

Analisis Faktor Yang Memengaruhi Produktivitas Knowledge Worker Pada Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus Managed Account Services IBM-JTI = Analysis of Factors Affecting Knowledge Worker Productivity During the Covid-19 Pandemic: Case Study Managed Account Services IBM-JTI

Primadhika Marnada, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20526120&lokasi=lokal>

Abstrak

Bagi IBM-JTI aset terbesar dan terpenting adalah sumber daya manusia, khususnya para knowledge worker yang ada di dalamnya. Knowledge worker tidak hanya dilihat sebagai sumber daya bagi perusahaan, namun mewakili citra merek, menentukan kinerja perusahaan, dan memengaruhi klien untuk sukses dalam bisnis mereka. Dewasa ini, adanya wabah virus corona (COVID-19) telah membawa krisis global yang mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk kondisi dan lingkungan kerja. Banyak negara, termasuk Indonesia, telah menetapkan kebijakan social distancing untuk mengurangi penyebaran virus. Oleh karena itu banyak knowledge worker baik dari sektor publik maupun swasta, beralih ke kerja jarak jauh dari rumah, tidak terkecuali IBM-JTI. Oleh karena itu banyak organisasi terpaksa mulai menggunakan teknologi digital baru untuk mendukung komunikasi dan kerjasama. Akibatnya, para knowledge worker diharapkan cepat beradaptasi. Perubahan mendadak ini berpotensi meningkatkan ketidaknyamanan yang dapat berdampak pada produktivitas dari para knowledge worker. Dari proses Systematic Literature Review (SLR) didapatkan lima belas faktor yang dapat memengaruhi produktivitas dari knowledge worker. Faktor-faktor ini kemudian dianalisis menggunakan kerangka kerja People, Process, Technology (PPT). Hasil dari kerangka kerja PPT menjadi dasar dalam proses menyebarkan kuesioner untuk kemudian dilakukan analisis lanjutan menggunakan model Partial Least Structural Equation Modeling (PL-SEM). Dari hasil kuesioner diperoleh 103 responden untuk kemudian dilakukan pengolahan data dan didapatkan enam faktor yang hipotesisnya dapat diterima sebagai faktor yang memengaruhi produktivitas dari knowledge worker yaitu: Motivasi, Kejelasan Visi/Tujuan, Budaya/Kepercayaan Organisasi, Proses Belajar dan Mengajar yang Berkelanjutan, Dukungan Supervisor atau Atasan, dan Kesejahteraan/Penghargaan/Kompensasi. Implikasi yang didapatkan dari penelitian ini dapat menjadi lesson learned untuk kemudian dibangun rekomendasinya. Beberapa rekomendasi tersebut diantaranya adalah dengan melakukan pendekatan yang lebih spesifik terhadap masing-masing rentang usia dan jenis kelamin untuk meningkatkan motivasi mereka, menambah pelatihan atau diskusi yang berkaitan dengan visi misi dan integritas terhadap perusahaan, memaksimalkan media komunikasi untuk saling berkomunikasi dan menyelaraskan tujuan semasa pandemi, membuat layanan konseling dan kesehatan yang secara aktif dan periodik melakukan monitor terhadap kesehatan pada knowledge worker, menyiapkan modul pembelajaran dalam bentuk offline dan memberikan pelatihan yang membangun kesadaran knowledge worker tentang distorsi waktu mereka.

.....For IBM-JTI, the most valuable and critical asset is its human capital, particularly its knowledge workers. Not only are knowledge workers viewed as a resource for the organization, but they also represent the brand image, drive the organization's performance, and influence clients to succeed in their business. Today, the corona virus outbreak COVID-19 has triggered a global crisis that has altered numerous facets of life, including working conditions and environments. Numerous countries, including Indonesia, have

implemented social distancing policies in an attempt to contain the virus' spread. As a result, many knowledge workers in both the public and private sectors, including IBM-JTI, have shifted to working remotely from home. As a result, many organizations are being compelled to adopt new digital technologies to facilitate communication and collaboration. As a result, knowledge workers must be adaptable. This abrupt change has the potential to increase discomfort, which can have a negative effect on knowledge workers' productivity. We discovered fifteen factors that can affect the productivity of knowledge workers through the Systematic Literature Review (SLR) process. These variables are then analyzed using the framework of people, process, and technology (PPT). The PPT framework's results served as the foundation for the process of distributing questionnaires for subsequent analysis using the Partial Least Structural Equation Modeling (PL-SEM) model. From the results of the questionnaire obtained 103 respondents for later processing the data and obtained six factors whose hypothesis can be accepted as factors that could affect the productivity of workers' knowledge, namely: Motivation, Clarity of Vision/Goals, Organizational Culture/Beliefs, Continuous Learning and Teaching, Perceived Supervisory Support, and Well-being/Rewards/Compensation. The implications obtained from this research can be used as lessons learned and then build recommendations. Some of these recommendations include taking a more specific approach to each age range and gender to increase their motivation, adding training or discussions related to the vision, mission and integrity of the company, maximizing communication media to communicate with each other and aligning goals during the pandemic, create counseling and health services that actively and periodically monitor the health of knowledge workers, prepare learning modules in offline form and provide training that builds awareness of knowledge workers about the distortion of their time.</p>