



MEMAHAMI PERUBAHAN LINGKUNGAN KERJA DAN PERILAKU KERJA KARYAWAN DI ERA NEW NORMAL

Sagung Agung Diah Pradnya Handayani¹ A.A.N Oka Suryadinatha Gordas²

Article history:

Submitted: 9 Juli 2021

Revised: 3 Agustus 2021

Accepted: 14 Agustus 2021

Keywords:

Work Behavior;
Work Environment;
Communication;
Conflict;
Era New Normal;

Kata Kunci:

Perilaku Kerja;
Lingkungan Kerja;
Komunikasi;
Konflik;
Era New Normal;

Koresponding:

Universitas Pendidikan
Nasional, Bali, Indonesia
Email:
sagungdiah11@gmail.com

Abstract

At the beginning of 2020, the world was shocked by the emergence of a virus that attacks humans and spreads very quickly between humans. This virus is known as the Covid-19 virus. Various efforts have been made, such as by urging the public to comply with health protocols. Over time, the handling of the Covid-19 virus in several countries was followed by efforts to restore economic and social aspects that were hampered, leading to policies taken by the government called the new normal. The existence of this new normal condition certainly causes a new change and adaptation. Changes in work behavior can occur due to the implementation of a number of new rules and the work environment. The design of this study was carried out using qualitative methods. The informants selected in this study were four informants who worked in Badung Regency. This study found that changes in employee work behavior in the new normal era included: (1) The work environment, changes from the Covid-19 virus related to work habits, while the impact of these changes led to additional things that must be paid more attention to, namely health protocols. (2) Communication between employees in this new normal era runs as usual and is fairly smooth. (3) The absence of serious conflicts during the implementation of the new normal era. Conflicts that arise are usually related to misunderstandings.

Abstrak

Penyebaran virus Covid-19 membuat negara di dunia melakukan penanggulangan virus Covid-19 diikuti dengan upaya pemulihan aspek ekonomi dan aspek sosial yang mengalami keterhambatan memunculkan kebijakan yang diambil oleh pemerintah yang disebut dengan istilah *new normal*. Adanya kondisi *new normal* ini tentu menimbulkan suatu perubahan dan adaptasi baru. Perubahan perilaku kerja dapat terjadi disebabkan oleh adanya penerapan sejumlah aturan baru dan lingkungan kerja. Desain penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Informan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu empat orang informan yang bekerja di Kabupaten Badung. Penelitian ini menemukan bahwa perubahan perilaku kerja karyawan pada era *new normal* meliputi: (1) Lingkungan kerja, perubahan dari adanya virus covid-19 terkait kebiasaan dalam bekerja, adapun dampak dari perubahan tersebut menimbulkan penambahan hal yang harus lebih diperhatikan yaitu mengenai protokol kesehatan. (2) Komunikasi antar karyawan dikondisi era *new normal* ini berjalan seperti biasa dan terbilang lancar. (3) Tidak adanya konflik berat selama penerapan era *new normal*. Konflik yang muncul biasanya terkait dengan kesalahpahaman.

PENDAHULUAN

Pada awal tahun 2020, dunia digemparkan dengan munculnya suatu virus yang menyerang manusia dan sangat cepat menyebar antar manusia. Virus ini dikenal dengan sebutan virus Covid-19. Virus Covid-19 ini pertama muncul di Kota Wuhan, China pada akhir bulan Desember tahun 2019. Pada tanggal 2 Maret 2020 Presiden Jokowi resmi memberitakan bahwa terdapat 2 warga negara Indonesia yang telah dinyatakan positif virus Covid-19 (Bäuerle et al., 2020). Sulitnya mendeteksi keberadaan virus ini dan kurangnya kesadaran akan hidup bersih menyebabkan angka penyebaran virus ini cepat meningkat.

Tabel 1.
Data Sebaran Covid-19

	Global (216 Negara)	Indonesia
Terkonfirmasi Positif	17.660.523	187.537
Sembuh	-	134.181
Meninggal	680.894	7.823

Sumber : <https://covid19.go.id/>, 2021

Dapat dilihat dari Tabel 1 bahwa tercatat secara global sebanyak 216 negara memiliki angka terkonfirmasi virus Covid-19 sebanyak 17.660.523 orang dan jumlah meninggal sebanyak 680.894 orang. Di Negara Indonesia sendiri tercatat kasus positif virus Covid-19 sebanyak 185.537 orang, untuk jumlah yang berhasil sembuh sebanyak 134.181 orang, sedangkan yang meninggal sebanyak 7.832. Angka pada kasus ini akan terus mengalami peningkatan setiap harinya mengingat ditemukannya cara untuk menghilangkan virus ini.

Adanya penyebaran virus Covid-19 diseluruh dunia telah menimbulkan dampak diberbagai aspek. Virus Covid-19 berdampak kepada hampir seluruh aspek kehidupan seperti aspek ekonomi dan aspek sosial (Herdiana & Nurul, 2020). Berbagai upaya telah dilakukan seperti dengan menghimbau masyarakat untuk mematuhi protokol kesehatan. Selain itu pemerintah juga mengeluarkan kebijakan untuk *lockdown* maupun *social distancing* demi dapat menanggulangi terjangkit virus Covid-19.

Pada kondisi seperti ini tentu masyarakat sangat terbatas dalam melakukan kegiatan. Sama halnya dengan yang terjadi pada berbagai perusahaan atau tempat bekerja. Beberapa perusahaan lebih memilih untuk menutup perusahaan maupun tempat bekerjanya dengan alasan menurunnya jumlah pendapatan, tidak sedikit juga karyawan yang bekerja ditempat tersebut harus dirumahkan. Banyak para pekerja yang dirumahkan oleh perusahaan dan perusahaan-perusahaan tersebut mengalami peningkatan kerugian (Suhartini, 2020).



Sumber : Liputan 6, 2021

Gambar 1.
Informasi Jumlah PHK dan dirumahkan

Virus covid-19 membuat perusahaan maupun tempat bekerja memperkerjakan karyawan dari rumah atau yang dikenal dengan sebutan *work from home*. Tentunya bekerja dengan cara *work from home* memanfaatkan teknologi digital. Sejalan dengan pendapat Sarbani et al., (2020) yang mengatakan bahwa ditengah pandemi virus Covid19 dan adanya pembatasan kegiatan termasuk aktivitas perekonomian, tentunya harus tetap dilaksanakan agar tidak terjadi krisis ekonomi, solusi yang dapat dilakukan adalah memanfaatkan kemajuan teknologi seperti penggunaan *video conference* contohnya zoom, email, dan software aplikasi lainnya. *Work from home* memiliki dampak positif maupun negatif. Pada hasil penelitian Purwanto, (2020) memaparkan bahwa dampak positif dari *work from home* yaitu kegiatan bekerja menjadi lebih fleksibel, tidak memerlukan biaya untuk transportasi atau bensin, meminimalisir stress akibat kemacetan dan memiliki banyak waktu luang. Kerugian dari *work from home* itu sendiri adalah kehilangan motivasi kerja, harus menanggung biaya listrik dan internet serta khawatir akan masalah keamanan data.

Bagi beberapa perusahaan atau tempat bekerja yang tidak dapat menggunakan sistem *work from home* dapat memilih untuk membatasi jumlah karyawan yang masuk bekerja dengan mengelola jam kerja mereka. Akan tetapi bekerja langsung dari kantor atau tatap muka ini tentu harus dengan pengawasan yang baik dan menaati aturan sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi Covid-19, agar nantinya hal ini tidak menimbulkan *cluster* baru penyebaran virus Covid-19.

Seiring dengan berjalannya waktu, penanggulangan virus Covid-19 di beberapa negara diikuti dengan upaya pemulihan aspek ekonomi dan aspek sosial yang mengalami keterhambatan memunculkan kebijakan yang diambil oleh pemerintah yang disebut dengan istilah *new normal*. Dapat diartikan bahwa *new normal* sebagai keberlanjutan aktivitas dalam suatu negara yang terdampak virus Covid-19. Menurut Crary et al., (2020) disampaikan kondisi tersebut oleh pemerintah di negara bersangkutan dianggap aman bagi penyelenggaraan aktivitas masyarakat khususnya aktivitas di ruang publik yang nantinya terdapat interaksi sosial antar warga masyarakat.

Pertimbangan yang diambil terkait kebijakan *new normal* ini berdasarkan bahwa virus Covid-19 ini tidak akan hilang dalam waktu dekat sebagaimana hasil kajian yang dilakukan oleh WHO (Herdiana & Nurul, 2020). Pada kenyataan itu sehingga sangat tidak mungkin untuk terus menerus menghentikan aktivitas masyarakat baik aktivitas ekonomi maupun sosial sampai tidak ada lagi ditemukan kasus penyebaran virus Covid-19. Apabila kebijakan ini tidak dilaksanakan dapat mengancam keberlanjutan pertumbuhan dan pembangunan suatu negara, namun dalam menjalankan kebijakan ini tetap dibutuhkan sikap kewaspadaan yang ditujukan kepada seluruh masyarakat dengan patuh akan protokol kesehatan yang telah ditetapkan.

Adanya kondisi *new normal* ini tentu menimbulkan suatu perubahan dan adaptasi baru. Perubahan perilaku kerja dapat terjadi disebabkan oleh adanya penerapan sejumlah aturan baru termasuk aturan dalam lingkungan kerja. Dibutuhkan kesiapan dalam menghadapi perubahan yang terjadi. Kesiapan tersebut pada akhirnya akan mempengaruhi hasil kinerja karyawan. Sama halnya pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Novitasari & Asbari, (2020) bahwa kesiapan berubah tersebut berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja. Menurut Adolfina & Pandowo, (2017) perilaku kerja dalam organisasi adalah sangat kompleks karena dipengaruhi oleh berbagai hal misalnya lingkungan kerja dan lingkungan diluar kerja.

Perilaku kerja akan berdampak pada hasil (*outcome*) yaitu dapat menghasilkan prestasi jangka panjang maupun jangka pendek yang positif, pengembangan diri, kepuasan kerja atau sebaliknya prestasi jangka panjang yang buruk dan kurang berkembang. Perilaku kerja menurut Robbins. P.S, (2002) yaitu bagaimana orang-orang dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui

sikap dalam kerja. Terdapat perbedaan faktor yang disampaikan oleh Robbins. P.S, (2002), dimana disebutkan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi perilaku kerja, yaitu : Lingkungan kerja, Konflik Komunikasi.

Selain itu lingkungan kerja yang tercipta pada kondisi ini juga turut mengalami perubahan. Menurut Arianto & Kurniawan, (2020) bahwa lingkungan kerja merupakan salah satu yang mempengaruhi pelaksanaan tugas karyawan secara optimal oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk memperhatikan suasana kerja, hubungan rekan kerja, dan tersedianya fasilitas kerja. Adanya aturan baru terkait pembatasan aktivitas menyebabkan perubahan lingkungan kerja dan perilaku karyawan.

Perubahan kondisi kerja ini juga memaksa para karyawan untuk tetap menjaga produktivitas kerja. Produktivitas ini dilihat dari berbagai aspek salah satunya kemampuan dalam menyelesaikan tugasnya. Karyawan yang bekerja dari rumah dituntut menguasai teknologi digital dalam rangka mengerjakan tugasnya, sedangkan karyawan yang bekerja langsung dari tempat bekerja diminta untuk mematuhi setiap peraturan protokol kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Simarmata, (2020) terkait *work from home* dan produktivitas dosen menghasilkan bahwa dosen yang bekerja dari rumah dengan lingkungan kerja yang fleksibel, terhindar dari gangguan stress, menjadi lebih dekat dengan keluarga, dapat menghemat waktu perjalanan, merasa lebih sehat dan menjaga keseimbangan kerja, memiliki kreativitas yang tinggi, dapat memisahkan pekerjaan rumah dan kantor serta tekanan diri yang minim akan meningkatkan produktivitas dosen dalam bekerja.

Pada penelitian sebelumnya Purwanto, (2020); Putra Salain et al., (2020); Soehardi et al., (2020) mengkaji kinerja karyawan pada saat terjadi pandemi virus Covid-19, akan tetapi penelitian yang mengangkat topik terkait perubahan perilaku kerja yang terjadi ketika adanya penerapan sejumlah peraturan baru serta perubahan baik kondisi lingkungan kerja masih sangat terbatas. Penelitian ini mengisi gap dalam literatur bagaimana perubahan perilaku kerja karyawan di era *new normal*.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menjelaskan perubahan perilaku kerja karyawan melalui lingkungan kerja yaitu bagaimana kondisi ditempat kerja karyawan baik secara fisik maupun nonfisik, konflik yaitu suatu gangguan atau hambatan yang terjadi saat bekerja, dan komunikasi meliputi interaksi karyawan dengan sesama karyawan lainnya. Masing-masing pertanyaan yang diajukan kepada karyawan untuk menggali informasi mengenai perubahan perilaku kerja yang terjadi pada era *new normal*, dimana seperti yang diketahui bahwa era ini merupakan suatu kondisi memasuki suatu hal yang baru.

Informan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu empat orang informan yang bekerja di Kabupaten Badung. Adapun profesi dari keempat informan tersebut adalah sebagai housekeeping, capster, admin, staff pengajar. Keempat karyawan ini dipilih karena termasuk kriteria penelitian terkait perubahan perilaku kerja karyawan dan pemilihan Kabupaten Badung karena merupakan salah satu kabupaten yang sangat terkena dampak dari Pandemi Covid-19. Wawancara dilakukan dengan perekam audio handphone atas ijin dari partisipan. Adapun teknik analisis pada penelitian ini mengacu pada langkah-langkah yang disampaikan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono, (2018) yaitu pertama dilakukannya pengumpulan data berupa wawancara. Hasil wawancara tersebut selanjutnya direduksi atau dirangkum dan mencari hal-hal pokok. Setelah dilakukannya reduksi data dapat dilanjutkan dengan langkah selanjutnya yaitu penyajian data. Terakhir dilakukannya verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Pada tahap reduksi data terdapat kutipan-kutipan penting yang mewakili kode tertentu dimasukkan dalam kolom kode yang sesuai untuk dapat dipergunakan dalam pembahasan hasil. Keempat informan dalam penyusunan laporan ini diberikan kode agar laporan menjadi lebih efisien. Adapun untuk informan yang berprofesi sebagai *housekeeping* diberi kode CP, informan yang berprofesi sebagai *capster* diberi kode DN, informan yang berprofesi sebagai admin diberi kode MG dan informan yang berprofesi sebagai staff pengajar diberi kode ESG. Setiap kutipan yang dipaparkan dalam pemaparan hasil diakhiri dengan kode partisipan yang menyatakan pernyataan tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis wawancara menunjukkan bahwa perubahan perilaku kerja pada karyawan tidak terlalu mengalami perubahan. Dapat dikatakan perubahan yang terjadi berkaitan dengan protokol kesehatan yang harus dipatuhi di era new normal ini. Berikut adalah penjelasan lebih detail dari hasil penelitian. Untuk menjelaskan lingkungan kerja yaitu terdiri dari perubahan dari adanya virus covid-19, dampak dari perubahan yang ada, hal yang dirasakan, dan adaptasi dari adanya perubahan yang ada.

Dari seluruh informan yang diwawancarai, rata-rata perubahan dari adanya virus Covid-19 hampir sama yaitu terkait kebiasaan seperti yang dapat dilihat pada wawancara dengan CP yang berprofesi sebagai *housekeeping* sebagai berikut "*kebiasaannya tu kan sekarang, kayak dulu kan kebiasaan kerja jadinya bisa dibilang kerja keras dah karena tamu rame cuma dah gitu kan jadi berasa dah kita kerja, tapi kalau sekarang masa-masa kayak gini ni.. tamu kan ya makin sepi*" (CP).

Tidak jauh beda dengan wawancara dengan DN yang berprofesi sebagai *capster* juga ketika menjelaskan perubahan dari adanya virus Covid-19 ini terkait dengan kebiasaan yang dapat dilihat dari hasil wawancara berikut : "*dari mulai ini sempet tutup kan, karena sempet tutup lama sekitar empat bulan terus buka lagi, kayak yang masuk tu bisa satu orang, dua orang kayak gitu, nah sekarang mulai new normal ini kayak mulai kayak mulai adaptasi dari awal lagi.. kayak opening baru gitu.. kebanyakan sekarang kayak gitu.. kayak orang-orang malah yang asli sini.. daerah sini tu malah kayak apa yah.. gak kesini.. malah orang yang baru*" (DN).

Terlihat sedikit berbeda ketika wawancara dengan MG yang berprofesi sebagai admin. Saat menjelaskan perubahan dari adanya virus Covid-19 sebagai berikut "*kayak yang dulu – dulu.. gak begitu memperhatikan tentang kesehatan, sekarang lebih memperhatikan tentang kesehatan, sering cuci tangan.. kayak gitu kok.. pake masker diwajibkan, dari perusahaan pun sekarang diperketat*" (MG).

Wawancara juga dilakukan dengan ESG yang merupakan salah satu staff pengajar salah satu perguruan tinggi swasta di Bali, terkait perubahan yang terjadi yaitu "*kalau sekarang secara medianya sih tidak terlalu pengaruhnya besar karena dalam akreditasi kan ee dapat nilai A itu kan kalau kita mengajar 50% tu online dari akreditasi. Tetapi sekali lagi covid ini mempercepat proses itu. Sebetulnya Undiknas sudah mulai dari Prof GSD dulu mempersiapkan kelas online, hanya saja covid ini mempercepat sehingga perubahannya tentu tidak begitu besar tetapi ee menurut saya covid itu membuat kita jauh lebih cepat beralih dari keadaan sebelumnya. Sebenarnya kalau saya ditanya apa pengaruhnya kalau kita pahami proses akreditasi, sebenarnya sudah direncanakan untuk astada 9 itu nilai A itu kalau 50%. Yang lebih terasa mungkin pada karyawan.*" (ESG).

Dari seluruh informan yang diwawancarai, rata-rata memiliki dampak perubahan yang serupa. Dampak tersebut berkaitan dengan keseharian mereka menjalani pekerjaan masing-masing. Seperti yang dikatakan oleh CP yang berprofesi sebagai *housekeeping* yaitu "*dampaknya dari kita, gimana ya.. agak canggung jadinya bisa sama tamu karena kan.. sudah lama gak berinteraksi terus*

ehhhmm.. terus kinerja juga lebih menurun.. kinerja kita lebih menurun sama.. aktifitas juga.. aktifitas menurun sih kan... hehehehe" (CP).

Pada wawancara yang dilakukan dengan DN yang berprofesi sebagai *capster*, lebih menjelaskan dampak ketika bekerja yaitu sebagai berikut *"iya cara kerjanya bisa dibbilang kayak ada tambahan lah, kayak lebih.."* (DN) dilanjutkan *"plus buat kek kebersihannya... sekarang kan lebih ditambah lagi jam waktu kerjanya lebih banyak dipake buat kebersihan sih"* (DN). Serupa dengan pernyataan dari DN, wawancara dengan MG yang berprofesi sebagai admin juga memaparkan dampak dari perubahan yang ada sebagai berikut *"SOP nya kalo pandemi ni ya, wajib memakai masker.. ee.. cuci tangan, terus kayak memper ini sih.. lebih kayak jaga kesehatan aja.. apa lagi.. kalo abis proses paket itu biasanya dulu sterilin dulu sebelumnya.. semprot-semprot kayak gitu aja sih"* (MG).

Hasil wawancara dengan ESG salah satu staff pengajar disebuah perguruan tinggi swasta di Bali mengatakan bahwa *"Kalau karyawan sih memang terasa sekali, kita sekarang lebih banyak di rumah ataupun di tempat-tempat yang mereka yakini nyaman, gangguan itu tidak terasa."* (ESG).

Wawancara yang dilakukan dengan seluruh informan terkait hal yang dirasakan dengan adanya perubahan akibat adanya virus Covid-19 ini pun berbeda-beda. Wawancara dengan CP yang berprofesi sebagai *housekeeping* menyampaikan bahwa sebagai berikut *"ada rasa bosan lah sekarang modelnya"* (CP). Selanjutnya wawancara dengan DN yang berprofesi sebagai *capster* mengatakan hal yang dirasakan yaitu *"satu sih lebih was-was ya.."* kemudian ditambahkan dengan penjelasan *"soalnya kan kita megang orang .. orang dari luar yang gatau habis ngapain.. gak kenal.. itu sih lebih was-was sama lebih jaga-jaga aja "* (DN).

Wawancara dengan MG yang berprofesi sebagai admin tentunya memiliki hal yang dirasakan yang berbeda pula seperti berikut *"ya... gak apa-apa sih.. bagus.. jadinya kita jadi lebih berhati-hati.. jaga kesehatan.. apalagi disini bertemu banyak orang kan "* (MG). Wawancara yang dilakukan dengan ESG sebagai salah satu pengajar disebuah perguruan tinggi swasta di Bali mengatakan bahwa *"kalau saya tidak terkejut, hanya mencoba sekarang mau memformulasikan bagaimana cara menjaga disiplin, menilai kinerja dengan cara-cara yang relatif mungkin banyak orang tidak tidak tidak mengantisipasi. Kalau saya kan sudah mengantisipasi bahwa akreditasi itu nanti 50% loh, artinya satu berarti mahasiswa berkurang 50% tatap muka, maka satu ruangan jadi jauh lebih efisien, e kendaraan berkurang 50%, semua berkurang 50%. Sekarang karyawan bagaimana misalnya yang biasa nyapu ee ruangan 100, sekarang karena akreditasi 50% kan jadi 50% nyapu. Apakah level-level tertentu bisa mensiasati itu? Kalau saya kan sudah melihat itu."* (ESG). Perbedaan dari hal yang dirasakan dari ketiga informan ini wajar terjadi mengingat setiap orang memiliki cara respon yang berbeda, akan tetapi respon tersebut sama – sama disebabkan dari adanya perubahan yang ada dan menyesuaikan dengan kondisi pada tempat bekerjanya masing-masing.

Dari seluruh informan dilakukan wawancara mengenai adaptasi dari adanya perubahan yang terjadi. Rata-rata adaptasi yang dilakukan oleh seluruh informan serupa dan sesuai dengan pekerjaan masing-masing. Wawancara yang dilakukan dengan CP yang berprofesi sebagai *housekeeping* memaparkan sebagai berikut *"adaptasinya..dah tu dari kebiasaan kita dulu sekarang kan berubah karena... karena beda departemen dah,,housekeeping sama bar itu jadi yaa.. mengikuti aja lah ...apa yang diperintahin sama atasan.. ya jalanin aja"* (CP).

Serupa dengan wawancara yang dilakukan dengan DN yang berprofesi sebagai *capster* menjelaskan adaptasi yang dilakukan sebagai berikut *"kek gitu lah...ee... karena orang-orang baru tu kan jadi kayak kita mulai lagi dari awal.. kayak biasanya memang udah kek customer disini kan.. udah tetap disini..sekarang kan baru kenal lagi.. gitu paling..kayak protokol itu kan kayak beda kan gak kayak sebelumnya.. gitu paling..."* (DN).

Wawancara dengan MG yang berprofesi sebagai admin juga menjelaskan adaptasi yang dilakukan dari adanya perubahan yaitu sebagai berikut "*oh yaa.. mungkin kita kayak mempersiapkan hand sanitizer gitu kak.. jadi setiap ketemu customer, kita harus bersih-bersih lagi*" (MG). Hasil wawancara yang dilakukan dengan ESG sebagai salah satu staff pengajar disebuah perguruan tinggi swasta di Bali mengatakan bahwa "*Memang perubahan itu perlu dipaksa, tapi sebelum memaksa harus kembali lagi, Pak Oka pasti paham ini.*", beliau juga menambahkan "*Analisis jabatan penting, apa yang dikerjakan, bagaimana cara mengerjakan.*" (ESG).

Wawancara dengan seluruh informan terkait dengan komunikasi antar sesama karyawan, rata-rata memiliki jawaban yang serupa. Pada bagian ini mencari informasi komunikasi antara karyawan yang terjadi ketika era *new normal* ini. Adapun wawancara dengan CP yang berprofesi sebagai *housekeeping* menjelaskan sebagai berikut "*komunikasinya kan biasa aja.. tapi kita kayak gak peduli dah sama yang apa disuruh protokol jaga jarak gitu sama gini dah.. kita kan juga udah tau kalo udah memenuhi gini juga kan kayak kebersihan gitu... interaksi gitu... jadi ya kan baik-baik aja*"(CP). Wawancara dengan DN yang berprofesi sebagai *capster* juga mengatakan hal serupa terkait komunikasi antar sesama karyawan yaitu "*kalo sama karyawan, engga sih sama aja*" (DN). Serupa dengan wawancara dengan MG yang berprofesi sebagai admin juga mengatakan hal yang sama terkait komunikasi dengan sesama karyawan di era *new normal* ini seperti berikut "*sama aja kak*" (MG).

Wawancara dengan ESG selaku salah satu staff pengajar disalah satu perguruan tinggi swasta di Bali mengungkapkan bahwa "*Perubahan pasti ada tapi perubahan itu kan bisa menyenangkan bisa tidak. Tergantung persiapan kita, ketika kita berhadapan ee jangan deh pake teknologi. Kita persiapan dengan alat saya aja kadang-kadang bahasa-bahasa gaul yang harus kita pahami kemudian coba deh makanya ketika terjadi perubahan proses MSDM itu penting juga.*" (ESG).

Wawancara dengan seluruh informan juga mencari informasi mengenai kendala komunikasi yang terjadi. Wawancara dengan CP yang berprofesi sebagai *housekeeping* adalah sebagai berikut "*kalo sama temen-temen sih gak ya.. biasa aja sih..*" (CP). Serupa dengan wawancara yang dilakukan bersama DN yang berprofesi sebagai *capster* juga mengatakan seperti berikut "*engga sih., karena langsung ketemu*" (DN). Tidak jauh beda dengan wawancara yang dilakukan dengan MG yang berprofesi sebagai admin yaitu sebagai berikut "*hmmm.. gak ada sih kak, karena disini kerjanya kayak kekeluargaan kita ya.. jadi ee.. kalo ada masalah yaudah kita bicarain baik-baik bertiga, disini kan kita bertiga ni satu kantor..*" (MG).

Wawancara yang dilakukan dengan ESG yang merupakan salah satu staff pengajar disebuah perguruan tinggi swasta di Bali memiliki pandangan yang sedikit berbeda yaitu "*Jangan-jangan komunikasi yang terutama intens tapi kembali lagi konsepnya sederhana komunikasi tu kan membangun kepercayaan membangun satu persepsi jangan gosip gitu artinya. Kalok sekarang kan enggak apapun bisa jam jam berapa saja kan enak komunikasi begitu ada masalah bisa langsung bisa Zoom gitu kalok dulu kan surat dulu hari Selasa bisa ya jam sekian kalau sekarang kan enggak belum bisa besok duh enggak bisa pak, kapan? Tiga hari ya pak ya, ok selesai.*" (ESG).

Pada saat menjalankan pekerjaan disatu tempat yang sama tentunya antar karyawan pasti akan melakukan suatu komunikasi. Berikut ini akan dipaparkan hasil wawancara terkait komunikasi yang dilakukan berkaitan dengan pekerjaan yang dimiliki. Wawancara yang dilakukan dengan CP yang berprofesi sebagai *housekeeping* yaitu "*kalo disana... kita kan kebetulan inchargenya pershift itu sendiri ya..*" beliau melanjutkan "*sendiri.. jadi pas pergantian shift aja kita oper handel apa yang kurang tu kita ngomong sama temen, jadi otomatis ee.. selama satu shift itu kan kita kerjaan sendiri hmm... aman-aman aja...*". Berikutnya wawancara yang dilakukan dengan DN yang berprofesi sebagai *capster* yaitu "*pasti ada aja.. Cuma emang kita dah dari awal dah kasi tau buat customer yang bener-bener diluar udah gak pake masker kita gak ambil..*". Wawancara yang dilakukan dengan

MG yang berprofesi sebagai Admin mengatakan bahwa *"kita ketemu sejam aja.. ee.. pergantian jam tu ada satu jam aja sih kalo sesama admin "* *"oh itu kalau.. gini sih kadang ee.. apa yaa.. kalo kita ketemunya kan cuma sejam ni kadang disini juga ada customer pas kita ketemu, jadi kebanyakan juga chat sih sama admin.. nyelesin masalah lewat chat gitu.. "*

Hasil wawancara dengan ESG yang merupakan salah satu staff pengajar disalah satu perguruan tinggi swasta di Bali mengatakan bahwa *"nah kemarin kan dosen-dosen pasca kan diberikan pelatihan power point yang baik, bagaimana membuat power point yang menarik. Itu kan bagian dari komunikasi. Untuk mengatakan naik tidak mesti harus tulisannya naik, cukup pakai tanda panah, simbol-simbol. Terserah kamu cukup up to you, kalau tanda panah naik kurung dua u ah kan up to you. Jadi kan sama tapi menarik gitu. Bahasa-bahasa itu kan secara tidak langsung harus di dipersiapkan juga, bahwa kita mempersiapkan orang untuk teknologi bahkan teknologi paham karena kemampuannya makin naik. Satu kompensasi harus"*(ESG).

Wawancara dengan seluruh informan mengenai munculnya konflik. Dari hasil wawancara diperoleh informasi yang serupa. Wawancara dengan CP yang berprofesi sebagai *housekeeping* menjelaskan terkait munculnya konflik adalah sebagai berikut *"yang paling gini sih sama... gini yang lain kek.. tukang-tukang.. bos-bos kan sekarang manggil tukang kayak apa.. tukang masang.. masang pompa gitu kan.."* (CP), informasi dilanjutkan dengan *"nelpon sih nanyain kamu kerja gak ketok pintu dulu, permisi.. sudah bu.. sudah bu sebelumnya kita udah permisi dulu..mungkin itu orang yang masang gini.. pipa gitu..untuk airnya..atau tukang-tukang untuk maintenancenya.. soalnya ada yang kerja kan dua orang. oh gitu bisa jadi. dah tu dah gara-gara tu jadi kan kita yang kena imbas jelek jadinya dari tamunya..bukan..bukan..si dia tu..hmm besok-besok itu nasihatn juga tukang-tukangnya tu "* (CP).

Sedikit berbeda wawancara yang dilakukan dengan DN yang berprofesi sebagai *capster*. Pada informan ini mengemukakan terkait munculnya konflik seperti berikut *"kalo disini belum sih, kalo masalah kayak gitu belum ada.."* (DN). Wawancara dengan MG yang berprofesi sebagai admin terkait dengan munculnya konflik dijelaskan sebagai berikut *"iya biasanya ada kesalah pahaman pekerjaan kayak gitu, Cuma kan kita disini cuma bertiga, yaudah lah kita selesaiin bertiga"* (MG).Ketika wawancara dengan ESG salah satu staff pengajar disebuah perguruan tinggi swasta di Bali menuturkan bahwa *"Kenapa ada konflik? Konflik kan dari dulu karena apa? orang menyampaikan sesuatu tidak melihat kondisi."* (ESG).

Wawancara juga dilakukan terkait dengan penyelesaian konflik. Melalui wawancara diperoleh hasil yaitu rata-rata memiliki penyelesaian konflik yang serupa. Wawancara dengan CP yang berprofesi sebagai *housekeeping* terkait dengan penyelesaian konflik adalah *"kalo kita kan sebagai karyawan disana kan harus minta maaf dulu kalo kerja sama temennya bahwa itu missskomunikasi dah dibilang kan, by mistake dah anggap dah tidak disengaja.. jadi kita kasi penjelasan ke tamu, nanti langsung tamunya ada.. pasti ada respect lah untuk lain kali jangan kayak gitu lagi, itu aja sih"* (CP). Tidak jauh beda pada wawancara yang dilakukan dengan DN yang berprofesi sebagai *capster*. Pada informan ini memaparkan penyelesaian terkait konflik yaitu seperti *"ohh yang kayak gitu engga sih kita langsung diomongin bareng-bareng jadi gak pernah ada konflik dibelakang gimana-gimana.. gak.. kita langsung.. misalkan.. oh ni ada yang salah ni satu karyawan ni.. kita langsung ngomong bareng "* (DN) Selanjutnya hasil wawancara mengenai penyelesaian konflik dengan informan sebagai MG yang berprofesi sebagai admin yaitu sebagai berikut *"ee.. kalo penyelesaiannya sih pas kita ketemu bareng-bareng gitu"* (MG).

Wawancara dengan informan dilakukan juga mengenai dampak dari konflik. Informan memaparkan dampak konflik yang ada. Wawancara dengan CP yang berprofesi sebagai *housekeeping* menjelaskan dampak konflik adalah *"kalo kayak gitu sih.. "* (CP), dilanjutkan dengan *"gak sih*

kayaknya, tapi kita kan dari gini harus.. harus perhatiin tamu juga sih kan banyak dah.. banyak tamu yang sekarang check in.. dah pas tanggal check outnya dia mau extend" (CP). Wawancara selanjutnya dilakukan dengan DN yang berprofesi sebagai capster yaitu memaparkan dampak konflik seperti "iya langsung clear kayak gitu.. gak pernah yang kayak sesama temen kerja gitu ada masalah gitu gak pernah" (DN). Seupa dengan yang disampaikan oleh informan MG yang berprofesi sebagai admin pada wawancara mengenai dampak konflik yaitu "oh hiya sih.. untungnya temen disini tu mereka kalo ada masalah, jadi cepet-cepet diselesaikan jadi biar gak ganggu pekerjaan masing-masing, jadinya kalo ada masalah jadinya kita omongkan dan hari itu juga harus selesai" (MG).

Berdasarkan panduan yang dikeluarkan dari pemerintah pusat yaitu Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/328/2020, merupakan panduan pencegahan dan pengendalian COVID-19 di tempat kerja perkantoran dan industri, yang disusun secara umum untuk membantu dunia kerja dalam meningkatkan peran dan kewaspadaannya untuk mengantisipasi penularan COVID-19 di lingkungan kerja, serta memberikan perlindungan seoptimal mungkin bagi kesehatan pekerja. Tentunya adanya panduan ini juga memberikan kesempatan bagi para pelaku disektor ekonomi dapat menjalankan kegiatan perekonomian.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa perubahan perilaku kerja karyawan pada era new normal ini mengalami sedikit perubahan. Faktor lingkungan pada penelitian ini mengindikasikan bahwa perubahan perilaku kerja karyawan pada era *new normal* ini mengalami sedikit perubahan. Perubahan yang ada tersebut berkaitan dengan penambahan suatu hal yang baru dan wajib dilaksanakan ketika beraktifitas dalam hal ini bekerja yaitu protokol kesehatan. Berdasarkan penjelasan yang diberikan terkait lingkungan kerja tersirat bahwa apa yang terjadi pada saat mereka bekerja sangat dipengaruhi dengan adanya anjuran protokol kesehatan ini. Mereka menggambarkan bahwa pada saat bekerja protokol kesehatan tersebut menjadi poin utama yang berdampak pada saat menjalankan pekerjaan masing-masing. Selain itu kondisi era *new normal* ini dibutuhkan kesiapan dalam menghadapi suatu perubahan. Senada dengan penelitian yang disampaikan oleh (Herdiana & Nurul, 2020) yaitu dalam aspek ekonomi adanya aturan baik bagi para pelaku usaha maupun bagi masyarakat untuk menerapkan prinsip protokol kesehatan yang diatur dalam kebijakan tatanan normal baru dalam menjalankan aktivitas ekonominya, begitu pula dalam aspek sosial yang mana relasi sosial khususnya yang dilakukan di ruang publik harus didasarkan pula kepada prinsip protokol kesehatan sehingga diharapkan dengan adanya penerapan tatanan normal baru dapat menghasilkan sinergitas keberlanjutan aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat dengan upaya penanggulangan COVID-19 di masing-masing daerah.

Informan pada penelitian ini juga memiliki respon yang sedikit berbeda pada saat kondisi ini terjadi. Ada yang merasakan bosan dengan adanya kondisi seperti ini, terdapat pula yang merasa was-was ketika harus menjalankan pekerjaannya akibat dari harus berhadapan dengan customer, terdapat pula respon yang menjadikan dirinya semakin berhati-hati dalam bekerja, dan terdapat informan yang merasa tidak terkejut dengan perubahan kondisi yang terjadi. Terkait dengan adanya kondisi yang baru ini, informan dalam penelitian ini pun melakukan adaptasi. Mereka menjelaskan bahwa adaptasi yang dilakukan lebih kepada menjalankan apa yang terjadi pada kondisi yang baru, memulai kembali kebiasaan yang baru, dan lebih mempersiapkan diri untuk menjaga kebersihan. Adanya kondisi seperti ini artinya penting memperhatikan dan mengatur lingkungan kerja sebab nantinya akan berdampak pada hasil kerja karyawan. Sejalan dengan penelitian oleh (Daus & Othman, 2020) yaitu lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Apabila lingkungan kerja yang tercipta menimbulkan rasa senang dan aman maka karyawan akan dapat bekerja secara efektif, sebaliknya

apabila lingkungan kerja yang tercipta tidak menyenangkan dan tidak aman maka secara otomatis akan menurunkan kinerja karyawan.

Pada faktor komunikasi dalam penelitian ini dari penjelasan yang diberikan terkait dengan komunikasi tersirat bahwa pada kondisi ini, karyawan yang menjadi informan dipenelitian ini mengatakan bahwa komunikasi antar sesama karyawan tidak mengalami perubahan. Mereka menggambarkan bahwa komunikasi berjalan seperti biasanya dimana komunikasi terjadi dominan secara langsung tidak berubah menjadi *online*. Hal tersebut terjadi karena tipe pekerjaan dari masing-masing informan yaitu berada pada bidang jasa. Informan juga menyampaikan bahwa adanya kondisi tersebut kendala dalam komunikasi pun terbilang tidak ada. Mereka juga menggambarkan komunikasi pada saat menjalankan pekerjaannya masing-masing seperti ketika menjalankan pekerjaan mereka mengkomunikasikan secara baik dengan karyawan lain serta dengan customer juga mengkomunikasikan secara baik kaitannya dengan disiplin menjalankan protokol kesehatan. Baik secara online maupun secara tatap muka, yang terpenting dalam komunikasi adalah kualitas dari komunikasi tersebut. Hal ini disebabkan oleh komunikasi sebagai sarana dalam menyampaikan suatu informasi guna memperlancar aktivitas. Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maharani, 2020) yaitu komunikasi tidak hanya dilakukan pada manusia, sebuah organisasi juga harus memiliki kualitas berkomunikasi yang baik. Kualitas komunikasi inilah yang dapat mengukur jalannya sebuah organisasi. Apabila komunikasi yang dilakukan pada suatu organisasi berjalan dengan baik, maka organisasi tersebut dapat bekerja dengan baik dan begitu pula sebaliknya.

Terakhir, dari penjelasan pada faktor konflik pada penelitian ini menjelaskan bahwa tersirat konflik yang terjadi pada era *new normal* ini termasuk konflik yang ringan. Karyawan pada penelitian ini mengatakan bahwa konflik yang muncul tersebut adalah konflik dengan pihak di luar tempatnya bekerja, dan konflik tersebut sebatas kesalah pahaman. Adanya konflik yang ringan tersebut, karyawan dalam penelitian ini menggambarkan penyelesaian dari konflik yang ada yaitu dengan cara meminta maaf secara langsung, mengkomunikasikan bersama-sama dengan karyawan lainnya dan bersama-sama menyelesaikan konflik yang ada. Terkait dampak dari adanya konflik tersebut, karyawan-karyawan ini menggambarkan bahwa dirinya menjadi lebih perhatian ataupun detail terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya, kemudian menjadi lebih cepat mengambil keputusan pada saat adanya konflik serta pada saat penyelesaian konflik tersebut. Menurut (Valentina, 2020) dalam penelitiannya mengatakan bahwa konflik yang terjadi tidak serta merta menjadi hambatan atau kendala dalam memajukan organisasi, tetapi sebaliknya dapat menjadi pemacu atau motivasi dalam mencapai tujuan organisasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Pandemi Covid-19 yang terjadi didunia khususnya di Indonesia telah berdampak pada banyak sektor. Pembatasan-pembatasan yang ada dan munculnya suatu kebiasaan baru menciptakan suatu kondisi yang baru juga yang disebut dengan era *new normal*. Penelitian ini menemukan bahwa perubahan perilaku kerja karyawan pada era *new normal* meliputi: (1) Lingkungan kerja, Perubahan dari adanya virus covid-19 terkait kebiasaan dalam bekerja, adapun dampak dari perubahan tersebut menimbulkan penambahan hal yang harus lebih diperhatikan yaitu mengenai protokol kesehatan. Akibat dari hal tersebut muncul perbedaan respon yang dirasakan antara lain rasa bosan, rasa was-was, rasa lebih berhati-hati, dan perasaan tidak terkejut. Adaptasi yang dilakukan juga seperti mengikuti anjuran protokol kesehatan yang dihimbau pemerintah dalam menjalankan pekerjaan masing-masing serta lebih menggunakan teknologi dalam membantu menyelesaikan pekerjaan. (2) Komunikasi, pada komunikasi antar sesama karyawan dikondisi era *new normal* ini berjalan seperti biasa dan terbilang lancar. Kendala dalam komunikasi juga dapat dikatakan tidak ada, dan komunikasi kaitannya dengan

pekerjaan juga berjalan seperti biasa dan normal. (3) Konflik, pada era *new normal* ini munculnya konflik dapat dikatakan hampir tidak ada. Konflik yang muncul biasanya terkait dengan kesalahpahaman. Adapun penyelesaian dari konflik ini diselesaikan secara langsung dan dibicarakan dengan baik. Dengan demikian dampak dari konflik ini seperti membuat karyawan menjadi lebih perhatian atau detail dan secara cepat mengambil tindakan dalam menyelesaikan konflik yang ada.

Penelitian ini memiliki implikasi bagi pemilik perusahaan atau tempat bekerja memperhatikan kondisi lingkungan kerja dimana karyawan bekerja, serta cara berkomunikasi dan konflik yang mungkin timbul dari adanya kondisi era *new normal* ini. Dapat juga dilakukannya inovasi untuk menyesuaikan dengan kondisi yang sedang terjadi agar tercapai tujuan yang telah dimiliki. Senantiasa menciptakan serta memfasilitasi karyawan terkait dengan rasa aman dan nyaman saat menjalankan pekerjaan terlebih pada situasi adanya pandemic seperti saat ini. Adapun penelitian ini merekomendasikan karyawan atau perusahaan dan tempat bekerja pada era *new normal* ini lebih berinovasi dengan menggunakan teknologi digital dalam membantu menyelesaikan pekerjaan. Mengingat dalam kondisi era *new normal* ini sangat penting untuk menjalankan protokol kesehatan dengan baik.

Adapun penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu hanya melakukan penelitian terhadap empat orang informan yang memiliki profesi sebagai *housekeeping*, *capster*, admin dan staff pengajar. Adapun jangka waktu penelitian juga termasuk pendek, dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang hanya menggali atau mendalami suatu permasalahan dan tidak dapat melakukan generalisasi dari hasil penelitian ini. Dengan demikian, untuk menyempurnakan temuan penelitian ini, untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan teori-teori lain untuk menggali lebih mendalam terkait perubahan perilaku karyawan baik pada kondisi demografi yang berbeda maupun profesi karyawan yang berbeda. Hal tersebut dapat memperkaya hasil penelitian dengan mengambil fokus penelitian yang lain.

REFERENSI

- Arianto, N., & Kurniawan, H. (2020). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3(3), <https://doi.org/10.32493/jjisd.v3i3.4869>
- Bäuerle, A., Skoda, E. M., Dörrie, N., Böttcher, J., & Teufel, M. (2020). Correspondence psychological support in times of COVID-19: The essen community-based cope concept. *Journal of Public Health (United Kingdom)*, 42(3), 649–650. <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdaa053>
- Benhard Tewel. Adolfinia, Merinda Ch. H. Pandowo, H. N. T. (2017). *Perilaku Organisasi*. CV. Patra Media Grafindo Bandung.
- Crary, D., Collins, D., & Winfield, N. (2020). *Will the Coronavirus Ever Go Away? Here's What One of the WHO's Top Experts Thinks*. <https://globalnews.ca/news/6962652/coronavirus-new-normal-countries-reopen/>
- Daus, A., & Othman, hasyamuddin Bin. (2020). *KONFLIK DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN* *Amir*, 3(3), 312-324.
- Herdiana, D., & Nurul, S. (2020). Implikasi Tatanan Normal Baru Terhadap Kehidupan Sosial Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 4(2), 300-310. <https://doi.org/10.38043/jids.v4i2.2462>
- Maharani, D. (2020). *Peran Human Capital Development Dalam Membangun Komunikasi Antar Karyawan Pada PT. Lativi Mediakary. tvOne*.
- Novita sari, D., & Asbari, M. (2020). Peran Kesiapan untuk Berubah terhadap Kinerja Guru di Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Industrial Engineering & Management Research (JIEMAR)*, 1(2), 219–237-328. <https://jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/63>
- Purwanto, A. (2020). Studi eksplorasi Dampak WFH Terhadap Kinerja Guru. *Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 92–100.
- Putra Salain, P. P., Putra Adiyadnya, M. S., & Eka Rismawan, P. A. (2020). Studi Eksplorasi Dampak Work From Home Terhadap Kinerja Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bumh Di Wilayah

- Denpasar. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 3(2), 19–27. <https://doi.org/10.47532/jis.v3i2.181>
- Robbins. P.S. (2002). Prinsip-prinsip perilaku organisasi. (5th Ed.). Jakarta: Erlangga. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*.
- Sarbani, Y. A., D-iii, A. P., Vokasi, F., Katolik, U., & Mandala, W. (2020). Adaptasi Kebiasaan Baru Profesi Sekretaris Di Tengah Pandemi Covid-19. *Administrasi Dan Kesekretarian*, 5(September 2020), 115–127.
- Simarmata, R. M. (2020). Pengaruh Work From Home Terhadap Produktivitas Dosen Politeknik Negeri Ambon. *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial Dan Humaniora*, 02(01), 73–82.
- Soehardi, S., Permatasari, D. A., & Sihite, J. (2020). Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pendapatan Tempat Wisata dan Kinerja Karyawan Pariwisata di Jakarta. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.31599/jki.v1i1.216>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Alfabeta Bandung*.
- Suhartini, T. (2020). *PERSEPSI PEKERJA DALAM MENGHADAPI NEW NORMAL*. 5(4), 310–317.
- Valentina, J. (2020). *Pengaruh Burnout Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Perawat RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. 14(1), 1–27.