

## **Pengaruh penerapan skema *work from anywhere* (WFA) di direktorat komunikasi dan bimbingan pengguna jasa**

**Muhamad Faizur<sup>1</sup>; Annida Khoiriani<sup>2</sup>; Susianti<sup>3\*</sup>**

<sup>1</sup>Prodi manajemen FEB, Universitas Terbuka

<sup>2,3</sup>Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik “API” Yogyakarta

\*E-mail korespondensi: [susianti.se@gmail.com](mailto:susianti.se@gmail.com)

### **Abstract**

*The Covid-19 pandemic has brought various changes in various aspects of life and activities, one of which is in the work scheme. Policies that have so far prioritized physical implementation, demand changes to remote work schemes. The government implements the PSBB (Large-Scale Social Restrictions) policy as stipulated in Permenkes No. 9 of 2020 concerning Guidelines for Large-Scale Social Restrictions as a guideline for preventing the transmission of diseases caused by the widespread Covid-19 virus. Some activities are directed at home except defense, security, health services and several vital sectors. The new normal is a change in behavior to continue carrying out normal activities but with the addition of implementing health protocols to prevent transmission of Covid-19. This new order adapts all activities by cultivating hygiene and health disciplines. New normal is implemented in all lines including government activities in public services, for example, the e-government program for the State Civil Apparatus in the new normal order. In this order, there are several new programs implemented, such as working at home (WFH), working in an office (WFO), to working from anywhere (WFA). This study aims to determine the effectiveness of implementing the Work from Anywhere scheme as well as to provide suggestions and recommendations on various weaknesses found in WFA scheme procedures based on employee satisfaction.*

**Keywords:** Covid-19 pandemic, work from anywhere, directorate general of customs, excise

### **Abstrak**

Pandemi covid-19 membawa berbagai perubahan di berbagai aspek kehidupan dan aktivitas, salah satunya dalam skema bekerja. Kebijakan yang selama ini mengedepankan pelaksanaan secara fisik, menuntut perubahan skema kerja dengan jarak jauh. Pemerintah menerapkan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang tertuang di Permenkes No. 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar sebagai pedoman pencegahan penularan penyakit yang disebabkan virus Covid-19 menyebar luas. Beberapa kegiatan diarahkan di rumah kecuali pertahanan, keamanan, pelayanan kesehatan dan beberapa sektor vital. *The new normal* adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal namun dengan penambahan penerapan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19. Tatanan baru ini mengadaptasi segala kegiatan dengan membudayakan disiplin kebersihan dan kesehatan. *New normal* diterapkan di segala lini termasuk aktivitas pemerintah dalam pelayanan publik, sebagai contoh, program *e-government* pada Aparatur Sipil Negara dalam tatanan *new normal*. Dalam tatanan ini, ada beberapa program baru yang dilakukan, seperti bekerja di rumah (WFH), bekerja di kantor (WFO), hingga bekerja dari mana saja (WFA). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan skema *Work from Anywhere* serta memberikan saran dan rekomendasi atas berbagai kelemahan yang ditemukan dalam prosedur skema WFA berdasarkan kepuasan pegawai.

**Kata kunci:** pandemi covid-19, *work from anywhere*, direktorat jenderal bea dan cukai

## PENDAHULUAN

Pada tahun 2021, Indonesia menghadapi masalah kesehatan yang sifatnya masif dikarenakan Covid-19. Dalam sebuah studi literatur, timbulnya masalah akan melahirkan perubahan. George dan Jones mendefinisikan perubahan sebagai tindakan perpindahan masalah dari kondisi sekarang menuju kondisi yang akan datang (George, n.d., 2012). Sedangkan Schermerhorn menjelaskan bahwa perubahan memiliki komponen penggerak yang disebut agen perubahan. Agen perubahan merupakan tanggung jawab setiap individu dalam mengubah pola perilaku yang ada pada setiap karakter dan kondisi sosial tertentu. Masalah dan perubahan mempengaruhi suasana lingkungan kehidupan manusia menjadi tidak kondusif.

Kinerja merupakan buah hasil kerja karyawan dalam mencapai objektif dari suatu organisasi (Fathia, 2021). Hasibuan menjelaskan, bahwa kinerja merupakan proses penyelesaian tugas perusahaan sesuai dengan tanggung jawab karyawan. Hasil kinerja dapat menunjukkan kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan. Pada saat pandemi, kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh faktor sarana dan prasarana kerja, pemantapan karyawan dalam pengoperasian aplikasi *online*, dan ketepatan pengumpulan hasil kerja sesuai dengan perencanaan. Pekerja mendapatkan fleksibilitas geografis (yaitu, tinggal di tempat yang mereka sukai), menghilangkan perjalanan, dan melaporkan *work-life balance* yang lebih baik. Kasmir menjelaskan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi tiga belas faktor, yaitu: motivasi kerja, gaya kepemimpinan, kepemimpinan, rancangan kerja, pengetahuan, skill karyawan, kepribadian, budaya organisasi, loyalitas, komitmen, kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja (Narande & Kasmir, 2017).

Teknologi informasi dan Komunikasi (TIK) membuat fenomena yang menggeser cara bekerja yang umumnya dilakukan di kantor (Sriti, 2006). Sehingga adanya teknologi membuat pekerja dari rumah atau dimanapun menjadi mungkin untuk dilakuka (Grand *et al.*, 2013). Konsep budaya bekerja di rumah pertama kali dikonseptualisasikan oleh Thompson *et al.*, (1999). Telekomunikasi maupun *telework* pada praktiknya telah menjadi semakin umum (Nicholas *et al.*, 2015). Penerapan WFH dan WFO selama pandemi Covid-19 tidak seperti *telework* dalam kondisi normal karena bekerja dari rumah dalam waktu yang lama dengan keadaan eksternal yang sulit, sehingga menimbulkan banyak tantangan dalam pelaksanaannya.

Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa pun mengalami pergerakan system kerja dari Work From Office menjadi *Work From Home*, *Work From Homebase*, hingga *Work From Anywhere*. Seksi Tata Usaha mempertimbangkan faktor beban kerja setiap subdirektorat. Pelaksanaan ketentuan ini menghasilkan berbagai respon positif dari segi kinerja dan kepuasan kerja para pegawai di Direktorat KBPJ.

## METODE

Penelitian dilaksanakan di Direktorat Komunikasi dan Bimbingan Pengguna Jasa dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif memiliki objektif untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006). Jenis Penelitian ini adalah salah satu alat riset pasar yang populer yang memungkinkan kami mengumpulkan dan mendeskripsikan sifat segmen demografis.

Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui hasil pengelolaan kuesioner. Kuesioner merupakan instrumen penelitian, yang terdiri dari daftar pertanyaan beserta pilihan jawaban, dicetak atau diketik secara berurutan pada formulir yang digunakan

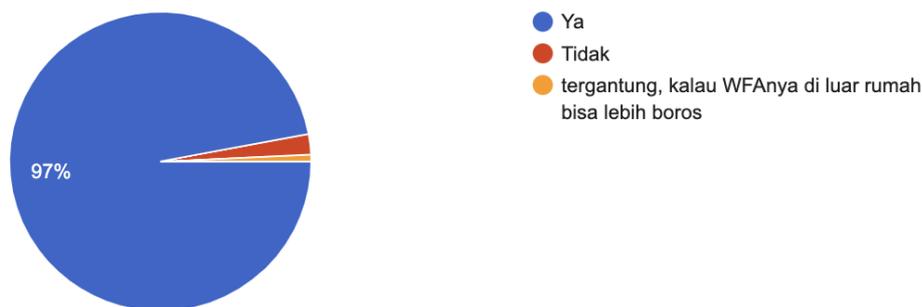
untuk memperoleh informasi tertentu dari responden. Desain kuesioner merupakan proses bertahap yang membutuhkan perhatian pada banyak detail sekaligus.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh penerapan skema WFA terhadap kinerja dan kepuasan kerja pegawai subdit hubungan masyarakat dan penyuluhan

*Work from Anywhere* membuka berbagai kemungkinan baru untuk cara bekerja dan menyusun diri sendiri. Dengan maraknya pandemi virus corona (Covid-19), WFA telah memberi beberapa pemberi kerja fleksibilitas yang mereka butuhkan untuk melanjutkan pekerjaan sembari memprioritaskan kesehatan dan kesejahteraan diri dan *stakeholder* lain sebagai bagian dari tanggung jawab kesehatan masyarakat. Terdapat berbagai keuntungan pegawai yang bekerja dengan skema WFA, diantaranya :

- a. WFA dianggap dapat meringankan biaya pengeluaran. Berdasarkan hasil survei terhadap 135 responden, sebanyak 97 persen beranggapan WFA dapat meringankan biaya pengeluaran. Hanya 2,2 persen responden yang beranggapan bahwa WFA tidak meringankan biaya pengeluaran.



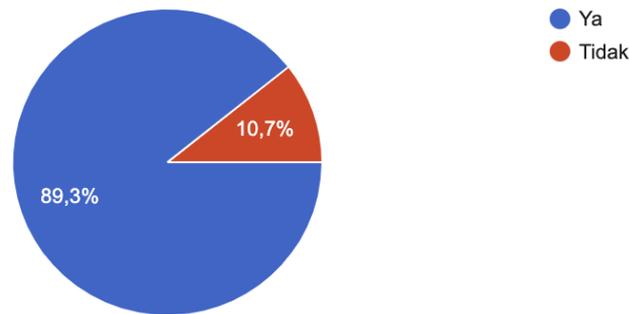
**Gambar 1.** Skema WFA dalam meringankan biaya pengeluaran Bapak/Ibu?

- b. WFA dapat memaksimalkan *Me Time / Family Time*. Pegawai memanfaatkan sistem WFA dengan baik untuk meningkatkan keseimbangan kehidupan kerja dan memajukan kariernya. Sebanyak 94,8 persen dari 135 responden survei beranggapan WFA dapat memaksimalkan *Me Time*. Hanya 3 persen responden yang beranggapan sebaliknya. Sementara sisanya setuju namun dengan berbagai syarat dan kondisi.



**Gambar 2.** Skema WFA dalam memaksimalkan Me Time / Family Time

- c. WFA bahkan dinilai mampu meningkatkan capaian kerja. Berdasarkan hasil survei terhadap 131 responden, mayoritas beranggapan WFA dapat meningkatkan capaian kerja mereka dibandingkan skema WFO yang biasa dilakukan seluruh kantor sebelum pandemi muncul. Hal ini dapat disebabkan karena beberapa pekerjaan bisa dikerjakan di mana saja dan mungkin saja WFA bisa menambah semangat bekerja. Selain itu, terbebas dari hambatan seperti kemacetan, manajemen waktu yang lebih baik, dan *output-based*.



**Gambar 3.** Skema WFA dalam meningkatkan capaian kerja

Namun, meskipun ada beberapa keuntungan bagi pegawai yang bekerja dengan skema WFA, hal ini tetap diiringi dengan berbagai kesulitan. Bekerja sendirian terkadang tidak menyenangkan, dan ada kalanya sebuah permasalahan lebih nyaman didiskusikan secara langsung bukan melalui media daring. Selain itu, pada seksi Hubungan Masyarakat dan Penyuluhan, WFA kurang dapat diimplementasikan karena banyak pekerjaan yang memerlukan interaksi tatap muka, berbeda dengan seksi lainnya yang memungkinkan pekerjaannya dialihkan sepenuhnya secara daring. Dengan skema WFA, risiko stress yang timbul akibat kurangnya interaksi kepada orang lain juga mungkin akan berpengaruh pada capaian dan kepuasan kerja.

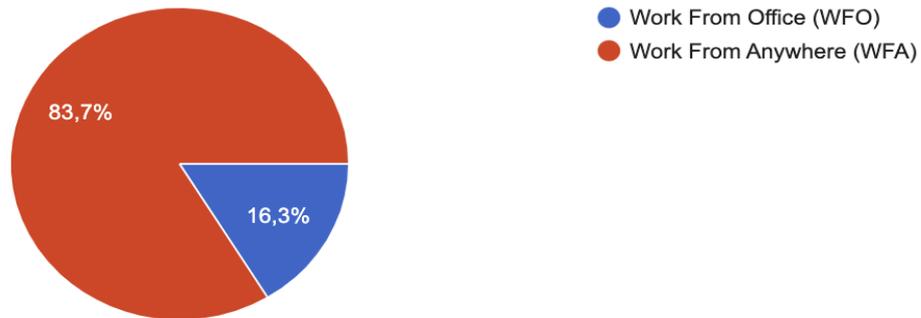
### Pemilihan skema kerja pegawai

Orang-orang yang 'bertemu dan menyapa' secara langsung cenderung 'bertahan dan berkembang' terlepas dari perubahan kehidupan perusahaan. Bagaimana kita bisa bertemu dan menyapa tanpa WFO? Selain itu, pemikiran tumbuh subur dengan interaksi antara pemikiran individu dan kebijaksanaan kolektif di lingkungan yang tepat. Sebagian besar perusahaan percaya bahwa pengaturan tatap muka di kantor (WFO) yang dirancang dengan baik menyediakan lingkungan yang tepat. Kuncinya di sini adalah menemukan keseimbangan antara bekerja secara mandiri dan bertemu langsung dengan manajer dan rekan kerja. Otonomi dan fleksibilitas yang diberikan kepada karyawan dapat membantu menghasilkan kinerja yang lebih baik dan membuat pegawai merasa lebih terhubung dengan perusahaan.

Pada kenyataannya, pegawai lebih menyukai skema kerja *Work from Anywhere* dengan berbagai sebab, seperti stress karena terkurung di ruang kerja dengan *load pekerjaan* yang banyak, sementara ketika bekerja di kafe merasa lebih baik. Selain itu, waktu yg seharusnya untuk perjalanan bisa dialihkan untuk berolahraga atau kegiatan domestik lainnya. Bahkan untuk yang sudah berkeluarga mungkin ini adalah sebuah anugerah karna dapat bekerja dari *homebase*. Pada intinya, dengan dipangkasnya waktu perjalanan yang cukup signifikan, waktu yang biasa digunakan untuk perjalanan dapat

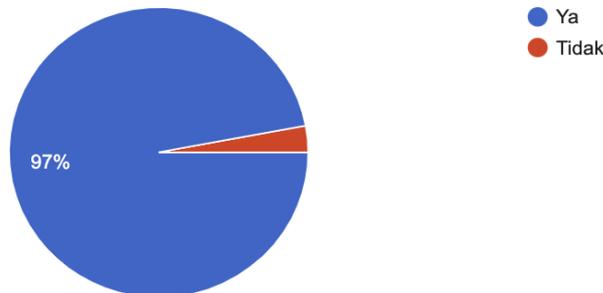
dialihkan ke hal lain seperti memaksimalkan waktu penyelesaian pekerjaan sehingga dapat melakukan hal lain dengan telah diselesaikannya semua pekerjaan. Ketertarikan pegawai terhadap skema *Work form Anywhere* dapat dilihat dari beberapa hasil pertanyaan kuesioner berikut :

- a. Lebih dari setengah responden, yakni 83,7 persen dari 135 responden, memilih penerapan skema WFA dibandingkan WFO untuk diterapkan di Direktorat KBPJ.



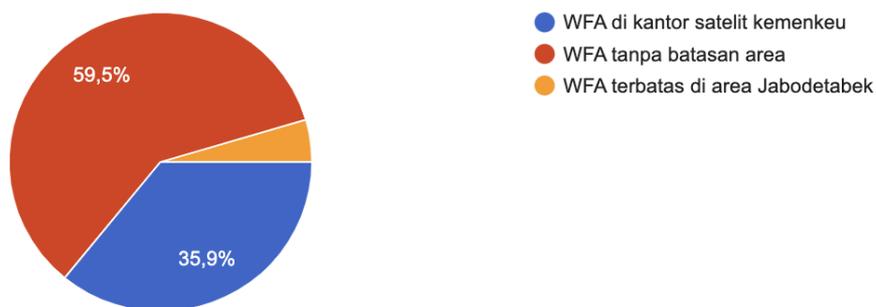
**Gambar 4.** Preferensi skema kerja

- b. Hampir semua responden, yakni 97 persen dari 135 responden, menghendaki adanya skema kerja WFA di Direktorat KBPJ



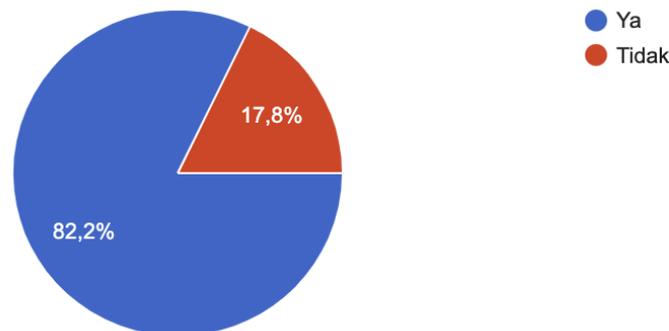
**Gambar 5.** Skema kerja WFA di Direktorat KBPJ

- c. Berdasarkan 131 responden, apabila WFA diterapkan mayoritas memilih untuk WFA tanpa batasan area yang ditentukan. Diikuti oleh di kantor satelit kemenkeu.



**Gambar 6.** Skema WFA yang diterapkan di KBPJ

- d. Apabila WFA dilakukan dalam waktu dekat, mayoritas pegawai Direktorat KBPJ juga sudah cukup yakin akan kemampuan dari kantor dalam menerapkan skema tersebut.



**Gambar 7.** Skema kerja WFA di Direktorat KBPJ

Berdasarkan hasil survei kepada pegawai KBPJ, pegawai KBPJ dapat kita simpulkan bahwa mereka telah mempercayai kantor dalam menerapkan skema *Work from Anywhere*. Hal ini mungkin disebabkan oleh sarana dan prasarana kantor yang memadai. WFA juga merupakan bentuk adaptasi terhadap perubahan yang dapat membantu pemerintah mengatasi dalam hal kemacetan, dan juga persiapan menghadapi ancaman resesi (*budget* dapat kita dialihkan untuk hal lain). Pegawai juga menilai bahwa pekerjaan dari Direktorat KBPJ cukup fleksibel dikerjakan dimana saja.

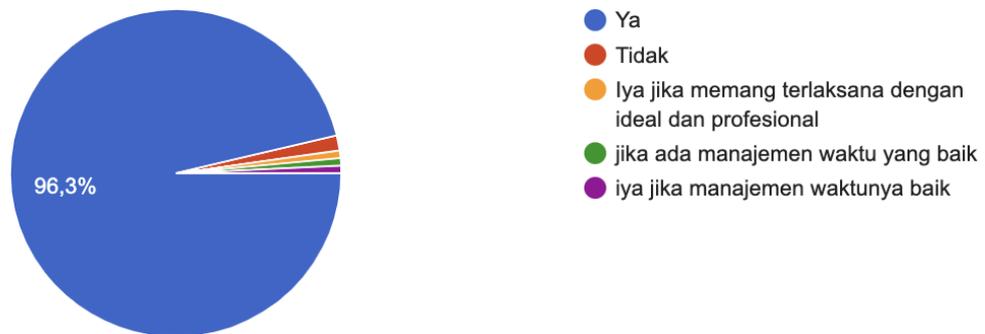
Namun untuk memulai dalam waktu sesegera mungkin, KBPJ perlu mengevaluasi lagi kinerja selama penerapan WFA/WFO. Karena WFA berbasis *output*, perlu juga adanya pengaturan yang mengedepankan performa dengan tidak mengabaikan nilai-nilai dan budaya organisasi. Perlu juga dikaji kembali apakah pengawasan melekat oleh tiap pekerjaan selama ini sudah berjalan efektif atau belum. Tidak mungkin hanya mengandalkan unit kepatuhan. Selain itu, untuk *event offline* tetap perlu koordinasi fisik seperti geladi resiko ataupun persiapan lainnya yang memerlukan pertemuan langsung pada saat acara.

### **Pengaruh WFA terhadap peningkatan *work-life balance***

*Work-Life Balance* bisa membuat kita merasakan hidup yang lebih berkualitas. Kita akan punya waktu untuk bekerja, bersosialisasi, dan *me-time* yang seimbang. Sayangnya, mencapai *Work-Life Balance* bukanlah hal yang mudah. Pergeseran untuk menggabungkan pekerjaan dan kehidupan secara lebih efektif ini merupakan bagian dari tren siklus yang mendahului revolusi industri di mana rumah dan pekerjaan tidak dipandang sebagai aspek kehidupan yang terpisah secara spasial atau konseptual. Masalah *Work-Life Balance* adalah masalah subjektif.

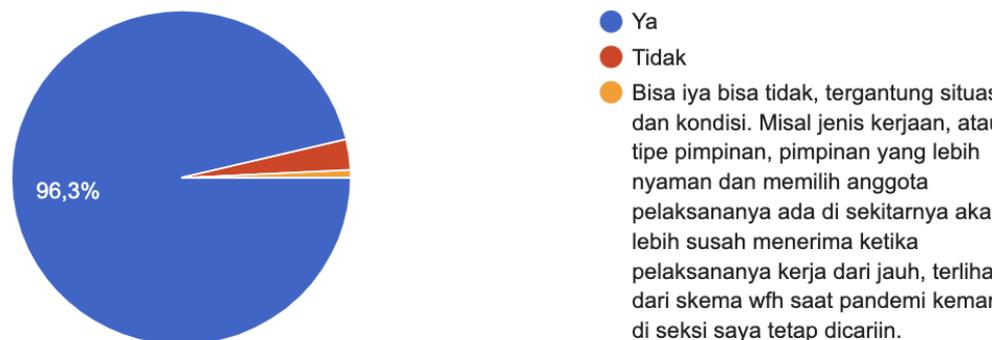
Pengimplementasian skema kerja WFA mungkin membuat pegawai bekerja pada jam 3 pagi dan pada hari libur menjadi keharusan. Saat ini, beberapa orang di KBPJ mungkin *online* di pagi hari, sementara beberapa lainnya *online* hingga larut malam, dan lainnya, hampir sepanjang akhir pekan. Ini mungkin membuat pegawai merasa perlu *online* setiap saat untuk mengakomodasi semua jadwal dan tersedia untuk komunikasi setiap saat. Namun, pada kenyataannya pegawai merasa *work-life balance*-nya tercukupi di saat WFA dilaksanakan. Hal ini terlihat dari hasil survei sebagai berikut,

- a. Hampir seluruh responden (96,3 persen dari 135 responden) beranggapan bahwa WFA akan meningkatkan *Work-Life Balance*



**Gambar 8.** Skema WFA akan meningkatkan Work-Life Balance

- b. Bahkan dengan persentase dan jumlah responden yang sama dengan grafik di atas, hampir seluruh pegawai merasa WFA bisa meningkatkan semangat bekerja mereka.



**Gambar 9.** Skema WFA dalam meningkatkan semangat bekerja

Pada kenyataannya, pegawai KBJP menyukai skema kerja WFA karena telah meningkatkan tingkat *work-life balance* mereka dan juga meningkatkan semangat bekerja mereka. Hal ini disebabkan oleh kemampuan pegawai dalam membagi waktu dengan baik, maka dari itu pekerjaan yang mereka kerjakan dapat dikerjakan dengan lebih efektif. Selain itu, lingkungan yang lingkungan yang mereka pilih untuk bekerja secara WFA juga meningkatkan semangat mereka dalam bekerja. Mereka tidak perlu membuang waktu dan tenaga untuk kemacetan lalu lintas, dan juga bisa lebih menghemat bensin dan biaya tol.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, pegawai lebih menyukai skema kerja *Work from Anywhere*. Pegawai KBJP juga telah mempercayai kantor dalam menerapkan skema *Work from Anywhere*. Hal ini mungkin disebabkan oleh sarana dan prasarana kantor yang telah memadai untuk menerapkan skema ini. Selain itu, pekerjaan dari Direktorat KBJP juga dinilai cukup fleksibel untuk dikerjakan di mana saja. Pekerjaan yang dikerjakan di mana saja pun dianggap tidak akan membebankan *work-life balance* pada tiap pegawai. Karena pegawai KBJP telah beranggapan bahwa skema kerja WFA telah meningkatkan tingkat *work-life balance* mereka dan juga meningkatkan semangat bekerja mereka.

## Saran

*Work from Anywhere* sangat efisien secara waktu, namun tidak efektif secara metode kerja, interaksi, *social life with co-workers*, atmosfer kerja yang berbeda yang bisa berpengaruh juga ke produktivitas, dll. WFA harus dilihat sebagai manfaat *non-monetary* yang harus disukai oleh pekerja yang utilitasnya akan meningkat dengan berpindah dari lokasi mereka saat ini ke lokasi yang lokasi lebih terpilih. Selanjutnya, pekerja yang motifnya dipicu memilih WFA harus mengerahkan upaya yang lebih besar dan menunjukkan produktivitas yang lebih tinggi saat mereka memilih sendiri untuk beralih dari skema WFH ke skema WFA. Pegawai dapat diharapkan untuk menunjukkan hasil yang lebih besar dan upaya yang lebih besar ketika mereka memilih sendiri dari WFH ke WFA. Penting untuk menunjukkan bahwa terdapat beberapa syarat batas untuk proposisi ini, khususnya transisi dari WFH ke skema WFA sehingga tidak menghasilkan *output* yang lebih rendah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, Panji Galih, and Aji Bagus Priyambodo. (2021). Peran work-life balance terhadap kinerja karyawan yang menerapkan work from home (WFH) di masa pandemi COVID-19: studi literatur. *Proseding Seminar Nasional Psikologi UM. 1(1) 2021*.
- Choudhury, P(R), Foroughi, C, Larson, B. (2021) Work-from-anywhere: The productivity effects of geographic flexibility. *Strategic Management Journal*, forthcoming, 42, 655-658. <https://doi.org/10.1002/smj.3251>
- Darmawan, Eki, and Muhammad Eko Atmojo. (2020). Kebijakan work from home bagi aparatur sipil negara di masa pandemi Covid-19. *The Journalish: Social and Government*, 1.(3): 92-99.
- Ismael Nurdin., & Sri Hartati. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia: Surabaya.
- Fitria, Nurul Jannah Lailatul. (2020). Penerapan work from home dan work from office dengan absensi online sebagai implikasi e-government di Masa New Normal. *Civil Service Journal* 14.(1): 69-83.
- George, J. M., & Brief, A. P. (1992). Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship. *Psychological Bulletin*, 112(2), 310–329. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.112.2.310>
- Muizu, Wa Ode Zusnita, Zulaikha Zulaikha, and Hilmiana Hilmiana. (2021). Pengaruh lingkungan kerja terhadap burnout pada aparatur sipil negara (ASN) selama penerapan work from home (WFH). *PEKBIS*, 13(2), 83-90.
- Mungkasa, O. (2020). Bekerja dari rumah (working from home/WFH): menuju tatanan baru era pandemi COVID 19. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 126-150.
- Ricardo Manarintar Simarmata. (2020). Pengaruh work from home terhadap produktivitas dosen Politeknik Negeri Ambon. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(1), 73-82.
- Setiawan, Nadya Safirasari, and Achmad Room Fitrianto. (2021). Pengaruh work from home (WFH) terhadap kinerja karyawan pada masa pandemi COVID-19. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 3.(5): 3229-3242.
- Susanti, R., Amelia, D. T., Damaiyana, F., & Bernadine, O. R. (2021). Produktivitas kerja saat work from home (Wfh) dan work from office (WFO) pada dosen fkm universitas mulawarman di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 13(1), 28–33. <https://doi.org/10.52022/Jikm.V13i1.172>