

**EVALUASI EFEKTIVITAS PELAKSANAAN BEKERJA DARI  
RUMAH (*WORK FROM HOME*) PADA PERUSAHAAN  
ASURANSI KERUGIAN DI MASA PANDEMI COVID-19  
(Studi Kasus: PT Asuransi Central Asia)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen**



**INDAH TRIAN RAMADHANI**

**1191901013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2021**

## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Indah Trian Ramadhani**

**NIM : 1191901013**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 26 Agustus 2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh:

Nama : Indah Trian Ramadhani  
NIM : 1191901013  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Evaluasi Efektivitas Pelaksanaan Bekerja Dari Rumah  
(*Work From Home*) Pada Perusahaan Asuransi Kerugian di  
Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: PT Asuransi Central  
Asia)

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelas Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D. (  )

Penguji : Anon Kuswardono, S.E., M.B.A. (  )

Penguji : Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T. (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Agustus 2021

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi Efektivitas Pelaksanaan Bekerja Dari Rumah (*Work From Home*) Pada Perusahaan Asuransi Kerugian di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: PT Asuransi Central Asia).” Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak awal perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberi saran dan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini;
- 2) Bapak Anon Kuswardono, S.E., M.B.A. dan Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dalam proses penyelesaian tugas akhir ini;
- 3) Informan dan rekan-rekan PT Asuransi Central Asia yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang diperlukan oleh penulis;
- 4) Orang tua, kakak, dan adik selaku keluarga penulis yang selalu memberi dukungan;
- 5) Rekan-rekan Manajemen Bakrie Kelas Karyawan Batch 12 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang membantu dan mendukung di masa perkuliahan.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 26 Agustus 2021

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Trian Ramadhani  
NIM : 1191901013  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Evaluasi Efektivitas Pelaksanaan Bekerja Dari Rumah (*Work From Home*) Pada Perusahaan Asuransi Kerugian di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: PT Asuransi Central Asia)

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 Agustus 2021

Yang menyatakan



Indah Trian Ramadhani

**Evaluasi Efektivitas Pelaksanaan Bekerja Dari Rumah (*Work From Home*)  
Pada Perusahaan Asuransi Kerugian di Masa Pandemi Covid-19 (Studi  
Kasus: PT Asuransi Central Asia)**

Indah Trian Ramadhani

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran efektivitas pelaksanaan bekerja dari rumah (*work from home*) pada perusahaan asuransi kerugian PT Asuransi Central Asia di masa pandemi Covid-19. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi dalam studi *work from home*, dan dapat menjadi gambaran maupun evaluasi bagi organisasi dan para pemimpin perusahaan terkait kebijakan *work from home*. Metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi literatur, observasi partisipatif, dan wawancara. Hasil menunjukkan bahwa pelaksanaan bekerja dari rumah (*work from home*) pada perusahaan asuransi kerugian di masa pandemi efektif dalam menyelesaikan pekerjaan kantor. Efektivitas ini dirasakan hampir di semua divisi kecuali Teknik Underwriting.

Kata kunci : *Work from home*, asuransi kerugian, efektivitas, komunikasi

**Evaluasi Efektivitas Pelaksanaan Bekerja Dari Rumah (*Work From Home*)  
Pada Perusahaan Asuransi Kerugian di Masa Pandemi Covid-19 (Studi  
Kasus: PT Asuransi Central Asia)**

Indah Trian Ramadhani

---

**ABSTRACT**

This study aims to describe the effectiveness of the implementation of work from home at the insurance company PT Asuransi Central Asia during the Covid-19 pandemic. The benefits of this research are expected to increase knowledge and information in the study of work from home, and can be an illustration and evaluation for organizations and company leaders regarding work from home policies. Qualitative research methods with data collection techniques through literature studies, participatory observation, and interviews. The results show that the implementation of work from home in insurance companies during the pandemic is effective in completing office work. This effectiveness is felt in almost all divisions except for Underwriting Techniques.

Keywords - Work from home, loss insurance, effectiveness, communication, working time

## DAFTAR ISI

|                                                                             |             |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>                                | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                                              | <b>iii</b>  |
| <b>UNGKAPAN TERIMA KASIH .....</b>                                          | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>                        | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                        | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                      | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                   | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I.....</b>                                                           | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                                                    | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang .....                                                 | 1           |
| 1.2    Batasan Masalah .....                                                | 6           |
| 1.3    Rumusan Masalah .....                                                | 6           |
| 1.4    Tujuan Penelitian .....                                              | 6           |
| 1.5    Manfaat Penelitian .....                                             | 6           |
| <b>BAB II .....</b>                                                         | <b>8</b>    |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                                | <b>8</b>    |
| 2.1    Bekerja Dari Rumah Atau <i>Work From Home</i> (WFH) .....            | 8           |
| 2.2    Dampak Penerapan Bekerja dari Rumah Atau <i>Work From Home</i> ..... | 11          |
| 2.3    Keleluasaan Waktu Kerja ( <i>Flexible Working Hours</i> ) .....      | 14          |
| 2.4    Keseimbangan Kehidupan-Kerja ( <i>Work-Life Balance</i> ) .....      | 16          |
| 2.5 <i>Work From Home</i> di Industri Layanan Jasa Asuransi Kerugian.....   | 17          |
| 2.6    Kerangka Pemikiran.....                                              | 23          |
| <b>BAB III.....</b>                                                         | <b>24</b>   |

|                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>METODE PENELITIAN .....</b>                                                       | <b>24</b> |
| 3.1    Metode Penelitian .....                                                       | 24        |
| 3.2    Objek Penelitian.....                                                         | 25        |
| 3.3    Teknik Pengumpulan Data.....                                                  | 25        |
| 3.4    Instrumen Penelitian .....                                                    | 29        |
| 3.5    Teknik Analisis Data.....                                                     | 29        |
| 3.6    Validasi Data.....                                                            | 31        |
| <b>BAB IV .....</b>                                                                  | <b>32</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                         | <b>32</b> |
| 4.1    Profil PT Asuransi Central Asia (PT ACA Asuransi).....                        | 32        |
| 4.2    Profil Narasumber .....                                                       | 33        |
| 4.3    Pembahasan.....                                                               | 35        |
| 4.3.1 Kendala Selama Pelaksanaan <i>Work From Home</i> .....                         | 35        |
| 4.3.2 Manfaat <i>Work From Home</i> .....                                            | 40        |
| 4.3.3 Keseimbangan Kehidupan-Kerja ( <i>Work-Life Balance</i> ) .....                | 41        |
| 4.3.4 Keleluasaan Waktu Kerja ( <i>Flexible Working Hours</i> ) .....                | 44        |
| 4.3.5 <i>Work From Home</i> Bagi Yang Sudah Berkeluarga .....                        | 46        |
| 4.3.6 Pelaksanaan <i>Work From Home</i> di PT ACA Asuransi .....                     | 47        |
| 4.3.7 Strategi Perusahaan Untuk Meningkatkan <i>Well-being</i> di Masa Pandemi ..... | 53        |
| <b>BAB V .....</b>                                                                   | <b>55</b> |
| <b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                      | <b>55</b> |
| 5.1    Simpulan .....                                                                | 55        |
| 5.2    Saran .....                                                                   | 55        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                           | <b>57</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                 | <b>60</b> |
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....                                                   | 61        |
| Lampiran 2 Verbatim Wawancara 1 .....                                                | 67        |

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| Lampiran 3 Verbatim Wawancara 2 ..... | 80  |
| Lampiran 4 Verbatim Wawancara 3 ..... | 94  |
| Lampiran 5 Verbatim Wawancara 4 ..... | 103 |
| Lampiran 6 Verbatim Wawancara 5 ..... | 110 |
| Lampiran 7 Verbatim Wawancara 6 ..... | 119 |
| Lampiran 8 Akumulai Tema .....        | 129 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1 Jumlah kasus Covid-19 secara nasional ..... | 1  |
| Gambar 2 Kerangka Berfikir .....                     | 23 |
| Gambar 3 Contoh Pengumuman Jadwal Kerja .....        | 47 |

## DAFTAR TABEL

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Tabel 1 Kriteria Pemilihan Informan.....  | 28 |
| Tabel 2 Profil Informan.....              | 33 |
| Tabel 3 Efektivitas di Setiap Divisi..... | 52 |