukan secara online yaitu dengan menggunakan Zoom Meeting atau Microsoft Team (Andang Prihasnowo, 2024). Perkembangan sistem kerja fleksibel di era digital menunjukkan perubahan fundamental dalam paradigma kerja tradisional yang semula sangat bergantung pada kehadiran fisik di kantor.

Di Indonesia, kesempatan untuk menerapkan sistem kerja fleksibel didukung oleh tingginya pemanfaatan internet di kalangan pekerja. Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa kelompok pekerja adalah pengguna internet terbesar di Indonesia, dengan proporsi mencapai 52,52 persen dari total pengguna internet nasional (APJII, 2025). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pekerja telah terhubung dengan teknologi digital yang menjadi prasyarat utama dalam penerapan sistem kerja jarak jauh dan fleksibel. Fenomena kerja jarak jauh, *hybrid work*, dan model *Work From Anywhere* (WFA) menjadi signifikan seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan digitalisasi proses kerja di berbagai sektor industri. Secara global sistem kerja jarak jauh di Asia Tenggara sebesar 71%, berada diatas rata-rata global yaitu sebesar 66%. Sementara itu Data menunjukkan bahwa di Indonesia sendiri sebelum pandemi hanya sekitar 4% pekerja Indonesia melakukan kerja jarak jauh, tetapi angkanya meningkat substansial hingga 13% pada periode berikutnya, sementara kombinasi kerja di kantor dan remote meningkat dari 28% menjadi 41% dalam survei nasional terbaru (LumbungTalent, 2025).

Hal ini menunjukkan adanya perkembangan yang signifikan dalam pelaksanaan *remote work* atau *Work From Anywhere*. Namun demikian, penerapan

sistem kerja fleksibel tidak serta merta meningkatkan kinerja karyawan. World Bank (2022) menegaskan bahwa efektivitas kerja fleksibel sangat bergantung pada karakteristik pekerjaan, kesiapan organisasi, serta faktor individual karyawan. Dengan demikian, hubungan antara work from anywhere dan kinerja karyawan bersifat kompleks dan tidak selalu linear.

PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz) yang mengadopsi system agile dan digital untuk operasional Perusahaan, sistem kerja WFA menjadi sangat relevan untuk di implementasikan. Dimana WFA bukan hanya memungkinkan karyawannya melakukan dimana saja tetapi juga mendorong produktivitas dan keterlibatan dalam memanfaatkan perangkat dan aplikasi digital yang akan mendorong dan meningkatkan kolaborasi tim. Kemudian WFA juga berkaitan dengan *Work Life Balance* para karyawannya, yang dimana sebagian besar karyawan RedDoorz merupakan generasi Z yang lebih mengedepankan pembagian antara jam kerja dan jam untuk kehidupan pribadinya.

Meskipun sistem WFA menawarkan fleksibilitas yang sesuai dengan profil karyawan, kenyataan di lapangan menunjukkan adanya tantangan efektivitas. Hal ini dibuktikan melalui hasil pra-survei pendahuluan terhadap 15 mitra RedSeller sebagaimana disajikan pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Hasil Pra-Survey

NO	Indikator Permasalahan yang Dialami RedSeller	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Kinerja: Kesulitan mencapai target penjualan secara konsisten dalam 3 bulan terakhir (Fluktuatif/Menurun)	10	66,7%
2.	Work Life Balance: Sering dituntut bekerja (merespons pelanggan/koordinasi) di luar jam kerja normal atau hari libur.	12	80,0%

3.	Motivasi: mengalami penurunan dorongan berprestasi (<i>burnout</i> /kelelahan emosional) akibat tidak adanya batas waktu kerja yang jelas.	11	73,3%
----	---	----	-------

Sumber: Data Primer Pra-Surve Diolah (2026)

Berdasarkan tabel diatas, terlihat jelas adanya fenomena penurunan efektivitas sistem kerja fleksibel. Data observasi menunjukkan adanya indikasi penurunan dan fluktuasi kinerja, dimana terdapat 66,7% (10 dari 15) responden menyatakan kesulitan mencapai target penjualan secara konsisten dalam tiga bulan terakhir. Permasalahan utama yang teridentifikasi bukanlah pada sistem aplikasinya, melainkan pada ketidakmampuan mitra mengelola batasan waktu. Sebanyak 80% responden mengeluhkan bahwa tuntutan untuk merespons pelanggan atau berkoordinasi secara digital sering kali harus dilakukan di luar jam kerja normal, sehingga pekerjaan secara intrusif mencampuri kehidupan pribadi mereka.

Kondisi tersebut berdampak langsung pada terganggunya *Work Life Balance* (WLB) mitra RedSeller. Perkembangan teknologi yang pesat membuat batas antara waktu kerja dan waktu istirahat menjadi kabur (Mahardika *et al.*, 2022). Kesenjangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi ini memicu kelelahan fisik dan emosional, yang dibuktikan dengan 73,3% responden mengalami penurunan motivasi kerja. Sebagai mitra yang pendapatannya sangat bergantung pada komisi tanpa adanya pengawasan langsung secara fisik dari atasan, motivasi berprestasi menjadi motor penggerak utama. Ketika WLB terganggu akibat jam kerja yang tak terbatas, dorongan internal untuk secara agresif mengejar target penjualan mengalami penurunan drastis, yang bermuara pada tidak optimalnya kinerja.

Temuan empiris terkait pengaruh *Work From Anywhere* terhadap kinerja juga menunjukkan hasil yang beragam. Menurut penelitian terdahulu *Work From Anywhere* berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan motivasi karyawan dengan data menunjukkan 91% responden menyatakan WFA meningkatkan kinerja dan motivasi karyawan (Andang Prihasnowo, 2024). Sementara penelitian lain menunjukkan WFA tidak memiliki pengaruh signifikan pada kinerja tapi tetap berpengaruh signifikan pada motivasi kerja (Ilhami & Pendrian, 2023). Temuan tersebut mengidentifikasikan bahwa perubahan tempat saja belum cukup untuk menjelaskan kinerja secara menyeluruh, sehingga diperlukan variabel lain yang dapat menjelaskan hubungan tersebut. Namun temuan lain juga mengemukakan bahwa WFA memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Mayoritas responden menyatakan WFA meningkatkan kreativitas, kualitas kerja, hasil kerja, ketepatan waktu, produktivitas, efektivitas, kemandirian, serta motivasi kerja. Namun terdapat kendala komunikasi, kolaborasi, dan gangguan teknis yang berpotensi menurunkan motivasi dan produktivitas pada sebagian responden (Suciyawati, 2025). Kendala komunikasi ini didukung oleh fenomena global yang dilaporkan dalam sebuah survey terbaru, dimana sekitar 25% pekerja jarak jauh mengalami penurunan keterampilan sosial akibat kurangnya interaksi tatap muka (New York Pot, 2024). Penurunan keterampilan sosial ini memperburuk tantangan kolaborasi antar tim, yang pada akhirnya memicu kelelahan emosional dan menurunkan dorongan motivasi karyawan dalam mencapai target kerja.

Work Life Balance terhadap kinerja menunjukkan hasil yang signifikan melalui insentif internal dan eksternal yang akhirnya berkontribusi pada

peningkatan kinerja karyawan (Saputra *et al.*, 2024). Namun penelitian (Sakdiyah, 2026) menyatakan bahwa *Work Life Balance* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja dikarenakan meskipun karyawan merasa memiliki *Work Life Balance* yang baik, hal tersebut belum cukup untuk memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kinerja. Sementara itu motivasi memiliki Pengaruh terhadap kinerja juga menunjukkan pengaruh yang signifikan antara motivasi dan kinerja adapun variabel motivasi yang di mediasi oleh disiplin kerja juga menunjukkan hasil pengaruh yang signifikan (Dewi & Widigdo, 2024). Ketidakkonsistenan hasil penelitian tersebut menunjukkan terdapat celah penelitian, terkhusus pada mekanisme yang menjelaskan pengaruh *Work From Anywhere* terhadap kinerja. Sebagian besar penelitian hanya berfokus pada hubungan langsung antara sistem kerja fleksibel pada kinerja dan *Work Life Balance* pada kinerja. Sementara kajian yang menggunakan dua variabel seperti *Work From Anywhere* dan *Work Life Balance* pada kinerja relative terbatas.

Selain itu kajian yang mengintegrasikan variable psikologis sebagai mediator masih relatif terbatas juga, terutama dalam konteks perusahaan yang berbasis teknologi di Indonesia. Selain itu, sebagian besar penelitian dilakukan pada pekerjaan administratif atau pekerjaan dengan karakteristik tugas yang relatif stabil. Kajian yang menempatkan motivasi sebagai variabel mediasi dalam konteks pekerjaan yang berorientasi target, mobilitas tinggi, serta melibatkan interaksi eksternal yang cukup intensif masih lah sangat terbatas. Kondisi ini menunjukkan butuhnya penelitian yang mengkaji lebih dalam tentang efektifitas *Work From Anywhere* dan *Work Life Balance* terhadap karakteristik yang berbeda, seperti

fungsi penjualan dan pemasaran (seller). Motivasi merupakan salah satu variabel psikologis yang secara empiris memiliki hubungan erat dengan kinerja karyawan. Motivasi di definisikan sebagai suatu dorongan atau keinginan internal yang mempengaruhi intensitas, arah, serta ketekunan perilaku kerja individu. Yang menunjukkan adanya kesinambungan antara WFA dan WLB terhadap kinerja yang dimediasi oleh motivasi, yang perlu di kaji lebih lanjut.

RedDoorz Indonesia merupakan perusahaan *hospitality technology* yang sangat mengedepankan penggunaan teknologi dalam setiap proses kerjanya. Sejak tahun 2020, RedDoorz mengembangkan model kemitraan seller melalui program RedSeller sebagai bagian dari pengembangan model bisnis Perusahaan. Program tersebut telah menjalin kemitraan dengan lebih dari 13.000 anggota resmi yang tersebar di seluruh Indonesia dan berkontribusi terhadap penjualan puluhan ribu kamar per bulan. Perkembangan model bisnis tersebut menunjukkan adanya peningkatan aktivitas penjualan dan perluasan jaringan mitra sebagai bagian dari operasional perusahaan yang ditunjukkan dengan semakin banyaknya mitra perusahaan tiap tahunnya.

Dalam pelaksanaannya, terutama dalam internal perusahaan karyawan melakukan sebagian besar aktifitasnya dengan mengandalkan teknologi yang terstruktur. Terdapat kegiatan seperti mentoring, webinar, serta one-on-one antara para seller dengan tim leader yang dilaksanakan menggunakan platform digital seperti zoom meet dan google meet. Selain itu perusahaan menggunakan sistem insentif sebagai bagian dari mekanisme penghargaan kinerja karyawan yang telah melakukan tugasnya. Selain itu para karyawan yang bisa melakukan pekerjaannya

dimanapun juga bisa lebih mudah dalam mengatur *Work Life Balance* mereka karna fleksibilitas kerja mereka. Karakteristik pekerjaan yang menuntut mobilitas tinggi, pencapaian target, serta koordinasi insentif menjadikan fungsi ini sebagai konteks yang relevan untuk di analisis dalam penerapan *Work From Anywhere* dan *Work Life Balance*.

Berdasarkan uraian tersebut pengaruh *Work From Anywhere* dan *Work Life Balance* terhadap kinerja belum sepenuhnya dijelaskan, terkhusus pada seller di perusahaan yang berbasis teknologi dengan sistem yang hampir sepenuhnya menggunakan teknologi dan melakukan pekerjaannya dimanapun seperti redseller RedDoorz. Selain itu keterbatasan penelitian yang mengkaji variabel *Work From Anywhere* dan *Work Life Balance* pada kinerja yang melalui variable motivasi sebagai variabel mediasi menunjukan masih adanya celah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *Work From Anywhere* dan *Work Life Balance* terhadap kinerja dengan menggunakan motivasi sebagai variabel mediasi pada redseller PT. Commeasure Solution Indonesia.

PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz) juga memiliki kekurangan atau tantangan dalam mengelola kinerja yang bekerja dengan sistem fleksibel. Penerapan *Work From Anywhere* yang memungkinkan bekerja tanpa batasan lokasi pada kenyataannya belum sepenuhnya mampu meningkatkan kinerja secara optimal. Hal ini terlihat dari adanya ketidakkonsistenan pencapaian target penjualan di antara RedSeller, di mana sebagian menunjukkan produktivitas tinggi, sementara sebagian lainnya cenderung mengalami penurunan kinerja. Kondisi ini

menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja yang diberikan belum diimbangi dengan kemampuan pengelolaan kerja yang baik oleh seluruh karyawan. Selain itu, perusahaan juga menghadapi permasalahan terkait belum optimalnya penerapan *Work Life Balance* pada karyawan. Meskipun sistem kerja yang fleksibel diharapkan dapat memberikan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, dalam praktiknya seringkali terdapat karyawan yang mengalami kesusahan dalam mengatur waktu kerja, sehingga pekerjaan sering kali bercampur dengan kehidupan pribadi. Hal ini berpotensi menimbulkan kelelahan, menurunkan fokus kerja, serta berdampak pada penurunan performa. Permasalahan ini menjadi penting karena *Work Life Balance* yang tidak tercapai justru dapat mengurangi efektivitas sistem kerja fleksibel yang diterapkan oleh perusahaan.

Karakteristik sistem kerja RedSeller yang berbasis komisi tanpa pengawasan langsung juga menimbulkan tantangan dalam menjaga motivasi. Rendahnya kepastian pendapatan serta minimnya kontrol dari perusahaan menyebabkan motivasi cenderung fluktuatif, sehingga berdampak langsung pada kinerja yang dihasilkan. Dalam kondisi ini, motivasi berprestasi menjadi faktor kunci yang dapat menentukan keberhasilan dalam memanfaatkan fleksibilitas kerja yang diberikan. Oleh karena itu, permasalahan utama yang dihadapi PT Commeasure Solutions Indonesia adalah bagaimana meningkatkan kinerja RedSeller di tengah penerapan *Work From Anywhere* dan tuntutan *Work Life Balance*, dengan mempertimbangkan peran motivasi berprestasi sebagai faktor yang dapat menjembatani pada hubungan tersebut. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan solusi empiris terhadap permasalahan tersebut.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *Work From Anywhere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja reseller PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz)
2. Apakah *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja reseller PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz)
3. Apakah *Work From Anywhere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi berprestasi reseller PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz)
4. Apakah *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi berprestasi reseller PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz)
5. Apakah Motivasi berprestasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja reseller PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz)
6. Apakah *Work From Anywhere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja melalui Motivasi Berprestasi reseller PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz)
7. Apakah *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja melalui Motivasi Berprestasi reseller PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz)

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh *Work From Anywhere* terhadap Kinerja reseller PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz)

2. Menganalisis pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja redseller PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz)
3. Menganalisis pengaruh *Work From Anywhere* terhadap Motivasi berprestasi redseller PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz)
4. Menganalisis pengaruh *Work Life Balance* terhadap Motivasi berprestasi redseller PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz)
5. Menganalisis pengaruh Motivasi berprestasi terhadap Kinerja redseller PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz)
6. Menganalisis pengaruh *Work From Anywhere* terhadap Kinerja melalui Motivasi Berprestasi redseller PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz)
7. Menganalisis pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja melalui Motivasi Berprestasi redseller PT. Commeasure Solution Indonesia (RedDoorz)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah literatur tentang pengaruh *Work From Anywhere* dan *Work Life Balance* pada Kinerja karyawan melalui Motivasi Berprestasi
- b. Mengisi kesenjangan penelitian terdahulu terkait dengan pengaruh *Work From Anywhere* dan *Work Life Balance* pada Kinerja melalui Motivasi Berprestasi terkhusus pada Perusahaan yang berbasis penggunaan teknologi di Indonesia yang belum banyak dieksplorasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kampus Universitas Trunojoyo Madura

Memberikan Gambaran mengenai factor yang mempengaruhi kinerja, sehingga membantu dalam proses pengembangan program pembekalan dan pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan lapangan.

b. Bagi Mahasiswa

Memberikan pemahaman mengenai fakbekerja di tor apa saja yang mempengaruhi kinerja sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam bekerja di perusahaan serta mendorong kesadaran terhadap *Work From Anywhere* dan *Work Life Balance*.

c. Bagi Peneliti dan Akademisi

Sebagai referensi pengembangan penelitian lanjutan dari work from anywhere, Work Life Balance, Motivasi Berprestasi dan Kinerja, serta memberikan data yang dapat digunakan untuk menguji teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia.

d. Bagi Perusahaan

Menjadi dasar bagi Perusahaan di Indonesia khususnya perusahaan yang bebrbasis pada penggunaan teknologi dalam merancang startaegi kerja fleksibel yang efektif dengan memanfaatkan platform digital secara maksimal dalam operasional Perusahaan setiap harinya