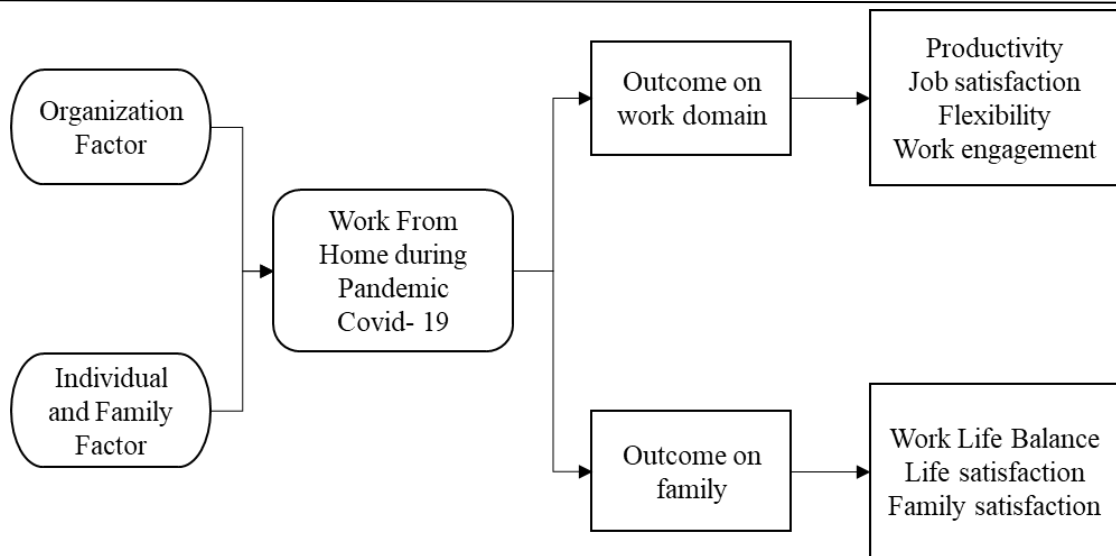


BAB 4 – HASIL DAN ANALISA

4.1 Evaluasi Awal

Pada awalnya bekerja dari rumah atau yang kemudian familiar dengan istilah *work From Home* hanyalah konsep yang menjadi pembicaraan di kalangan karyawan. Namun pandemic Covid-19 membuat konsep tersebut menjadi sebuah realita yang harus dilakukan dengan berbagai pertimbangan. Penerapan WFH pada dunia kerja bukan lagi menjadi sesuatu yang asing, namun tidak semua bisa dilakukan dengan lancar, mengingat beberapa faktor yang mempengaruhi kelancaran pelaksanaannya. Dampak yang muncul pun menjadi sangat beragam , mulai dari sisi organisasi bisnis maupun dampak secara individual yang pada ujung akhirnya juga akan berpengaruh pada kinerja karyawan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Vyas and Butakhieo, 2022, menyatakan ada beberapa faktor serta dampak yang ditimbulkan dengan adanya penerapan *Work From Home*. Analisa yang dipaparkan pada penelitian tersebut bisa dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Kerangka Kerja Analitis (Vyas and Butakhieo, 2022)

Pada kerangka yang digambarkan pada Gambar 4.1 dijelaskan bahwa ada 2 faktor utama yang mempengaruhi implementasi *Work From Home* pada tempat kerja yaitu *Organizational factors* dan *Individual & family factors*. Adapun dampak yang muncul dari adanya pengaturan WFH dikelompokkan menjadi 2 yaitu *Outcome on work domain* dan *Outcome on Family*, yang masing-masing kemudian dijabarkan menjadi beberapa parameter. Untuk *Outcome on work domain* disebutkan ada beberapa parameter yaitu *productivity*, *job satisfaction*, *flexibility*, *work engagement*, sedangkan untuk *outcome on family* yaitu *work life balance*, *life satisfaction*, dan *family satisfaction*. Pada penelitian ini, selain faktor organisasi, dari sisi faktor individu dan keluarga akan dijadikan fokus dalam pengumpulan data untuk mendapatkan analisa dampak diberlakukannya skema *Work From Home* terhadap karyawan PT XYZ khususnya pada *Service Division*.

4.2 Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data sebagai dasar dilakukannya analisa, diawali dengan pembuatan kerangka survei. Adapun kerangka survei yang dilakukan berdasarkan tahapan-tahapan berikut :

1. Pembuatan daftar pertanyaan didasarkan pada *Job role* karyawan yang dijadikan responden survei
2. Membuat perangkat survei menggunakan Google Form
3. Melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner Google Form kepada target responden
4. Unduh data dari Google Drive hasil survei

4.2.1 Pembuatan daftar pertanyaan survei

Daftar pertanyaan yang dijadikan bahan survei diambil dari Job Role atas posisi karyawan yang dijadikan target survei. Ada 3 kelompok posisi jabatan yang dijadikan target responden survei yaitu *Instructor*, *Technical Consultant*, dan *Customer Sales & Support Associates*. Pada Tabel 4.1 dijelaskan mengenai target responden survei yang dilakukan.

Tabel 4.1 Jumlah Karyawan sebagai target survei

Posisi	Jumlah Karyawan / Department
INSTRUCTOR	26
TECH CONSULTANT	26
ASSOCIATE CSSD	15
Grand Total	67

Kelompok jabatan karyawan yang dijadikan target survei terdiri dari 3 kelompok jabatan dengan jumlah total 67 orang karyawan.

Masing-masing posisi tersebut memiliki *Job Role* yang berbeda yang sudah ditetapkan oleh perusahaan berdasarkan proses bisnis di masing-masing departemennya.

Contoh job role instruktur dapat dilihat pada Gambar 4.2

 PT United Tractors Tbk.

Position Description
Instructor

Revised Date : 16 Februari 2011

Posisi	Instructor
Seksi	
Departemen	Technical Training Dept. (TTD)
Divisi	Service
Lokasi	Head Office & Branch
Jabatan atasan langsung	Instructor Development
Jabatan bawahan langsung	

Position Objective

Melatih peserta untuk mencapai kompetensi yang dibutuhkan dalam pekerjaannya

Position Responsibilities and Duties

1. Terlaksananya program pelatihan
 - a. Tercapainya sasaran pelatihan
 - b. Penggunaan strategi pelatihan (sistematika, metoda, penggunaan media dan waktu) yang tepat
 - c. Terlaksananya prosedur pengajaran dengan benar
2. Kualitas dan kuantitas kelulusan peserta
3. Membuat handout / soal
4. Mengusulkan pengembangan / validasi program
5. Belajar dan berlatih untuk meningkatkan kompetensi sesuai dengan perkembangan teknologi
6. Mengusulkan pengembangan fasilitas pelatihan
7. Berkontribusi terhadap pembinaan Junior Instructor
8. Membuat laporan setiap latihan
9. Menumbuhkan motivasi belajar dan kerja sama antar peserta
10. Memberikan contoh keteladanan dalam hal kedisiplinan dan attitude

Authorities

1. Menguji dan menilai peserta
2. Menentukan metoda latihan sesuai dengan kondisi peserta
3. Menegur dan memberi sanksi kepada peserta atas kesalahan yang dilakukan
4. Mengatur kegiatan latihan untuk mencapai sasaran latihan
5. Mengkoreksi kualitas handout

Performance Indicator

1. Tingkat kepuasan peserta (dilihat dari angket akhir peserta latihan = 100%)
2. Kelulusan peserta = 100%
3. Jumlah jam pengajaran 100% sesuai rencana yang telah ditentukan
4. Pembuatan Training Aid 100% terlaksana sesuai rencana yang telah ditentukan
5. Kedisiplinan waktu dalam memulai pengajaran 100%, maksimum keterlambatan masuk kelas 15 menit.

Page 1 of 2

Gambar 4.2 Job Role Instructor, Organization Development, UT (2011)


PT United Tractors Tbk.

Position Description
Instructor

I. Technical

No	Skill & Knowledge	Proficiency Level
1	Instructional Competencies	
2	Technical Competencies (Heavy Equipment)	
3	Training Program	
4	Trainees Training Need	
5	Adult Learning Theory	
6	English	
7	Computer	

II. Behavior

No	Behavior Factor	Behavior Skill	Evidence
1	Communication	Oral, writing, body language	
2	Questioning & Feedback	Listening	
3	Group Process	Manage Learning Group	
4	Coaching & counseling	Advise, Thoughtfully	
5	Relationship building	Team work, friendly collaboration	
6	Basic psychology		
7	Friendly	Man Management / Human Relation	

III. Business

1. Vision, Mission & Strategy
2. Organization System
3. Organization behavior

Qualification

SLTA, sebagai:

- Mekanik UT minimal G6
- Operator PAMA minimal OP2 / telah mengikuti permagangan operator di UT
- D3 yang telah mengikuti pembinaan Instruktur di UT minimal 1 tahun.

Training

A. Mandatory Training Program

1. TOT
2. Heavy Equipment Technology

B. Additional Training Program

1. Soft Skill Training
2. English
3. Computer

Page 2 of 2

Gambar 4.2 Job Role Instructor, Organization Development, (UT ,2011)

Dari *job role* masing-masing posisi jabatan yang dijadikan target responden kemudian dibuat daftar pertanyaan survey sebagai masukan data kalkulator FTE. Daftar pertanyaan yang dibuat untuk menggali data penyelesaian atas pekerjaan yang dilakukan berdasarkan *job role*, sehingga responden hanya mengisi survei dengan jumlah waktu yang dibutuhkan atas setiap pekerjaan

yang dilakukan serta menentukan pekerjaan tersebut sifatnya harian, bulanan atau tahunan lengkap dengan frekuensi dilakukannya pekerjaan tersebut pada periode yang ditentukan. Selain dari *job role*, daftar pertanyaan survei dikembangkan juga pertanyaan-pertanyaan yang diambil dari faktor keluarga dan individu yang berpengaruh pada pelaksanaan skema *Work From Home*.

Pertanyaan survei yang dibuat kemudian dilakukan validasi terlebih dahulu sebelum dimasukkan dalam aplikasi Google Form sebagai alat bantu untuk melakukan survei.

4.2.2 Pembuatan perangkat Survei

Pengukuran produktivitas kerja menggunakan metode *Full Time Equivalent* (FTE) bukan merupakan hal baru yang diterapkan pada PT.XYZ. Metode ini dijalankan dengan melakukan survei secara langsung terhadap karyawan yang dijadikan target responden. Survei yang dilakukan adalah untuk mengukur seberapa banyak aktivitas yang dilakukan baik aktivitas utama sesuai *job role* maupun aktivitas diluar aktivitas utama yang dilakukan pada jam kerja. Selain jumlah , frekuensi atas masing-masing aktivitas tersebut juga dicatatkan dalam survei untuk mendapatkan akumulasi penggunaan waktu kerja dalam kurun waktu setahun. Atau dalam kata lain FTE adalah satuan pengukuran beban kerja setara dengan jumlah orang yang mengerjakan dengan berdasarkan Waktu Kerja Efektif. Waktu Kerja Efektif adalah waktu kerja seorang karyawan dalam satuan jam selama setahun dikurangi waktu off dalam setahun (cuti, libur nasional, *weekend*, ijin, sakit, training) dan dikurangi juga 15% *allowance*/waktu tidak efektif (ishoma, ke kamar kecil, mengobrol yang tidak berhubungan dengan pekerjaan).

Ada beberapa hal yang harus dilakukan sebelum dilakukannya survei, diantaranya adalah pembuatan perangkat survei yang meliputi :

1. Pembuatan acuan jam kerja setahun
2. Menentukan pertanyaan survei sesuai dengan *job role* responden

3. Membuat rencana jumlah responden yang akan disurvei
4. Membuat rencana kerja survei

4.2.2.1 Pembuatan acuan jam kerja efektif setahun

Dalam penggunaan kalkulator FTE terlebih dahulu dibuat acuan jam kerja setahun dengan memperhatikan beberapa hal diantaranya jam kerja per hari, jumlah hari libur dalam setahun, serta jumlah jam development karyawan yang menjadi kebijakan management.

Acuan jam kerja efektif setahun ditunjukkan pada Tabel 4.2. dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhinya sesuai kebijakan management di tahun 2022.

Tabel 4.2. Acuan jam kerja efektif tahun 2022 PT. XYZ

Keterangan	Jumlah	Satuan
Jumlah hari dalam setahun	365	hari
Jumlah hari libur mingguan (Sabtu & Minggu)	105	hari
Cuti pribadi tahunan	12	hari
Jumlah hari libur nasional dalam setahun	18	hari
Jam Development karyawan setahun (setara 72 jam / tahun)	8	hari
Total hari kerja dalam setahun	222	hari
Jam istirahat normal karyawan dalam setahun (1 jam / hari)	25,6	hari
Jumlah jam allowance dalam setahun (15% dari waktu kerja)	34,5	hari
Total Waktu Kerja Efektif	164,9	hari
	1457,5	jam

Dari Tabel 4.2. dapat disimpulkan untuk 1 FTE karyawan adalah sebesar 1457,5 jam dalam setahun dengan acuan jam kerja normal per hari adalah 9 jam.

4.2.2.2 Menentukan pertanyaan survei sesuai dengan job role responden

Pada penelitian ini proses bisnis yang menjadi acuan adalah proses bisnis pada Divisi Service sesuai dengan target responden yang akan dijadikan objek penelitian yang merupakan karyawan Divisi Service. Kelompok karyawan yang akan dijadikan objek penelitian adalah *Instructor* yang menjadi pemilik proses *Manpower management*, kemudian *Technical Consultant* yang menjadi pemilik proses *Service Support* dan *Technical*

Development, serta CSSD Associate yang memiliki proses Service Transaction dan manage *Customer Relationship*, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada Gambar 2.2 .

Pada survei yang pernah dilakukan hanya dilakukan kategorisasi pekerjaan hanya sebatas pembeda antara aktivitas utama dan aktivitas yang lain, namun untuk survei pada penelitian ini juga memperhatikan dampak individual karyawan yang berpotensi berpengaruh atas efektivitas jam kerja karyawan saat diberlakukannya pola kerja fleksibel.

Proses berikutnya setelah mendapatkan *job description* atau *job role* responden, selanjutnya adalah membuat daftar pertanyaan yang akan digunakan dalam survei. Pertanyaan-pertanyaan survei yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Daftar Aktivitas Utama Mengelola *Support Branch* dan *Site*

NO.	Pertanyaan	Respon
Mengelola <i>Support Branch</i> dan <i>Site</i>		
1.	Menerima permintaan pesanan dari Customer (menjembatani antara Customer dengan UT) untuk Product Service / Packet Service dan Program Service dan menindaklanjutinya serta menawarkan FMC (Full Maintenance Contract) dan kontrak mekanik ke Customer	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
2.	Membuat dan menentukan harga atas jasa service atau program / produk service yang dijual kepada Customer berdasarkan masukan dari departemen lain	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
3.	Menerima dan menganalisa keluhan atas unit yang mengalami masalah di Cabang / Site dari Customer dan memberikan solusi kepada Customer terkait dengan masalah yang sedang dihadapi Customer	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
4.	Mensosialisasikan Product Service / Packet Service	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan

Daftar pertanyaan survei untuk aktivitas utama Mengelola *Support Branch* dan *Site* terbagi menjadi 4 sub aktivitas. Responden memilih kategorisasi aktivitas, kuantitas atau jumlah aktivitas serta durasi rata-rata atas setiap aktivitas.

Tabel 4.4 Daftar Aktivitas Utama Mengelola ketersediaan *Support* kepada *Customer*

NO.	Pertanyaan	Respon
Mengelola ketersediaan support kepada Customer		
5.	Memfasilitasi technical information antara Customer dan UT	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
6.	Melakukan dan menyediakan support yang dibutuhkan atas unit-unit yang di jual oleh UT kepada Customer	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
7.	Menjamin dan memonitor ketersediaan support atas unit yang di jual kepada customer di Cabang atau Site agar proses bisnis service berjalan dengan baik	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
8.	Melakukan dan menyediakan support Site di job Site untuk Customer tertentu	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
9.	Menjaga kelangsungan hubungan baik dengan Customer agar target revenue bisnis service tercapai	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
10.	Melakukan survey Customer Satisfaction untuk mengetahui kepuasan customer akan Produk atau program Service	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
11.	Memonitor dan support activity atas Plan sales vs Actual sales tercapai.sesuai target	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
12.	Menindaklanjuti hambatan-hambatan yang dihadapi jika sales tidak memenuhi target	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan

Daftar pertanyaan survei untuk aktivitas utama Mengelola ketersediaan Support Customer pada Tabel 4.4 terbagi menjadi 7 sub aktivitas yang diambil dari *business process level 3 Customer Sales & Support Department*.

Tabel 4.5 Daftar Aktivitas Utama Melakukan Review LK3

NO.	Pertanyaan	Respon
Melakukan Review LK3		
13.	Melakukan review atas pemeliharaan Lingkungan dan K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja) sesuai coverage area.	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan

Pada Tabel 4.5 menjelaskan aktivitas Melakukan Review LK3 (Lingkungan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja) , merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas utama yang diambil dari *business process level 3 Customer Sales & Support Department*.

Tabel 4.6 Daftar Aktivitas Lainnya

Aktivitas Lainnya		
14	Menjalankan program company culture (Pelatih Utama dan atau Agent Of Change)	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
15	Mengerjakan project improvement / inovasi	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
16	Berkontribusi pada departemen lain (pekerjaan trouble shooting, support project, dll)	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
17	Mengikuti check in / check out meeting Departemen	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
18	Mengikuti meeting koordinasi departemen (Mingguan / bulanan)	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
19	Mengikuti meeting diluar job role (Hobbies, Serikat Pekerja, dll)	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
20	Diskusi / ngobrol ringan dengan rekan kerja	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
21	Mengambil makanan / minuman saat jam kerja	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
22	Sholat , ke toilet buang air	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan

Pada Tabel 4.6 dijelaskan mengenai aktivitas lainnya yang tidak tercantum dalam business proses namun merupakan aktivitas yang pasti dilakukan baik untuk memenuhi tuntutan pekerjaan ataupun kebutuhan secara individual yang tidak masuk dalam *business process level 3 Customer Sales & Support Department*.

Tabel 4.7 Daftar Pertanyaan Konfirmasi Penerapan Metode Kerja

Personal & Family Life		
1a	Organisasi saya mengizinkan saya untuk bekerja dari rumah saat dibutuhkan	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1b	Saya memiliki dukungan teknologi yang memadai (laptop, akses internet, dll) untuk dapat bekerja jauh dari kantor	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1c	Organisasi saya percaya pada penerapan praktek WLB (Work Life Balance) yang sehat	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1d	Atasan saya menaruh perhatian khusus dengan kesejahteraan orang-orang di bawahnya	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1e	Saya mendapat dukungan yang signifikan dari manajer/atasan saya dalam memastikan bahwa saya memiliki WLB (Work Life Balance) yang sehat	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1f	Karena sifat kooperatif dari rekan kerja, saya tidak menghadapi kesulitan dalam kehidupan pribadi	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1g	Pekerjaan saya mengharuskan saya untuk bekerja setelah jam kerja untuk Selesaikan tugas rutin saya	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1h	Tuntutan yang timbul dari pekerjaan saya membuat kehidupan pribadi saya stress	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1i	Saya sering sibuk dengan pikiran yang berhubungan dengan rumah selama jam kerja	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1j	Karena kesibukan saya dengan kegiatan sosial, saya merasa sulit untuk menyelesaikan pekerjaan pada waktunya	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1k	Tanggung jawab rumah saya sering menghambat kinerja saya di tempat kerja	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)

Untuk membuat analisa pengaruh kondisi pekerjaan terhadap produktivitas karyawan, maka dibuat daftar pernyataan untuk dikonfirmasi tingkat persetujuannya oleh karyawan seperti yang tercantum pada Tabel 4.7 yang berisi pernyataan mengenai kondisi yang dirasakan oleh pekerja atau karyawan saat diterapkannya *Flexible Working Method* sebagai bentuk kebijakan perusahaan dalam mengantisipasi dampak pandemi covid-19.

Tabel 4.8 Daftar Pertanyaan *Technical Consultant* mengenai Mengelola dan memonitor *Technical Support Service Asisstance*

NO.	Pertanyaan	Respon
Mengelola dan memonitor Technical Support Service Asisstance		
1.	Mengkoordinasikan dan memastikan kegiatan penanganan <i>Trouble Shooting</i>	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
2.	Mengkoordinasikan dan menginformasikan informasi <i>trouble</i> dari site ke <i>principle</i> beserta data pendukung	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
3.	Melakukan regular meeting dengan departemen lain terkait problem teknikal	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
4	Melakukan <i>job site investigation</i> atas problem teknis bersama dengan <i>principle</i>	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
5.	Memastikan, mengkoordinasikan, dan mengelola penanganan <i>problem solving</i> dan <i>Repair & Maintenance</i>	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
6.	Mengkoordinasikan, mengelola, dan mengevaluasi <i>Operation survey</i>	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
7.	Mengkoordinasikan, mengelola, dan mengawasi Factory Campaign dan <i>Parts Service New (PSN)</i>	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
8.	Memberikan <i>support</i> terhadap kegiatan <i>Parts recommendation</i> dan <i>Assembling support</i>	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
9.	Mengorganisir, mengontrol, dan menyusun laporan klaim yang akan diajukan ke <i>principle</i>	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan

Pada tabel Tabel 4.8 dijelaskan mengenai Mengelola dan memonitor *Technical Support Service Assistance* untuk karyawan dengan posisi jabatan *Technical Consultant* yang dijadikan salah satu target responden dalam penelitian ini.

Tabel 4.9 Daftar Pertanyaan Mengelola *Technical Support Information*

NO.	Pertanyaan	Respon
Mengelola Technical Support Information		
10.	Mengelola dan menyusun <i>Technical Service Information (TSI)</i> atau <i>Technical Analyst Report (TAR)</i>	1. Memilih kategorisasi pekerjaan Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
11.	Mengkoordinasikan dan melakukan meeting rutin dengan <i>principle</i> terkait dengan pembahasan problem yang ada	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
12.	Koordinasi dengan Department <i>warranty</i> and claim dalam hal penanganan <i>claim</i> dari <i>customer</i>	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan

Aktivitas utama pengelolaan *Technical Support Information* pada Tabel 4.9 merupakan aktivitas utama yang sangat penting terkait peran *Technical Consultant* sebagai penyambung komunikasi antara perusahaan dengan *principle* maupun *customer*. Untuk itu responden dari *Technical Consultant* wajib mengerjakannya dan memastikan informasi yang dituliskan sebagai umpan balik survei sesuai dengan aktual kondisinya.

Tabel 4.10 Daftar Pertanyaan Mengevaluasi *Technical Support Product Performance Review*

NO.	Pertanyaan	Respon
Mengevaluasi <i>Technical Support Product Performance Review</i>		
13.	Mengumpulkan, menganalisa, dan melaporkan <i>technical problem (ETR, TSR)</i>	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
14.	Membuat <i>summary machine performance</i> (PA, MTBF, MTTR)	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
15.	Melakukan analisa <i>Machine Performance</i> dan melakukan improvement	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
16.	Mengadakan meeting review internal dengan <i>principle</i> dan site	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan

Aktivitas utama *Technical Consultant* yang dijelaskan pada Tabel 4.10 masih terkait dengan peran utamanya sebagai penyambung komunikasi baik kepada *principle* maupun *customer*.

Tabel 4.11 Daftar Pertanyaan Mengelola *Technical Support Administration & Development*

NO.	Pertanyaan	Respon
Mengelola <i>Technical Support Administration & Development</i>		
17.	Mengkoordinasikan dan mengelola <i>damage parts dan new parts (FOC)</i>	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
18.	Mengelola data-data pendukung, misal <i>Maintenance History</i> , PAP, PAD, PLM, VHMS, Cense, Statex III, dll	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
19.	Melakukan, menyusun, dan mengkoordinasikan survei terhadap kebutuhan terkini materi atau penyusunan materi baru terkait dengan Referensi Kerja, <i>Service Buletin/ Technical Information Sharing/ Service News</i>	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
20.	Memastikan dan mendistribusikan <i>improvement</i> sistem bisa diterima dengan baik di cabang dan site	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
21.	Bersama-sama dengan <i>Departement Service People Management And Development</i> memberikan dan mendistribusikan <i>Technical Guide</i> atau <i>Transfer Knowledge</i>	1. Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) 2. Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan 3. Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan

Aktivitas utama pada Tabel 4.11 merupakan aktivitas terkait dengan technical administration yang melibatkan departemen lain dalam penyusunannya.

Tabel 4.12 Daftar Pertanyaan Aktivitas Lainnya

NO.	Pertanyaan	Respon
Aktivitas Lainnya		
22.	Menjalankan program <i>company culture</i> (Pelatih Utama dan atau <i>Agent Of Change</i>)	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
23.	Mengerjakan project improvemen / inovasi	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
24.	Berkontribusi pada departemen lain (pekerjaan <i>trouble shooting, support project</i> , dll)	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
25.	Mengikuti check in / check out meeting Departemen	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
26.	Mengikuti <i>meeting</i> koordinasi departemen	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
27.	Mengikuti meeting diluar <i>job role</i> (Hobbies, Serikat Pekerja, dll)	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
28.	Diskusi / ngobrol ringan dengan rekan kerja	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
29.	Mengambil makanan / minuman saat jam kerja	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
30.	Sholat , ke toilet buang air	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan

Pada Tabel 4.12 dijelaskan mengenai aktivitas lainnya yang tidak tercantum dalam business proses namun merupakan aktivitas yang pasti dilakukan baik untuk memenuhi tuntutan pekerjaan ataupun kebutuhan secara individual yang tidak masuk dalam *business process level 3 Product Support Department*.

Tabel 4.13 Daftar Pertanyaan Konfirmasi Penerapan Metode Kerja

Personal & Family Life		
NO.	Pertanyaan	Respon
1a	Organisasi saya mengizinkan saya untuk bekerja dari rumah saat dibutuhkan	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1b	Saya memiliki dukungan teknologi yang memadai (laptop, akses internet, dll) untuk dapat bekerja jauh dari kantor	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1c	Organisasi saya percaya pada penerapan praktek WLB (Work Life Balance) yang sehat	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1d	Atasan saya menaruh perhatian khusus dengan kesejahteraan orang-orang di bawahnya	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1e	Saya mendapat dukungan yang signifikan dari manajer/atasan saya dalam memastikan bahwa saya memiliki WLB (Work Life Balance) yang sehat	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1f	Karena sifat kooperatif dari rekan kerja, saya tidak menghadapi kesulitan dalam kehidupan pribadi	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1g	Pekerjaan saya mengharuskan saya untuk bekerja setelah jam kerja untuk Selesaikan tugas rutin saya	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1h	Tuntutan yang timbul dari pekerjaan saya membuat kehidupan pribadi saya stress	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1i	Saya sering sibuk dengan pikiran yang berhubungan dengan rumah selama jam kerja	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1j	Karena kesibukan saya dengan kegiatan sosial, saya merasa sulit untuk menyelesaikan pekerjaan pada waktunya	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1k	Tanggung jawab rumah saya sering menghambat kinerja saya di tempat kerja	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)

Untuk membuat analisa pengaruh kondisi pekerjaan terhadap produktivitas karyawan, maka dibuat daftar pernyataan untuk dikonfirmasi tingkat persetujuannya oleh karyawan seperti yang tercantum pada Tabel 4.13 yang berisi pernyataan mengenai kondisi yang dirasakan oleh pekerja atau karyawan saat diterapkannya *Flexible Working Method* sebagai bentuk kebijakan perusahaan dalam mengantisipasi dampak pandemi covid-19.

Tabel 4.14 Daftar Pertanyaan *Instructor* mengenai Mengelola Aktivitas Development

NO.	Pertanyaan	Respon
Mengelola Aktivitas Development		
1.	Melaksanakan Program pelatihan dengan metode formal in class training	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
2.	Melaksanakan program pelatihan dengan metode Non formal training (OJI, Mentoring, dll)	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
3.	Melakukan persiapan program pelatihan sesuai prosedur	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
4.	Membuat laporan evaluasi pelatihan setelah melakukan pelatihan	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
5.	Membuat Handout / modul training	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
6.	Membuat pengembangan / validasi program pelatihan (kurikulum, silabus, training program)	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
7.	Mengikuti program pembinaan/pengembangan instructor sesuai target Individual Development Plan	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
8.	Melakukan uji kompetensi terhadap karyawan internal/eksternal	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan

Tugas utama kelompok jabatan *Instructor* adalah mengelola proses development dengan aktivitas utama yang tercantum pada Tabel 4.14. Daftar aktivitas ini diambil dari *Job Description* yang sudah divalidasi oleh *Human Capital Division*.

Tabel 4.15 Daftar Aktivitas Lainnya *Instructor*

NO.	Pertanyaan	Respon
Aktivitas Lainnya		
9.	Menjalankan program company culture (Pelatih Utama dan atau Agent Of Change)	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
10.	Mengerjakan project improvement / inovasi	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
11.	Berkontribusi pada departemen lain (pekerjaan trouble shooting, support project,dll)	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
12.	Mengikuti check in / check out meeting Departemen	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
13.	Mengikuti meeting koordinasi departemen	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
14.	Mengikuti meeting diluar job role (Hobbies, Serikat Pekerja, dll)	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
15.	Diskusi / ngobrol ringan dengan rekan kerja	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
16.	Mengambil makanan / minuman saat jam kerja	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan
17.	Sholat , ke toilet buang air	- Memilih kategorisasi pekerjaan (Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan) - Menentukan kuantitas/jumlah pekerjaan atau frekuensi pekerjaan yang dilakukan - Menentukan durasi rata-rata atas setiap pekerjaan yang dilakukan

Pada Tabel 4.15 dijelaskan mengenai aktivitas lainnya yang tidak tercantum dalam business proses namun merupakan aktivitas yang pasti dilakukan baik untuk memenuhi tuntutan pekerjaan ataupun kebutuhan secara individual yang tidak masuk dalam *business process level 3 Corpu Technical Development Department*.

Tabel 4.16 Daftar Pertanyaan Konfirmasi Penerapan Metode Kerja

Personal & Family Life		
NO.	Pertanyaan	Respon
1a	Organisasi saya mengizinkan saya untuk bekerja dari rumah saat dibutuhkan	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1b	Saya memiliki dukungan teknologi yang memadai (laptop, akses internet, dll) untuk dapat bekerja jauh dari kantor	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1c	Organisasi saya percaya pada penerapan praktek WLB (Work Life Balance) yang sehat	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1d	Atasan saya menaruh perhatian khusus dengan kesejahteraan orang-orang di bawahnya	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1e	Saya mendapat dukungan yang signifikan dari manajer/atasan saya dalam memastikan bahwa saya memiliki WLB (Work Life Balance) yang sehat	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1f	Karena sifat kooperatif dari rekan kerja, saya tidak menghadapi kesulitan dalam kehidupan pribadi	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1g	Pekerjaan saya mengharuskan saya untuk bekerja setelah jam kerja untuk Selesaikan tugas rutin saya	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1h	Tuntutan yang timbul dari pekerjaan saya membuat kehidupan pribadi saya stress	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1i	Saya sering sibuk dengan pikiran yang berhubungan dengan rumah selama jam kerja	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1j	Karena kesibukan saya dengan kegiatan sosial, saya merasa sulit untuk menyelesaikan pekerjaan pada waktunya	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)
1k	Tanggung jawab rumah saya sering menghambat kinerja saya di tempat kerja	Konfirmasi level persetujuan atas pernyataan (sangat setuju – sangat tidak setuju)

Untuk membuat analisa pengaruh kondisi pekerjaan terhadap produktivitas karyawan, maka dibuat daftar pernyataan untuk dikonfirmasi tingkat persetujuannya oleh karyawan seperti yang tercantum pada Tabel 4.16 yang berisi pernyataan mengenai kondisi yang dirasakan oleh pekerja atau karyawan saat diterapkannya *Flexible Working Method* sebagai bentuk kebijakan perusahaan dalam mengantisipasi dampak pandemi covid-19.

4.2.2.3 Membuat rencana jumlah responden yang akan disurvei

Penentuan responden didasarkan pada jumlah karyawan pada jabatan/posisi yang sama dengan komposisi terbanyak di *Service Division*. Hal ini dikarenakan pertanyaan kuesioner atas masing-masing posisi/jabatan khususnya terkait dengan aktivitas utama. Dalam penelitian ini ada 3 kelompok jabatan yang dijadikan responden survei yaitu :

1. *Associate CSSD*
2. *Technical Consultant*
3. *Instructor*

Tabel 4.17. Jumlah dan komposisi responden

Posisi	Jumlah	Prosentase
ASSOCIATE CSSD	15	22%
TECHNICAL CONSULTANT	26	39%
INSTRUCTOR	26	39%
Grand Total	67	100%

Pemilihan jumlah dan komposisi jabatan responden didasarkan pada banyaknya jumlah karyawan dengan posisi jabatan yang sama sehingga bisa mewakili gambaran *Service Division* secara keseluruhan. Ada 3 posisi jabatan dengan jumlah anggota terbanyak seperti yang tercantum pada Tabel 4.17.

Tabel 4.18 Rentang usia responden

Usia (thn)	Jumlah	Prosentase
30-35	24	36%
36-40	17	25%
41-45	8	12%
46-50	11	16%
51-Up	7	10%
Grand Total	67	100%

Untuk mengetahui tingkat pengaruh usia terhadap produktivitas kerja saat diterapkannya *Flexible Working Method*, maka dibuat demografi responden berdasarkan usia yang tercantum pada Tabel 4.17 .

Tabel 4.19 : Status Keluarga responden

Status Keluarga	Jumlah	Prosentase
Belum Menikah	3	4%
Menikah , memiliki 1 anak	13	19%
Menikah , memiliki 2 anak	29	43%
Menikah , memiliki 3 anak	22	33%
Grand Total	67	100%

Salah satu hal yang mempengaruhi produktivitas kerja saat penerapan *Work From Home* adalah kondisi *Personal & Family* (Vyas and Butakhieo, 2022), untuk itu dibuat tabel pemetaan responden berdasarkan status keluarga seperti yang dijelaskan pada Tabel 4.18.

Tabel 4.20 Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Prosentase
S L T A	20	30%
DIPLOMA	19	28%
SARJANA	28	42%
Grand Total	67	100%

Dari 3 kelompok jabatan yang dijadikan target responden dengan jumlah karyawan 67 orang dapat dipetakan tingkat pendidikannya sesuai dengan Tabel 4.19

4.2.2.4 Membuat rencana kerja survei

Proses pelaksanaan survei untuk mendapatkan data input kalkulator FTE direncanakan berdasarkan Tabel 4.20

Tabel 4.20 Kerangka Kerja Survei

No	Aktivitas	Sub Aktivitas	Maret 2022				April 2022				Mei 2022				Juni 2022			
			W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4	W1	W2	W3	W4
1	Pengumpulan data	Mengumpulkan referensi FTE																
		Penentuan responden																
		Penentuan metode Survei																
		Pembuatan alat Survei																
2	Observasi / Survei Job Role	Melakukan survei sesuai																
		Monitor pelaksanaan survei																
3	Pengolahan Data	Download data survei																
4	Penghitungan dengan Kalkulator FTE	Pembuatan template kalkulator FTE sesuai																
		Pengolahan data survei menggunakan kalkulator FTE																
5	Evaluasi hasil penghitungan	Membuat summary hasil pengolahan data FTE																
		Konfirmasi hasil survei ke masing-masing departemen																
6	Hasil dan Pembahasan	Membuat analisa dan kesimpulan atas hasil survei																
		Menentukan rekomendasi																

4.2.3 Pelaksanaan survei menggunakan kuesioner Google form

Sejalan dengan perkembangan era digitalisasi saat ini, fasilitas untuk melakukan survei sudah semakin banyak pilihan. Pada penelitian ini digunakan alat bantu Google Form untuk memudahkan proses survei, selain juga menjawab adanya keterbatasan tatap muka dengan responden mengingat penerapan protokol kesehatan di lingkungan kerja. Survei tersebut dilakukan untuk mendapatkan gambaran aktivitas responden baik aktivitas utama maupun aktivitas tambahan yang dilakukan selama jam kerja, serta mendapatkan opini responden mengenai pengaruh penerapan *flexible working method* pada lingkungan kerja terhadap faktor kehidupan personal dan keluarga.

Contoh Google form yang digunakan dalam survei dapat dilihat pada Gambar 4.3

Section 1 of 7

Kuesioner Perhitungan FTE

Kuesioner Perhitungan FTE departemen Technical Consultant (TA)

Ketentuan dalam pengisian kuesioner :

1. Bapak/Ibu pengisi diharapkan mengisi pertanyaan yang sesuai dan benar
2. Bapak/Ibu pengisi wajib mengisi seluruh pertanyaan yang tersedia

Nama Lengkap *

Short answer text

After section 1 Continue to next section

Gambar 4.3 Tampilan Google Form Survei FTE

Section 2 of 7

Personal Life

Bapak/Ibu pengisi dapat memilih salah satu pilihan jawaban sesuai dengan yang dialami

Saya harus menghabiskan lebih banyak waktu di wilayah kerja saya, saya sering gagal memenuhi tanggung jawab keluarga saya *

☐ Sangat Setuju (SS)

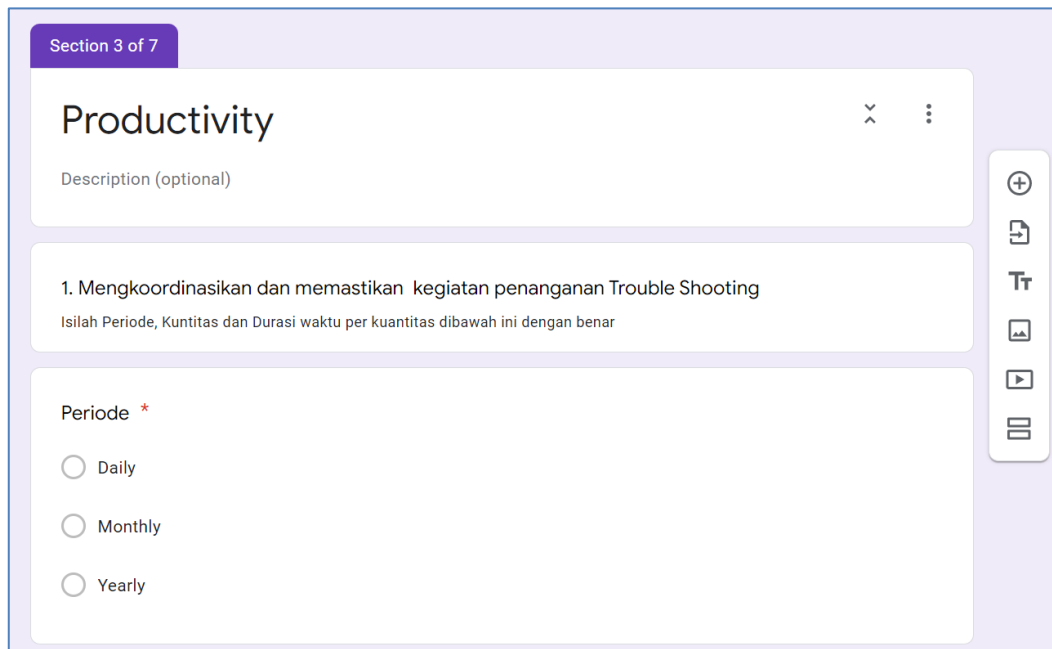
☐ Setuju (S)

☐ Cukup Setuju (CS)

☐ Tidak Setuju (TS)

☐ Sangat Tidak Setuju (STS)

Gambar 4.4 Tampilan Pertanyaan Faktor Personal & Family pada Form Survei FTE



The screenshot shows a Google Form titled "Productivity" under the heading "Section 3 of 7". The form has a description field labeled "Description (optional)". Below this is a question text: "1. Mengkoordinasikan dan memastikan kegiatan penanganan Trouble Shooting". Underneath the question text is a note: "Isilah Periode, Kuntitas dan Durasi waktu per kuantitas dibawah ini dengan benar". At the bottom of the question section is a dropdown menu labeled "Periode *" with three options: "Daily", "Monthly", and "Yearly". On the right side of the form, there is a vertical toolbar with icons for adding, deleting, duplicating, and other form editing functions.

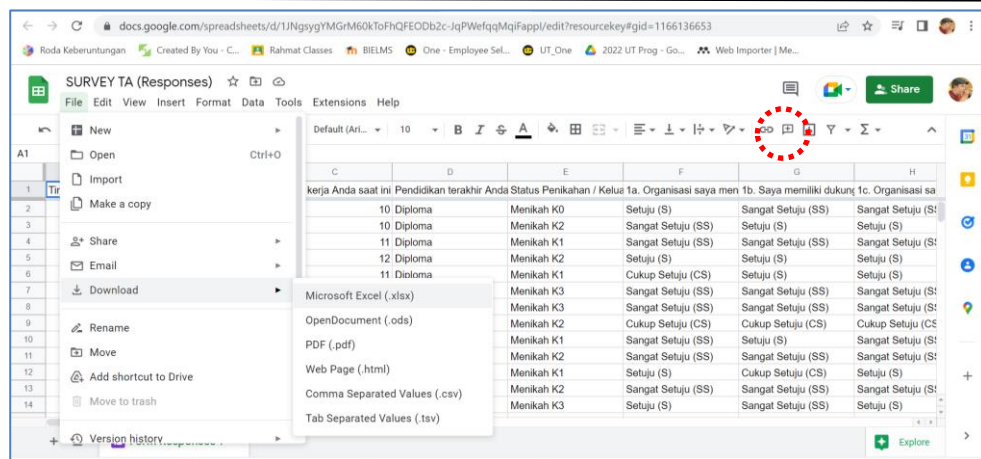
Gambar 4.5 Tampilan Pertanyaan Faktor Aktivitas Utama pada Form Survei FTE

4.2.4 Pengunduhan data survei

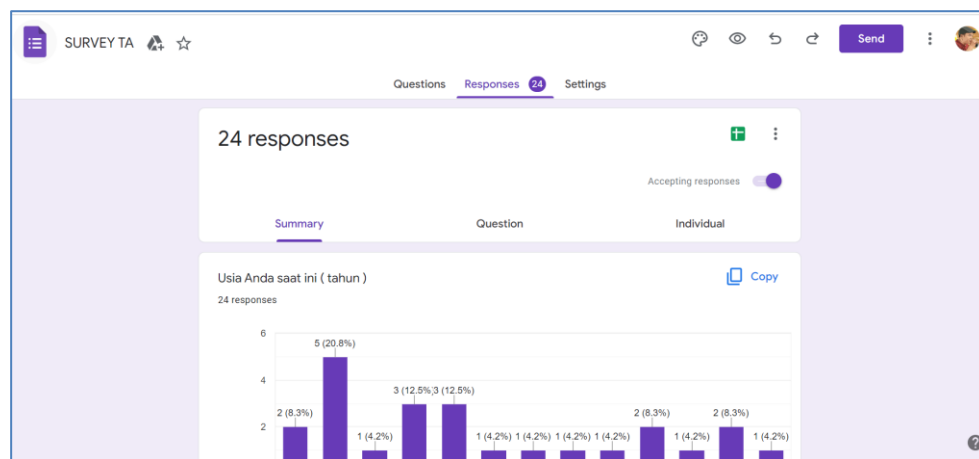
Guna mendapatkan data dari survei yang telah dikumpulkan menggunakan alat bantu Google Form , kemudian dilakukan pengunduhan dari G-Drive dengan cara merubah data yang tersimpan menjadi *Spreadsheet* terlebih dahulu kemudian dibuka dan dilakukan pengunduhan data menggunakan tombol *download*.

Tahapan pengunduhan data survei :

1. Masuk ke menu G-Drive
2. Buka form survei sesuai form yang akan dibuat *spreadsheet*
3. Buat *spreadsheet* dari menu *response* google form seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.6, dengan mengkonversikan ke dalam format excel
4. Setelah tampilan *spreadsheet* muncul , gunakan menu *download*, dan pilih format excel seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.7.
5. File excel hasil *response* google form bisa diakses pada forlder *download*



Gambar 4.6 Tampilan menu *response* pada google form



Gambar 4.7 Tampilan menu *spreadsheet* pada google form

Setelah terbentuknya *spreadsheet* dari google seperti pada Gambar 4.7 , kemudian langkah selanjutnya adalah mengumpulkan data dari berbagai *stream*. Dari *spreadsheet* yang berhasil diunduh dari system, kemudian dimasukkan ke dalam FTE kalkulator untuk mendapatkan gambaran hasil survei.

Langkah berikutnya setelah data berhasil diunduh dari G-Drive kemudian dimasukkan ke daam FTE Kalkulator dengan cara dicopy datanya masuk ke dalam data input FTE Kalkulator yang sudah dipersiapkan sebelumnya sesuai dengan jenis posisi atau jabatan yang disurvei.

4.2.5 Pengolahan data survei

Data survei yang telah diunduh dari google form, selanjutnya dibuat *spreadsheet* untuk dikonversikan ke dalam format excel agar bisa dimasukkan ke dalam kalkulator FTE. Kalkulator FTE yang dimaksud adalah sebuah file format Microsoft Excel yang telah dikembangkan dengan beberapa rumus untuk menghitung indeks FTE. Keluaran dari Kalkulator FTE ini adalah angka indeks yang bisa langsung dibandingkan dengan standar angka indeks sehingga bisa ditentukan apakah indeks tersebut masuk dalam kategori *Overload*, *Best Productive*, *Productive* , atau *Underload* sesuai dengan penjelasan Tabel 4.21.

Tabel 4.21 Indeks Full Time Equivalent (FTE)

Hasil Perhitungan beban kerja	Kategori
<1	<i>Underload</i>
1 – 1,1	<i>Productive</i>
1,1 – 1,2	<i>Best Productive</i>
>1,28	<i>Overload</i>

Penentuan norma indeks dan kategorisasi FTE oleh perusahaan ditunjukkan pada Tabel 4.21 , yang kemudian akan dijadikan acuan dalam menentukan posisi jabatan yang disurvei masuk kategori yang mana.

4.3 Analisis Data

Dari hasil penghitungan menggunakan kalkulator FTE atas 3 posisi jabatan yang dijadikan responden survei yaitu *Instructor*, *Technical Consultant*, dan *CSSD Associates* kemudian dilakukan analisa hasil penelitian yang mengacu pada perubahan tingkat produktivitas kerja dan analisa dampak penerapan *Flexible Working Method* dari sisi personal dan keluarga.

4.3.1. Data hasil survei

Dari hasil survei terhadap posisi jabatan *Instructor*, *Technical Consultant* dan *Associate CSSD* didapatkan data kalkulasi FTE pada Tabel 4.22.

Tabel 4.22 Hasil Kalkulasi FTE

Posisi Jabatan	Jumlah Responden	Rata-rata jam kerja efektif	Standar jam Kerja Efektif	Indeks FTE	Kesimpulan FTE
Instructor	10	2213,23	1457,50	1,52	<i>Overload</i>
Technical Consultant	24	2083,54	1457,50	1,43	<i>Overload</i>
CSSD Associate	9	1478,76	1457,50	1,05	<i>Productive</i>

Dari Tabel 4.22 dapat ditarik kesimpulan, dalam kondisi pandemi dengan pemberlakuan *Flexible Working Method* atas ketiga posisi jabatan yang dilakukan survei menggunakan FTE Kalkulator dinyatakan tidak ada yang *underload*, atau tidak ada penurunan atas produktifitas maupun beban kerjanya.

Selain mengukur beban kerja, pada survei penelitian ini diukur juga mengenai dampak penerapan *Flexible Working Method* terhadap personal dan keluarga atas posisi *Instructor*, *Technical Consultant* dan *Associate CSSD*. Beberapa kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan terkait dampak penerapan *Flexible Working Methode* yang diambil dari penelitian mengenai pembuatan alat ukur untuk mengukur *Work Life Balance* dalam *Journal Impact Factor, Development of An Instrument to Measure Work Life Balance of it Profesionals in Chennai*, (Banu & Duraipandian, 2014) yang dijelaskan pada Tabel 4.23.

Pengelompokan jenis pernyataan dilakukan untuk mempermudah identifikasi dampaknya. Ada 4 kelompok pernyataan yaitu :

- OS merupakan singkatan dari *Organizational Support*
- FC merupakan singkatan dari *Facility Support*
- LPS merupakan singkatan dari *Leader and Partner Support*
- PFS merupakan singkatan dari *Personal and Family Support*

Tabel 4.23. Hasil Survey Dampak *Personal and Family*

Pernyataan	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1	Skor	Prosentase Point	Kategori	Analisa
1a	18	14	2	0	10	162	74%	OS	Perusahaan sangat mendukung & memfasilitasi praktek Flexible Working Space
1c	17	12	2	0	13	152	69%	OS	Perusahaan sangat mendukung & memfasilitasi praktek Flexible Working Space
1b	20	10	3	1	10	161	73%	FC	Karyawan memiliki fasilitas yang cukup untuk melakukan praktek Flexible Working Space
1d	13	15	8	0	8	157	71%	LPS	Sebagian besar karyawan mendapatkan perhatian dari atasan atas kesejahteraannya
1e	12	16	3	0	13	146	66%	LPS	Karyawan mendapatkan dukungan untuk mendapatkan WLB (Work Life Balance)
1f	14	16	3	0	11	154	70%	LPS	Karyawan tidak mengalami kesulitan dalam menjalankan praktek Flexible Working Space
1g	3	13	19	7	2	140	64%	PFS	Sebagian besar karyawan masih mengerjakan tugasnya diluar jam kerja normal
1h	2	10	14	14	4	124	56%	PFS	Tuntutan pekerjaan tidak membuat karyawan menjadi stress
1i	4	9	16	9	5	127	58%	PFS	Sebagian besar karyawan tidak terganggu dengan pikiran yang berhubungan dengan rumah saat WFH
1j	1	6	17	13	7	113	51%	PFS	Sebagian besar karyawan tidak terganggu pekerjaanya akibat aktifitas sosial
1k	1	4	19	12	8	110	50%	PFS	Sebagian besar karyawan tidak terhambat tanggung jawabnya terhadap rumah akibat kinerja

Prosentase poin dalam Tabel 4.23 dijadikan acuan untuk menentukan analisa dampak penerapan *Flexible Working Methode* terhadap karyawan. Semua kode nomor pernyataan dalam Tabel 4.23 sesuai dengan kode penomoran pada kuesioner survei seperti yang tercantum pada Tabel 4.7, Tabel 4.13 dan Tabel 4.16.

Kesimpulan yang didapatkan dari Tabel 4.23, bahwa perubahan metode kerja pada perusahaan akibat penyesuaian protokol kesehatan di masa pandemi, membawa dampak juga terhadap karyawan maupun keluarganya , meskipun hanya sedikit. Kendala -kendala yang muncul akibat adanya perubahan metode kerja masih dalam taraf yang bisa dikontrol oleh masing-masing departemen, sehingga masalah yang muncul dapat segera diatasi dengan melakukan sesi *Coaching & Counselling* masing-masing atasan dan bawahan.