

# PANDEMI MENGUBAH *EMPLOYEE EXPERIENCE*

Oleh : Moch. Amin Nurdin

## Suasana & Pengalaman Baru

Pandemi Covid-19 membawa banyak cerita dan pengalaman tersendiri untuk masyarakat Indonesia dan juga dunia, saat semua berubah dan selalu ada yang baru, yang selama ini belum pernah terjadi dan kita alami sebelumnya, seperti bekerja dari rumah, jaga jarak aman, jaga jarak sosial dan lain sebagainya. Kita dipaksa untuk menerima keadaan yang berubah begitu cepat, dan untuk itu kita juga dituntut untuk beradaptasi dengan cepat, dan tanpa kita sadari, perubahan itu sudah menjadi bagian dari kehidupan baru kita, cara baru kita dan pengalaman baru kita dalam menjalani kehidupan.

Sebagian dari kita mungkin pernah merasakan saat baru bergabung dan bekerja di suatu perusahaan untuk pertama kali, atau kita pindah dari satu perusahaan ke perusahaan lain, dengan lingkungan baru, atasan baru, rekan kerja yang baru, aturan main yang baru, budaya kerja yang baru dan semua hal yang mengharuskan kita untuk menyesuaikan diri dengan semua kondisi serba baru tersebut, atau mungkin juga karena adanya perubahan organisasi, mutasi dan rotasi pekerjaan, membuat kita juga akan merasakan hal yang sama.

Semua pengalaman tersebut merupakan hal yang akan terjadi kepada kita, dan menjadi bagian dari perjalanan karir dan kehidupan kita di pekerjaan kita, di perusahaan kita dan dalam istilah lain yang saat ini sedang marak dan menjadi pembicaraan adalah ***Employee Experience (EX)***, tentang apa yang diterima karyawan selama interaksi mereka dengan unsur-unsur karir (perusahaan, atasan, rekan kerja, pelanggan, lingkungan, dll) yang mempengaruhi kognisi dan sikap mereka dan mengarah ke perilaku khusus mereka.

Konsep EX serupa dengan dan mengadopsi konsep customer experience yang berlaku di dunia marketing yaitu perasaan dan emosional yang diperoleh pelanggan berupa kesan pada saat dan selama menggunakan produk dan jasa yang dihasilkan organisasi sehingga menghasilkan equity yang positif.

Apabila organisasi berpikir dan berupaya keras untuk memperoleh customer experience yang positif dari pelanggannya untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar maka semestinya organisasi berpikir dan berupaya keras untuk memperoleh EX dari para pegawai. Oleh karena itu, EX merupakan consumerization of human resources. EX perlu menjadi perhatian terutama bagi organisasi yang membutuhkan dan ingin mempertahankan pegawai

***EX perlu menjadi perhatian terutama bagi organisasi yang membutuhkan dan ingin mempertahankan pegawai berbakat, berprestasi, dan kompeten, khususnya generasi muda. Saat ini demografi penduduk banyak didominasi generasi milenial. Mereka saat ini 30% populasi dan akan menjadi 75% angkatan kerja di dunia pada tahun 2025***



## Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia

berbakat, berprestasi, dan kompeten, khususnya generasi muda. Saat ini demografi penduduk banyak didominasi generasi milenial. Mereka saat ini 30% populasi dan akan menjadi 75% angkatan kerja di dunia pada tahun 2025. Generasi milenial memiliki karakteristik sendiri dan mereka akan sangat memperhatikan dan merasa EX penting.

Inti dari EX adalah bagaimana organisasi dapat menciptakan lingkungan fisik yang baik, lingkungan/budaya kerja yang atraktif dan lingkungan teknologi yang memberikan kenyamanan bagi para pegawai untuk melakukan aktivitas kerja sehari-hari dengan baik.

Lingkungan fisik diciptakan sedemikian rupa sehingga karyawan akan betah untuk berlama-lama melakukan aktivitas di kantor, tidak ada sekat-sekat diantara mereka dengan sesama pekerja, meja kerja yang bersih dan teratur, ruangan yang sejuk dan udara yang segar serta pencahayaan yang teratur dan desain interior yang menarik. Lingkungan dan budaya kerja yang atraktif akan membuat suasana kerja yang nyaman, birokrasi yang lunak dan tidak membatasi ide-ide kreatif untuk dengan mudah disampaikan dan didukung, komunikasi yang terbuka dan memberikan penghargaan kepada karyawan untuk menyuarakan aspirasi secara terbuka dan perusahaan juga selalu memberikan informasi secara terbuka terkait berita baik dan buruk yang terjadi dalam perusahaan, sehingga karyawan merasa menjadi bagian dari perusahaan.

Merayakan kemenangan kerja, ulang tahun, promosi, hari jadi, atau ketika karyawan membeli rumah atau melahirkan, sangat penting untuk meluangkan waktu merayakan hari besar karyawan dan prestasi tim, karena mengenali dan menghargai keberhasilan karyawan akan mengembangkan rasa memiliki karyawan terhadap perusahaan.

Lingkungan kerja yang memberikan kesempatan karyawan untuk belajar juga sangat baik, tidak hanya dalam pengembangan skill melalui pendidikan dan pelatihan, namun proses pembelajaran ini juga dapat dilakukan dengan menjalankan aktivitas mentorship, jadi karyawan senior yang sudah pengalaman ditunjuk sebagai mentor untuk karyawan junior, sepanjang perjalanan karir mereka, agar ada transfer knowledge and experience yang dapat mereka lakukan, sehingga aktivitas pekerjaan akan berjalan lebih menarik dan efektif.

Dimensi utama yang ketiga dari employee experience dan tidak kalah penting dengan dua dimensi yang lain adalah lingkungan teknologi, dengan dukungan teknologi yang baik, akan menciptakan pengalaman kerja yang luar biasa bagi karyawan, memudahkan mereka dalam berinteraksi antar sesama karyawan, berbagi pekerjaan dan aktivitas sehari-hari akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam mendukung pencapaian kinerja individu.

Selain itu dalam masa pandemi seperti sekarang ini, dimana aktivitas pekerjaan dapat dilakukan dari rumah, maka tuntutan penggunaan teknologi yang baik serta penciptaan lingkungan teknologi yang sesuai dengan kondisi saat ini mutlak bagi perusahaan, karena dengan pemanfaatan teknologi, karyawan dapat mengakses data-data pekerjaan mereka secara remote dari laptop atau gadget mereka di mana saja, terutama bagi mereka yang melakukan aktivitas bekerja dari rumah, maka hal ini pun dapat dengan mudah dilakukan.

Jadi virus Corona menciptakan suasana baru, bekerja dari rumah secara remote, menjadikan pengalaman baru yang menarik untuk dijadikan pelajaran dan pembelajaran bagi penggiat



## Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia

sumber daya manusia serta dijadikan referensi untuk menyusun pedoman budaya kerja yang baru dan menjadi new employee experience yang tetap bisa mempertahankan produktifitas dan kinerja perusahaan, meskipun Sebagian besar karyawan tetap bekerja dari rumah.

File ini dapat diunduh melalui : <http://lppi.or.id/produk/riset/>

Untuk korespondensi dan informasi lebih lanjut, hubungi :

**Divisi Corporate Secretary**

**Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia**

Telp: (021) 71790919 | Email: [dcsc@lppi.or.id](mailto:dcsc@lppi.or.id)

Website : [www.lppi.or.id](http://www.lppi.or.id)

*Disclaimer: Tidak ada satu bagian pun dalam publikasi ini yang ditujukan sebagai promosi, penawaran, rekomendasi, nasihat investasi, atau untuk membentuk dasar keputusan-keputusan strategis atas suatu kegiatan, produk, dan/atau jasa dari pihak manapun. Oleh karena itu, Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia tidak bertanggung jawab terhadap keputusan pihak manapun.*

