

**SKRIPSI**

**DAMPAK KEBIJAKAN WORK FROM HOME (WFH), DISIPLIN KERJA  
DAN KEMAMPUAN PEGAWAI KPPN SOLOK TERHADAP  
PELAYANAN PADA SATUAN KERJA DI KPPN SOLOK**



*Disusun Oleh :*

**EFRIZONI**  
**NIM. 171000461201049**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK  
TAHUN 2021**



## **ABSTRAK**

### **DAMPAK KEBIJAKAN WORK FROM HOME (WFH), DISIPLIN KERJA DAN KEMAMPUAN PEGAWAI KPPN SOLOK TERHADAP PELAYANAN PADA SATUAN KERJA DI KPPN SOLOK**

**EERIZONI**  
**NIM. 171000461201049**

#### **UNIVERSITAS MAHAPUTERA MUHAMMAD YAMIN SOLOK**

Latar belakang penelitian dilatar belakangi Kantor KPPN Solok dari dampak diterapkannya *Work From Home* (WFH) dimana terlihat pegawai tidak fokus terhadap pekerjaan yang sedang dikerjakan karena tidak ada pembagian waktu yang jelas dalam menyelesaikan pekerjaan, pegawai tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan menunda-nunda waktu dalam menyelesaikan pekerjaan serta kurangnya jam kerja di kantor menyebabkan berkurangnya kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan pada satuan kerja. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dampak *Work from Home* (WFH), Disiplin Kerja dan Kemampuan Pegawai KPPN Solok Terhadap Pelayanan Pada Satuan Kerja

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan pada KPPN Solok. Data yang di gunakan adalah data primer dan didukung dengan data sekunder, ruang lingkup data yang dianalisis tentang dampak *Work from Home* (WFH), Disiplin Kerja dan Kemampuan Pegawai KPPN Solok Terhadap Pelayanan Pada Satuan Kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dampak *Work From Home* (WFH) Terhadap Pelayanan satuan kerja KPPN Solok dapat memberikan dampak positif dan dampak negatif. Dampak Positif WHF yaitu memfasilitasi fleksibilitas dan mengurangi mobilitas, menghemat waktu, terciptanya Kenyamanan Kerja, sedangkan dampak negatif yang timbul akibat penerapan WFH adalah: menurunnya motivasi kerja, biaya yang bertambah, keterbatasan komunikasi dan ketidakpercayaan antar pihak. Dampak disiplin kerja terhadap pelayanan satuan kerja KPPN Solok yaitu dapat meningkatnya disiplin dan keteraturan kerja pegawai, ketepatan serta kecepatan waktu pegawai dalam melaksanakan tugas/pekerjaan dan keteraturan kerja serta kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas maupun pekerjaannya. Dampak kemampuan kerja terhadap pelayanan satuan kerja KPPN Solok yaitu mampu menciptakan etos kerja pegawai yang unggul, pegawai lebih produktif , pelayanan pada satuan kerja tinggi dan terciptanya pelayanan prima dalam mengembangkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab, serta terciptanya kepuasan satuan kerja KPPN Solok.

**Kata kunci: WFH, Disiplin Kerja, Kemampuan Kerja dan Pelayanan**

## **ABSTRACT**

### **IMPACT OF WORK FROM HOME (WFH) POLICY, WORK DISCIPLINE AND ABILITY OF KPPN SOLOK EMPLOYEES ON SERVICES IN WORK UNITS AT KPPN SOLOK**

**EFRIZONI**  
**NIM. 171000461201049**

**MUHAMMAD YAMIN SOLOK UNIVERSITY**

The background of the dilator research behind the KPPN Solok Office is from the impact of implementing Work From Home (WFH) where it appears that employees do not focus on the work being done because there is no clear division of time in completing work, employees do not complete work on time and procrastinate in completing work. completing work and the lack of working hours in the office causes a decrease in the ability of employees to provide services to the work unit. The purpose of the study was to determine the impact of Work from Home (WFH), Work Discipline and Ability of KPPN Solok Employees on Services in the Work Unit.

The type of research conducted in this research is descriptive qualitative. This research was conducted at KPPN Solok. The data used is primary data and is supported by secondary data, the scope of the data analyzed is about the impact of Work from Home (WFH), Work Discipline and ,,,, Ability of KPPN Solok Employees on Services in the Work Unit.

The results showed that the Impact of Work From Home (WFH) on the services of the Solok KPPN work unit could have a positive impact and a negative impact. The positive impacts of WHF are facilitating flexibility and reducing mobility, saving time, creating work comfort, while the negative impacts arising from the implementation of WFH are: decreased work motivation, increased costs, limited communication and distrust between parties. The impact of work discipline on the service of the KPPN Solok work unit is that it can increase the discipline and regularity of employees' work, the accuracy and speed of time for employees in carrying out tasks / work and work order and the ability of employees to complete tasks and work. The impact of work ability on the service of the KPPN Solok work unit is being able to create a superior employee work ethic, employees are more productive, service to the work unit is high and the creation of excellent service in developing abilities, attitudes, appearance, attention, action, and responsibility, as well as creating unit satisfaction. KPPN Solok work.

**Keywords: WFH, Work Discipline, Work Ability and Service**

## DAFTAR PUSTAKA

- Asia, Chanel News. (2020). *“Indonesia’s health system on the brink as coronavirus looms.”*
- Bender, L. (2020). Key Messages and Actions for Prevention and Control in Schools. *Unicef*, (March), 2.
- Darmawan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Dewayani, T. (2020). *Bekerja dari Rumah (Work From Home) Dari Sudut Pandang Unit Kepatuhan Internal*. Retrieved from <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13014/Bekerja-dari-Rumah-Work-From-Home-Dari-Sudut-Pandang-Unit-Kepatuhan-Internal.html>
- Farrell, K. 2017. Working From Home: A Double Edged Sword . *Royal Society Of Medicine*, 1-26.
- Ermaya, Linda. 2012. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta”* dalam *Jurnal Rural and Development*
- Fathoni, Abdurrahmat. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rineka Cipta
- Handoko. 2016. *Manajemen Personalialia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hariandja, Marihot T.E. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo
- Hasibuan Melayu, SP.2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia “menciptakan keunggulan bersaing berbasis kompetensi SDM”*. Jakarta: Andi
- Indonesia, C.-A., & Indonesia, C.-D. I. (2020). *Covid-19 dan Anak-Anak di Indonesia*. (April).
- Kasmir. 2012. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada
- Listiono. 2012. *Pengaruh Motivasi, Kepuasan, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja. Pegawai (Studi Kasus) di Lingkungan Pegawai Kantor PDAM Kota Surakarta*. Tesis. Program Pascasarjana. Solo: Universitas Negeri Sebelas Maret Solo.

- Lituhayu, R. 2013. *Analisis Kemampuan Kerja dan Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Head Office) PT Lerindo Internasional Jakarta*. Skripsi. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- L. Mathis, Roberth & H. Jackson, John. 2011. *Human resource Managemen* (edisi 10) Jakarta: Salemba Empat.
- Liang, J., Roberts, J., Ying, Z. J., Cao, J., Qi, M., & Sun, M. (2015). Does Working From Home Work ? Evidence From A Chinese Experiment. *The Quarterly Journal of Economics*, 130(1), 165–218. <https://doi.org/10.1093/qje/qju032>
- Makki, S. 2020. *Lembaga riset CORE memperkirakan jumlah pengangguran berpotensi bertambah 9,35 juta orang dalam skenario terberat dampak virus corona*. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200415170121-532-493875/pengamat-sebut-skenario-terberat-pengangguran-capai-935-juta>
- Mangkunegara, A. P. 2015. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Narpati, Bintang. 2020. *Pengaruh Work From Home (Beban Kerja) dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pemda Kota Bekasi Selama Masa Pandemic*. Jakarta : Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
- Pasolong, Harbani ,2013.*Teori Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung.
- Poerdawadarminta W.J.S. 2014. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Balai Pustaka
- Rivai, Veithzal. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia ut Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: PT Graha Ilmu,
- Robbins, Stephen P. Timothy A. Judge. 2012. *Perilaku Organisasi, Edisi 12*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ruky, A. 2012. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Setiawan, Alan Hidayat. 2017. *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap pelayanan Pegawai pada CV. Sinar Agung*. *Jurnal Agora*,

Volume 5, Nomor 3.

- Simarmatai, Ricardo Manarintar. 2020. Pengaruh *Work From Home* Terhadap Pelayanan Publik Politeknik Negeri Ambon. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 12(2), 165–183.
- Sinungan. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen*. Banjarmasin: Bumi Aksara.
- Siswanto, Yuli, S.B. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: Rosdakarya
- Soelaiman, Sukmalana. 2012. *Manajemen Kinerja : Langkah Efektif untuk Membangun, Mengendalikan dan Evaluasi Kerja*. Jakarta : PT. Intermedia Personalia Utama.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, Sonny. 2012. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sitorus, Deo Sansha & Yoyok Soesatyo. 2014. Pengaruh Kemampuan, Motivasi Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Pelayanan Kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 2, Nomor 3.
- Sutrisno, E. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Ulwiwati. 2013. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Kemampuan Kerja terhadap Pelayanan Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Rembang*. UNDIP Semarang
- Wiresti, Ririn Dwi. (2020). Analisis Dampak *Work From Home* Terhadap Pelayanan Kerja pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 13(1), 95–04.
- Wibowo. 2015. *Manajemen Kinerja Edisi 1*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Worldmeter. (2020, 8 20). Covid-19 Coronavirus Pandemic. *Coronavirus Cases*.