

Tia Novalia¹, Lina Marlina²

DAMPAK KEBIJAKAN *WORK FROM HOME* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PASCA PANDEMI COVID-19

Tia Novalia¹, Lina Marlina²

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

²Politeknik Triguna Tasikmalaya

tianovalia211@gmail.com¹, marlinatsm@gmail.com²

Abstract

Employee performance greatly influences the achievement of organizational goals. However, the Covid-19 pandemic has affected employee work patterns. During the Covid-19 pandemic, the Work From Home policy is one way to reduce the spread of the Covid-19 virus, especially in office environments. With this Work From Home policy, employees can work more flexibly from home. It is certainly hoped that this work flexibility can improve employee performance so that organizational goals can still be achieved even though the pandemic causes restrictions on community activities. However, after the Covid-19 pandemic was lifted from endemic status in June 2023, the Work From Home policy was still implemented in various offices because it was considered to have a positive effect on employee performance. This research aims to determine the impact of the Work From Home policy on employee performance after the Covid-19 pandemic, especially in the Directorate of Customs Facilities, Directorate General of Customs and Excise. This research uses quantitative methods with data collection methods through observation and surveys of employees within the Directorate of Customs Facilities, Directorate General of Customs and Excise. The research results show that the Work From Home policy has a good/positive impact on employee performance after the Covid-19 pandemic at the Directorate of Customs Facilities, Directorate General of Customs and Excise. WFH improves employee performance which is assessed based on improvements in performance indicators: work quality; quantity; punctuality; effectiveness; and independence.

Keywords: Covid-19; Customs and Excise; Performance; Work From Home; Work-life Balance.

Abstrak

Kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Namun, pandemi Covid-19 telah mempengaruhi pola kerja pegawai. Di masa pandemi Covid-19, kebijakan *Work From Home* menjadi salah satu cara untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19 khususnya di lingkungan perkantoran. Dengan kebijakan *Work From Home* ini, para pegawai dapat bekerja dengan lebih fleksibel dari rumah. Fleksibilitas kerja ini tentunya diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai sehingga tujuan organisasi tetap dapat tercapai meskipun pandemi menyebabkan pembatasan aktivitas masyarakat. Namun, setelah pandemi Covid-19 dicabut statusnya menjadi endemi pada Juni 2023, kebijakan *Work From Home* tetap diterapkan di berbagai perkantoran karena dianggap berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak kebijakan *Work From Home* terhadap kinerja pegawai pasca pandemi Covid-19 khususnya di Direktorat Fasilitas Kepabeanan, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi dan survei terhadap pegawai di lingkungan Direktorat Fasilitas Kepabeanan, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan *Work From Home* memiliki dampak yang baik/positif terhadap kinerja pegawai pasca pandemi Covid-19 di Direktorat Fasilitas Kepabeanan, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. WFH meningkatkan kinerja pegawai yang dinilai berdasarkan peningkatan indikator kinerja: kualitas kerja; kuantitas; ketepatan waktu; efektivitas; dan kemandirian.

Kata kunci: Bea Cukai; Covid-19; Kinerja; *Work From Home*; *Work-life Balance*.

Corresponding author: tianovalia211@gmail.com

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan sebuah organisasi. Menurut Amstrong dan Baron (seperti dikutip dalam Dharma, 2023), kinerja merupakan hasil kerja yang erat kaitannya dengan tujuan strategis organisasi. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Wibowo (Dharma, 2023) mengemukakan bahwa kinerja adalah tentang cara melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Singkatnya, kinerja merupakan tentang apa yang dikerjakan serta bagaimana cara mengerjakannya (Dharma, 2023). Pendapat lain mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dan tindakan kerja yang dilakukan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu. (Nasution et al., 2020). Menurut Nawawi (Widodo, 2015), hasil kerja ini bentuknya bisa berupa fisik maupun non fisik.

Umumnya hasil kerja dapat diidentifikasi dalam bentuk fisik sebagai wujud nyata proses komunikasi yang berkelanjutan, yang dilakukan oleh seorang pegawai dengan atasannya maupun rekan kerjanya (Bacal, 2005, seperti dikutip dalam (Dharma, 2023)). Proses komunikasi yang terjadi sehari-hari di kantor turut mempengaruhi kinerja pegawai. Namun, pola kerja konvensional ini berubah sejak pandemi Covid-19 melanda dunia. Banyak perusahaan menerapkan pola kerja baru yang meminimalisir pertemuan fisik di kantor untuk mencegah penularan virus. Hal ini tentunya berdampak pada sektor perkantoran. Sebagian pegawai ditugaskan untuk bekerja dari rumah. Kebijakan inilah yang umum disebut sebagai *Work From Home* (WFH). WFH memberikan kebebasan pegawai untuk mengerjakan pekerjaan di rumah dengan tetap terhubung melalui internet atau intranet. WFH memiliki dampak positif dan juga negatif. WFH memberikan fleksibilitas dari

segi waktu bagi para pegawai sehingga dapat menghasilkan keseimbangan hidup yang lebih baik (Crosbie, 2004). Para pegawai memiliki lebih banyak waktu di rumah untuk bercengkrama dengan keluarga. Di sisi lain, tidak semua pegawai memiliki sarana dan prasarana kerja yang memadai di rumah, layaknya di kantor. Selain itu, kurangnya pengawasan dari atasan dan minimnya interaksi dengan rekan kerja dapat membuat hasil pekerjaan kurang maksimal.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh IDN Times (Dewi, 2021) terhadap 400 pekerja di Indonesia pada tahun 2021 menunjukkan bahwa produktivitas selama WFO lebih tinggi daripada WFH. Hal ini dikarenakan menurut 75% responden menganggap bahwa komunikasi dengan rekan kerja lebih efektif dengan sistem WFO dan 56% responden berpendapat bahwa fasilitas di kantor lebih memadai daripada di rumah. Data serupa juga ditunjukkan pada data survei bulan Juli 2022 yang dilakukan oleh databoks (Reza, 2022) terhadap 1.436 pegawai, dengan rentang usia antara 18-44 tahun, didapatkan hasil bahwa para pegawai menganggap bekerja dari kantor (*Work From Office/WFO*) masih lebih efektif ketimbang bekerja di lokasi lainnya. Responden menganggap WFO paling efektif dengan skor 4,29 dari 5. Selain itu, dikutip dari CNBC Indonesia (Purwanti, 2022), Badan Kepegawaian Negara (BKN) melakukan survei terhadap PNS/ASN yang melakukan WFH, disimpulkan bahwa 30% ASN menunjukkan kinerja dan kompetensi yang rendah.

Berdasarkan data-data tersebut, kinerja pegawai selama WFH menjadi fokus perhatian dalam penerapan kebijakan WFH. WFH memberikan fleksibilitas kerja bagi pegawai, namun fleksibilitas itu sangat memungkinkan untuk disalahgunakan untuk urusan pribadi. Perusahaan tentunya juga harus menyadari pentingnya *work-life balance* yang menyangkut produktivitas, kinerja dan

peningkatan kualitas hidup secara pribadi (Darko-Asumadu & Osei, 2018). Namun, perusahaan juga tidak boleh membiarkan kebijakan WFH malah disalahgunakan sehingga dapat menurunkan kinerja pegawai. Maka dari itu, perusahaan dihimbau untuk memberikan motivasi dan kreativitas kepada karyawannya, serta keterikatannya di lingkungan kerja (Pasamar, 2015). Perusahaan juga harus mengembangkan sistem evaluasi kinerja yang handal sehingga dapat menilai kinerja pegawai secara adil. Di sisi lain, banyak juga perusahaan yang berhasil menerapkan kebijakan WFH dan terbukti dapat meningkatkan kinerja pegawainya. Hasil penelitian (Mustomi et al., 2021) mengenai kebiasaan baru WFH bersinggungan dengan motivasi kerja menunjukkan bahwa WFH lebih baik daripada bekerja *full-time* di kantor dan meskipun masih terdapat kendala, namun motivasi mereka untuk bekerja dari rumah tidak terpengaruh secara signifikan. Penelitian (Fauzi, 2022) terkait WFH dan kaitannya dengan kesehatan pegawai menyimpulkan bahwa bekerja dari rumah meningkatkan kesehatan fisik sehingga membuat individu lebih bersemangat bekerja. Peningkatan kualitas gizi juga berbanding lurus dengan peningkatan intelektual, yang pada akhirnya mempengaruhi produktivitas dalam bekerja. Selain itu, melalui penelitian mengenai *work-life balance* dan *flexible working arrangement* terhadap *job performance* dengan mediasi oleh *employee engagement* (Witriaryani et al., 2022), dinyatakan bahwa penerapan mediasi untuk melibatkan karyawan mengenai keseimbangan kehidupan kerja dan pengaturan kerja yang fleksibel dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi.

Kini kebijakan WFH sudah menjadi tren di banyak perusahaan dengan mengukung sistem *flexible working arrangement* yang dianggap dapat mendukung para pegawai untuk mencapai keseimbangan hidup. WFH

bukan lagi menjadi kebijakan situasional untuk menghadapi pandemi Covid-19, melainkan seolah sudah menjadi gaya hidup dalam masyarakat. Terbukti setelah pandemi Covid-19 berakhir yang ditetapkan pada 22 Juni 2023, banyak perusahaan/organisasi yang masih menerapkan WFH bagi karyawannya. Oleh karena itu, mengingat penelitian terdahulu dilakukan pada saat pandemi Covid-19 masih berlangsung, penulis ingin menganalisis bagaimana dampak kebijakan WFH terhadap kinerja pegawai pada saat ini ketika pandemi Covid-19 sudah berakhir. Hal ini sangat penting untuk mempertimbangkan penerapan kebijakan WFH pasca pandemi Covid-19 khususnya pada instansi penulis bekerja yaitu Direktorat Fasilitas Kepabeanan, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Rumusan masalah yang diangkat penulis yaitu bagaimanakah dampak kebijakan *Work From Home* terhadap kinerja pegawai pasca pandemi Covid-19 di Direktorat Fasilitas Kepabeanan, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, yang dinilai berdasarkan indikator kinerja: kualitas kerja; kuantitas; ketepatan waktu; efektivitas; dan kemandirian? Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kebijakan *Work From Home* terhadap kinerja pegawai pasca pandemi Covid-19 di Direktorat Fasilitas Kepabeanan, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, yang dinilai berdasarkan indikator kinerja: kualitas kerja; kuantitas; ketepatan waktu; efektivitas; dan kemandirian.

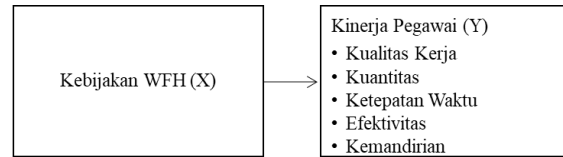
KAJIAN PUSTAKA

Kinerja merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan untuk mencapai hasil (Dharma, 2023). Pencapaian hasil ini berkaitan dengan pekerjaan masing-masing individu, dimana mereka dapat mengoptimalkan kemampuan dan menyadari potensi diri, sehingga dapat memaksimalkan kontribusi mereka kepada organisasi. Kemudian, kita mengenal dengan istilah manajemen kinerja. Manajemen kinerja

sendiri merupakan sebuah cara untuk mencapai hasil yang lebih baik dengan memahami dan mengelola kinerja sejalan dengan tujuan, standar, dan kompetensi yang ditentukan.

Manajemen kinerja perlu dilakukan evaluasi untuk menilai keberhasilan maupun kegagalan implementasi manajemen kinerja. Melalui evaluasi manajemen kinerja dapat diperoleh berbagai informasi bagi manajer dan pegawai untuk perbaikan berkelanjutan. Pada penelitian ini, pertama-tama, untuk mengetahui dampak kebijakan WFH terhadap kinerja pegawai, perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai selama WFH. Untuk mengevaluasi kinerja, dibutuhkan sebuah indikator sebagai alat ukur penilaian. Indikator kinerja adalah sebuah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan (Robbins, 2006). Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja adalah kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

Indikator kualitas kerja digunakan untuk mengukur kualitas pekerjaan yang dihasilkan termasuk kesempurnaan hasil, serta keterampilan dan kemampuan pegawai. Pada indikator kuantitas, yang dimaksud kuantitas disini adalah jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai, jumlah ini dapat dinyatakan dalam jumlah unit atau jumlah aktivitas yang diselesaikan. Indikator ketepatan waktu mengacu pada tingkat aktivitas atau pekerjaan yang diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan. Indikator efektivitas merupakan tolak ukur untuk mengukur tingkat pemanfaatan sumber daya organisasi seperti tenaga, biaya, teknologi atau pun bahan baku, untuk menghasilkan sebuah pekerjaan. Pada indikator kemandirian, dimana kemandirian disini adalah tingkat komitmen kerja dan tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaannya. Maka berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini menggunakan kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menguraikan dampak WFH pada setiap indikator kinerja. Pengumpulan data melalui observasi dan survei terhadap pegawai di lingkungan Direktorat Fasilitas Kepabeanan. Penelitian ini menggunakan perspektif para pegawai untuk mengevaluasi kinerja mereka selama WFH pasca pandemi Covid-19. Teknik survei menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pegawai dan diisi secara langsung. Kuesioner berisi 10 pertanyaan mengenai indikator kinerja meliputi kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian, dimana responden diminta untuk menjawab dengan “Setuju” atau “Tidak Setuju” atas pertanyaan tersebut. Jumlah responden yang berhasil terkumpul sebanyak 30 responden dari total 80 pegawai. Semua data hasil survei diolah menggunakan Microsoft Excel. Berikut adalah daftar pertanyaan yang diajukan kepada para responden:

Pertanyaan	Jawaban	
	Setuju	Tidak Setuju
Indikator Kualitas Kerja		
1. WFH meningkatkan kreativitas kerja		
2. WFH meningkatkan kualitas kerja		
Indikator Kuantitas		
3. Waktu bekerja meningkat selama WFH		
4. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan meningkat selama WFH		
Indikator Ketepatan Waktu		

5. Saya selalu absen tepat waktu selama WFH		
6. Pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu selama WFH		
Indikator Efektivitas		
7. WFH menghemat pengeluaran		
8. WFH meningkatkan produktivitas kerja		
Indikator Kemandirian		
9. WFH meningkatkan motivasi kerja		
10. WFH meningkatkan inisiatif kerja		

Tabel 1 Pertanyaan Survei

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASIL

Survei yang telah dilaksanakan mengumpulkan responden sebanyak 30 orang dan berikut adalah data demografi para responden:

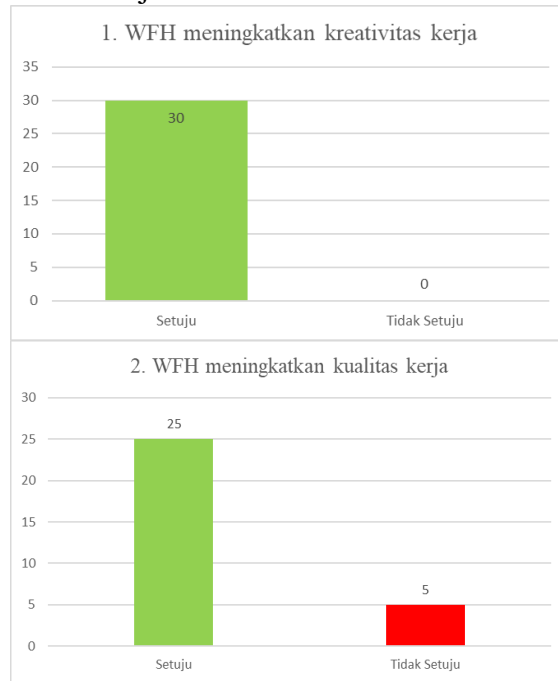
No	Karakteristik Demografi	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	17 57%
		Perempuan	13 43%
2	Usia	20-30 Tahun	23 77%
		31-40 Tahun	7 23%
3	Status	Belum Menikah	11 37%
		Menikah	19 63%
4	Lama Bekerja	1-5 tahun	8 27%
		5-10 tahun	22 73%
5	Pendidikan Terakhir	D1/D3	13 43%
		D4/S1	14 47%
		S2	3 10%

Tabel 2 Data Demografi Responden

Responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 17 responden, untuk responden perempuan sebanyak 13 responden. Responden didominasi oleh pegawai pada usia produktif antara 20-30 tahun. Dari segi status, sebanyak 63% responden telah menikah. Berdasarkan lamanya bekerja, sebanyak 22 responden telah bekerja antara 5-10 tahun, dan 8 orang sisanya telah bekerja selama 1-5 tahun. Dari segi pendidikan, 13 orang adalah lulusan D1/D3, 14

orang adalah lulusan D4/S1, dan 3 orang adalah lulusan S2.

Berdasarkan olahan data kuesioner, didapatkan hasil sebagai berikut pada setiap indikator kinerja: pada indikator kualitas kerja, terdapat 2 (dua) pertanyaan, yang pertama adalah apakah WFH meningkatkan kreativitas kerja, dan yang kedua adalah apakah WFH meningkatkan kualitas kerja. Pada pertanyaan yang pertama, semua responden sebanyak 30 responden atau 100% setuju bahwa dengan WFH dapat meningkatkan kreativitas kerja. Pada pertanyaan kedua, sebanyak 25 responden atau 83% setuju bahwa WFH meningkatkan kualitas kerja.



Gambar 2 Hasil kuesioner indikator kualitas kerja

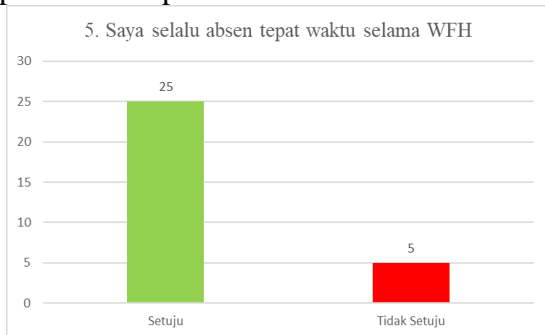
Pada indikator kuantitas, terdapat 2 (dua) pertanyaan, yang pertama apakah waktu bekerja meningkat selama WFH. Sebanyak 80% atau 24 responden setuju bahwa selama WFH waktu bekerja mereka meningkat dibandingkan selama WFO. Pertanyaan kedua, apakah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan meningkat selama WFH.

Sebanyak 57% atau 17 responden setuju bahwa jumlah pekerjaan selama WFH meningkat.

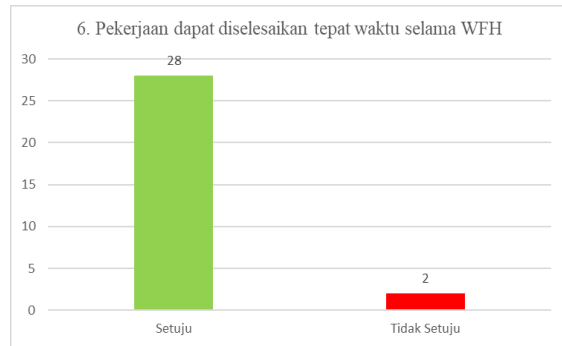


Gambar 3 Hasil kuesioner indikator kuantitas

Pada indikator ketepatan waktu, terdapat 2 (dua) pertanyaan, pertama apakah para pegawai selalu absen tepat waktu selama WFH. Atas pertanyaan ini sebanyak 25 responden atau 83% setuju. Sisanya, sebanyak 5 responden mengaku bahwa mereka sering kali lupa absen. Pertanyaan kedua, apakah pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu selama WFH. Hanya 2 responden yang tidak setuju atas pertanyaan ini. Sebanyak 93% atau 28 responden setuju bahwa semua pekerjaan dapat selesai tepat waktu selama WFH.

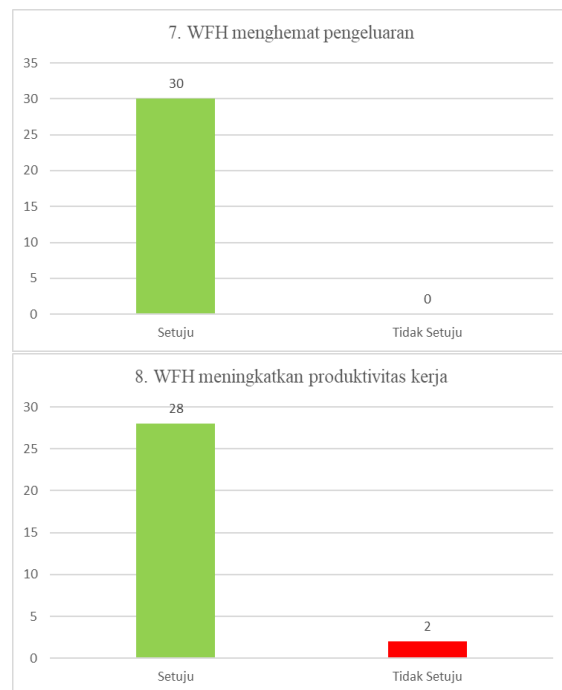


Gambar 4 Hasil kuesioner indikator ketepatan waktu



Gambar 5 Hasil kuesioner indikator ketepatan waktu

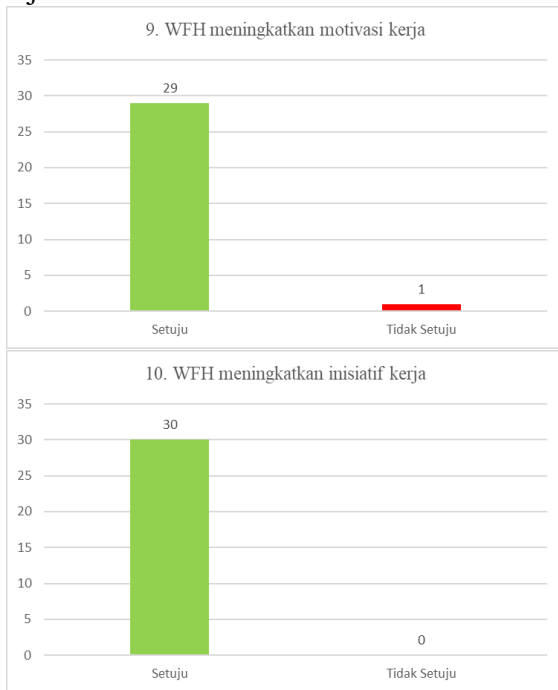
Pada indikator efektivitas, terdiri 2 (dua) pertanyaan. Pertama, apakah WFH menghemat pengeluaran. Seluruh responden setuju 100% atas pertanyaan ini. Semua responden menganggap bahwa WFH dapat menghemat pengeluaran. Kedua, apakah WFH meningkatkan produktivitas kerja. Responden hampir semuanya setuju bahwa WFH meningkatkan produktivitas kerja. Hanya 2 orang yang menjawab tidak setuju.



Gambar 6 Hasil kuesioner efektivitas

Terakhir, pada indikator kemandirian juga terdiri dari 2 (dua) pertanyaan. Pertama,

apakah WFH meningkatkan motivasi kerja. Untuk pertanyaan ini, sebanyak 29 responden setuju bahwa WFH meningkatkan motivasi kerja, hanya 1 responden yang tidak setuju. Pertanyaan kedua, apakah WFH meningkatkan inisiatif kerja. Semua responden secara bulat setuju bahwa WFH meningkatkan inisiatif kerja.



Gambar 7 Hasil kuesioner indikator kemandirian

2. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dampak kebijakan WFH terhadap setiap indikator kinerja adalah sebagai berikut: Pertama, pada indikator kualitas kerja, berdasarkan hasil survei di atas, para pegawai berpendapat bahwa WFH meningkatkan kualitas kerja mereka. WFH membuat pegawai menjadi lebih nyaman untuk bekerja dengan suasana santai di rumah sehingga kreativitas kerja meningkat yang berpengaruh pada kualitas hasil pekerjaan. Penataan ruang kerja yang nyaman, perangkat kerja yang mendukung seperti komputer, laptop, dan jaringan internet, serta lingkungan rumah yang kondusif berpengaruh besar pada kenyamanan

kerja selama WFH. Namun, tentu tidak semua pegawai memiliki hal-hal tersebut. Berdasarkan pengamatan, umumnya yang menjadi kendala dalam pelaksanaan WFH adalah ketersediaan perangkat dan jaringan internet yang mendukung. Setiap tahun, pengadaan Barang Milik Negara (BMN) berupa laptop selalu diadakan dan diberikan kepada para pegawai, namun tidak bisa memenuhi kebutuhan sesuai jumlah pegawai. Mayoritas pegawai menggunakan laptop pribadi untuk bekerja selama WFH. Saat pandemi Covid-19 berlangsung, disediakan mekanisme reimburse pulsa untuk pembelian kuota internet. Hal ini dikarenakan banyaknya rapat yang dilakukan melalui video *teleconference* yang menyebabkan tambahan pengeluaran untuk pembelian kuota internet. Namun, saat ini mekanisme seperti itu sudah tidak berlaku lagi, mengingat sudah sebagian besar pegawai di lingkungan Kementerian Keuangan tidak lagi melaksanakan WFH.

Di Direktorat Fasilitas Kepabeanan sendiri, terhitung sejak April tahun 2023 sudah tidak lagi memberlakukan kebijakan WFH, namun masih diakomodir pola kerja dengan mekanisme *Work From Homebase* atau WFHb. Pada dasarnya, yang membedakan WFH dan WFHb adalah lokasi pegawai bekerja, dimana WFH dilakukan pegawai yang tempat tinggalnya berada di wilayah Jabodetabek, sedangkan WFHb dilakukan di *homebase* masing-masing pegawai. WFHb diberikan dengan syarat antara lain: WFHb diberikan paling lama 10 hari kerja, dan hanya mengalokasikan WFHb kepada petugas yang tidak kembali ke kampung halaman/bertemu keluarga inti selama lebih dari tiga bulan berturut-turut. Jumlah pegawai yang dapat melakukan WFHb dalam waktu bersamaan maksimal 20%. Khusus di Direktorat Fasilitas Kepabeanan, WFHb diberikan paling lama 5 hari kerja.

Pada indikator kuantitas, berdasarkan hasil survei, para pegawai berpendapat bahwa WFH meningkatkan kuantitas pekerjaan mereka. Jam kerja yang menjadi lebih fleksibel membuat lamanya waktu bekerja juga meningkat. Jika pada umumnya bekerja di kantor ditentukan dari jam 07.30-17.00, namun jika WFH, jam kerja kantor ini menjadi sangat fleksibel. Kemudian, sebagian pegawai berpendapat bahwa jumlah pekerjaan yang diselesaikan selama WFH meningkat dibandingkan selama WFO. Menurut pengamatan, hal ini salah satunya dikarenakan beban administrasi sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan WFH. Setiap pegawai yang melaksanakan WFH memang dituntut agar memiliki output pekerjaan yang jelas dan terukur untuk menjaga produktivitas.

Pada indikator ketepatan waktu, indikator ini untuk melihat seberapa baik pegawai dapat memanfaatkan waktu untuk pekerjaan kantor dan pekerjaan rumah selama WFH. Berdasarkan hasil survei, para pegawai yakin bahwa mereka dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu selama WFH. Hal ini harus didukung oleh pemantauan dari atasan langsung dan koordinasi yang baik dengan rekan kerja. Para pegawai juga berpendapat bahwa mereka selalu absen tepat waktu. Berdasarkan pengamatan, memang para pegawai cukup tertib dalam hal absen, karena biasanya mereka memasang pengingat atau alarm untuk melakukan absen. Selain itu, absen seperti sudah menjadi sebuah kebiasaan, sehingga tubuh dengan sendirinya mengingat kebiasaan tersebut. Jika pegawai lupa untuk melakukan absen, akan diberikan kesempatan untuk melakukan konfirmasi ulang absen dengan persetujuan atasan langsung yang menjamin bahwa pegawai yang bersangkutan benar-benar memulai bekerja tepat waktu meskipun sedang WFH.

Pada indikator efektivitas, berdasarkan hasil survei, para pegawai berpendapat bahwa WFH dapat menghemat pengeluaran sehari-hari dan juga meningkatkan produktivitas kerja. Dari segi biaya, WFH tentu saja menghemat ongkos transportasi dan uang makan. Para pegawai juga mengaku tetap produktif selama WFH. WFH menjadi kesempatan bagi para pegawai untuk mewujudkan *work-life balance*. Para pegawai dapat lebih merawat diri dan keluarganya. Menurut pengamatan, selama WFH semakin banyak pegawai yang mulai rutin berolahraga. Covid-19 telah menyadarkan kita semua bahwa pentingnya menjaga kesehatan. Rutin berolahraga dapat mengurangi stress dan menjaga suasana hati. Dengan begitu, para pegawai dapat bekerja dengan lebih fokus.

Pada indikator kemandirian, berdasarkan hasil survei, WFH meningkatkan motivasi dan inisiatif kerja mereka. Motivasi dapat diartikan sebagai faktor pendorong perilaku. Motivasi ini penting untuk menjaga semangat para pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Berdasarkan pengamatan, WFH memotivasi mereka untuk menjalani kehidupan yang lebih baik dengan *work-life balance*. Para pegawai juga berpendapat bahwa selama WFH inisiatif kerja menjadi meningkat. Di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sendiri mengenal inisiatif sebagai salah satu sikap dasar pegawai. Inisiatif berarti kemampuan untuk berpikir dan bertindak tanpa harus menunggu perintah, serta mampu memberikan solusi atas setiap permasalahan yang ada. Selama WFH, para pegawai dituntut untuk lebih aktif dalam pekerjaan. Tetap selalu siap sedia untuk dipanggil ke kantor apabila ada pekerjaan yang harus ditangani di kantor.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian mengenai WFH terhadap motivasi kinerja (Mustomi et al., 2021) yang menyatakan bahwa para responden menanggapi dengan positif kebijakan WFH

karena WFH tidak mengganggu motivasi dalam bekerja. Dalam penelitian tersebut, para responden mengemukakan bahwa mereka bekerja seperti biasa selama WFH layaknya bekerja di kantor. Selama WFH, mereka selalu absen tepat waktu, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, menghemat pengeluaran transportasi dan konsumsi, dan stress akibat tekanan kerja berkurang. Terdapat beberapa kendala selama WFH seperti masalah jaringan internet, perangkat kerja, dan hambatan komunikasi dengan rekan kerja. Hasil yang sama juga dikemukakan dalam penelitian WFH terhadap kinerja dan produktivitas karyawan (Fauzi, 2022). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa WFH dan kesehatan jasmani berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas karyawan. Hal ini dikarenakan WFH menawarkan jam kerja yang fleksibel bagi para karyawan sehingga dapat menghasilkan keseimbangan hidup. Namun hasil yang berbeda dikemukakan dalam penelitian serupa (Krisnanto Hartono & Rianto Rahadi, 2021) bahwa terdapat penurunan kinerja secara signifikan pada karyawan yang melakukan WFH. Hal ini disebabkan karena sulitnya berkomunikasi dengan rekan kerja, masalah jaringan internet, hingga sering ketiduran selama WFH.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara umum kebijakan *Work From Home* memiliki dampak yang baik/positif terhadap kinerja pegawai pasca pandemi Covid-19 di Direktorat Fasilitas Kepabeanaan, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. WFH meningkatkan kinerja pegawai yang dinilai berdasarkan peningkatan pada masing-masing indikator kinerja: kualitas kerja; kuantitas; ketepatan waktu; efektivitas; dan kemandirian. Meskipun menemui beberapa kendala dalam pelaksanaan WFH, namun mayoritas pegawai berpendapat

bahwa kinerja mereka tetap dapat meningkat selama WFH. Hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan yang berharga bagi Direktorat Fasilitas Kepabeanaan untuk memberlakukan kebijakan WFH guna mendukung terwujudnya keseimbangan hidup yang lebih baik bagi para pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Crosbie, T. , and M. Jeanne. (2004). *Work-life balance and working from home*. <https://doi.org/10.1017/S1474746404001733>
- Darko-Asumadu, D., & Osei, B. (2018). The influence of work-life balance on employees' commitment among bankers in Accra, Ghana. *African Journal of Social Work*, 8(1), 47–55. <https://www.researchgate.net/publication/329671801>
- Dewi, F. L. (2021, February 8). *[Infografis] WFO atau WFH, Mana yang Lebih Efektif di Masa Pandemi?* IDN Times. <https://www.idntimes.com/life/career/fajar-laksmita-dewi-1/wfo-atau-wfh-mana-yang-lebih-efektif?page=all>
- Dharma, S. (2023). *Manajemen Kinerja* (2nd ed.). Universitas Terbuka.
- Fauzi, A. S. R. Estiningsih. (2022). Pengaruh Work From Home Terhadap Kinerja dan Produktivitas Karyawan di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, IX(2), 204–219. <https://doi.org/https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.309>
- Krisnanto Hartono, A., & Rianto Rahadi, D. (2021). Work From Home Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 18(1), 16–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.38043/jmb.v18i1.2728>
- Mustomi, D., Rabia Adawia, P., Wijayanti, D., Ulum, K., & Arfian, A. (2021). Analisis

- Work From Home Terhadap Motivasi Kinerja Karyawan di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Admistrasi Dan Pelayanan Publik*, VIII(2), 18–31. <https://doi.org/doi:https://doi.org/10.37606/publik.v8i2.199>
- Nasution, I., Zuhendry, & Rosanti, R. (2020). Pengaruh Bekerja Dari Rumah (Work From Home) Terhadap Kinerja Karyawan BPKP. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Budgeting*, 1(1), 9–14. www.BPKP.go.id
- Pasamar, S. & A. J. (2015). Adoption and use of work-life initiatives: Looking at the influence of institutional pressures and gender. *European Management Journal, Elsevier*, 33(3), 214–224. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2014.09.002>
- Purwanti, T. (2022, July 23). *Survei Baru: 30% PNS WFH Gabut dan Kompetensinya Rendah*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220723081113-4-357912/survei-baru-30-pns-wfh-gabut-dan-kompetensinya-rendah?page=all>
- Reza, P. (2022, August 3). *Survei: Pekerja Anggap Bekerja di Kantor Lebih Efektif*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/03/survei-pekerja-anggap-bekerja-di-kantor-lebih-efektif>
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*. PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Pustaka Belajar.
- Witriaryani, A. S., Putri, A., Jonathan, D., Mohd, T., & Abdullah, K. (2022). Pengaruh Work-life Balance dan Flexible Working Arrangement terhadap Job Performance dengan Dimediasi oleh Employee Engagement. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 932–947. <https://doi.org/https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i7.1202>