

Program “Independence Month Celebration 2023” dalam Upaya *Employee Engagement* Berbasis *Hybrid-Method* di Flip

Farley Rafa Aurellia¹, Retasari Dewi²

^{1,2}Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia
E-mail: farley20001@mail.unpad.ac.id¹, retasari.dewi@unpad.ac.id²

Article History:

Received: 25 Desember 2023

Revised: 02 Januari 2024

Accepted: 03 Januari 2024

Keywords: *Employee Engagement, Fintech, Flip, Hybrid Working, Public Relations*

Abstract: *Flip adalah perusahaan teknologi keuangan (financial technology) di Indonesia yang menghadirkan solusi keuangan berbasis transfer uang. Sampai hari ini, Flip sudah melayani lebih dari 12 juta pengguna dan 800 perusahaan serta UKM. Flip sebagai salah satu perusahaan yang menerapkan kebijakan remote-to-hybrid-working system menghadapi tantangan pada masa post-pandemic berupa employee engagement. Namun, Flip pun telah menaruh fokus lebih pada employee engagement dengan berbagai gagasan kegiatan, salah satunya “Independence Month Celebration 2023”. Kegiatan ini secara terpusat diselenggarakan untuk publik karyawan Flip di Indonesia, Singapura, dan India sebagai tiga negara paling didominasi karyawan Flip secara hybrid. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif berdasarkan data wawancara, observasi, dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, employee engagement dengan remote-to-hybrid-working system di Flip, diselenggarakan dengan memenuhi empat proses Public Relations yang dimulai dari problem identification, planning and programming, actions and communications, dan program evaluations. “Independence Month Celebration 2023” terselenggara selama delapan hari terhitung sejak 9 Agustus sampai 16 Agustus 2023. Sebanyak 174 partisipan berkontribusi dalam kegiatan ini dan memberikan penilaian 4.7 dari 5.0 keseluruhan evaluasi kegiatan.*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi dan penetrasi internet saat ini membuat Indonesia mengalami perkembangan pesat di bidang *financial technology (fintech)*. Dalam ringkasan Laporan AFTECH AMS 2022/2023, diketahui bahwa sampai dengan Q3 tahun 2022, industri *fintech* di Indonesia mendominasi hingga sekitar 33% dari total pendanaan perusahaan *fintech* di Asia Tenggara, kedua terbesar kedua setelah Singapura yang mendapatkan 43% total pendanaan (Fintech Indonesia, 2023). Salah satu perusahaan *fintech* yang signifikan adalah Flip. Flip adalah

perusahaan teknologi keuangan di Indonesia di bawah naungan PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi yang menghadirkan solusi keuangan berbasis transfer uang. Sampai pada kuartal keempat di tahun 2023, Flip mencatat telah membantu lebih dari 12 juta pengguna individu dan 800 perusahaan di Indonesia memasuki tahun ketujuh. Hadir sejak tahun 2015, Flip telah tumbuh dengan layanan keuangan yang berlisensi Bank Indonesia (BI) untuk memproses berbagai kebutuhan transaksi keuangan personal (B2C/*business-to-consumer*) maupun bisnis (B2B/*business-to-business*) (Flip, 2023).

Keberhasilan Flip menghadapi tantangan sebagai perusahaan *financial technology* (*fintech*) dilakukan dengan usaha dalam mempertahankan dan memperluas pangsa pasarnya. Menggarisbawahi satu peristiwa saat merebaknya penyakit virus Corona 2019 (COVID-19) dan pembatasan jarak sosial yang diakibatkannya, organisasi di seluruh dunia mengadopsi model kerja *hybrid* sebagai pengaturan yang layak untuk memastikan kelangsungan bisnis (McKinsey and Company, 2021). Kasus COVID menurun dan tingkat vaksinasi meningkat, namun banyak karyawan yang enggan kembali ke kantor. Menurut survei yang dilakukan McKinsey and Company (2021), mode kerja *hybrid* akan menjadi lebih umum di masa mendatang. Peralihan ke model kerja *hybrid* memberikan banyak manfaat bagi karyawan dan organisasi (Tran et al., 2022).

Karena pekerjaan di masa depan kemungkinan akan lebih bersifat *hybrid*, memahami bagaimana model tempat kerja berdampak pada hasil kerja karyawan menjadi lebih penting dari sebelumnya selama transisi menuju era kerja yang baru. Penelitian mengenai pengaturan kerja alternatif telah melakukan banyak upaya untuk mengeksplorasi dampaknya terhadap hasil kerja karyawan, khususnya kinerja kerja (De Menezes & Kelliher, 2011). Misalnya, beberapa penelitian mencatat bahwa modalitas kerja jarak jauh dan kerja fleksibel dapat memberi karyawan lebih banyak kontrol pekerjaan dan kebebasan untuk bekerja di mana saja dan kapan saja, sehingga meningkatkan produktivitas mereka (Casper & Harris, 2008).

Kelebihan yang umum disebutkan dari pekerjaan jarak jauh (*remote working*) ketika menerapkan sistem *hybrid* meliputi: fleksibilitas jadwal, bebas dari gangguan, dan menghemat waktu dalam perjalanan (DeSanctis, 1984). Namun, studi mengenai pekerjaan jarak jauh menunjukkan bahwa pengurangan perjalanan bukanlah insentif utama untuk melakukan pekerjaan ini (Bailey & Kurland, 2002). Manfaat bekerja jarak jauh (*remote working*) juga mencakup pemenuhan kebutuhan keluarga atau keinginan untuk mengurangi kontak sosial. Bekerja dari rumah juga berarti jam kerja yang fleksibel atau suasana yang tidak terlalu formal. Beberapa penelitian mengungkapkan persepsi produktivitas yang lebih besar karena kerja jarak jauh (Hill et al., 1996).

Kekurangan yang ditimbulkan dari pekerjaan jarak jauh (*remote working*) dicontohkan berupa kesulitan karena fleksibilitas tempat kerja dan jadwal hingga batasan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga (Hill et al., 1998) dan sulitnya memisahkan urusan rumah tangga dari tugas profesional di waktu bekerja. Berdasarkan literatur “Exploring the Implementation of “Hybrid Engagement Strategies” Within a Tier 1 Company: Analysing Their Impact on Employee Engagement and Performance”, dijelaskan pula kekurangan seperti persyaratan yang lebih tinggi untuk organisasi kerja, peningkatan masalah keamanan data (untuk beberapa profesi), komunikasi nonverbal yang terbatas (perlu diperhatikan dalam negosiasi), dan kurangnya partisipasi dalam budaya perusahaan (Khanna & Dandawate, 2022).

Sama dengan beberapa perusahaan yang telah diteliti sebelumnya, Flip dalam menghadapi tantangan pada masa *post-pandemic* ini adalah *employee engagement* atau keterlibatan karyawan. Sejak berkembang pesat di tahun 2020 hingga kini dan melewati masa-masa Pandemi COVID-19, Flip dikenal sebagai perusahaan yang memberikan kemudahan karyawannya dari segi metode

kerja yang berbasis WFA (*Work from Anywhere*). Menurut Rendhy Ardy selaku Head of People Flip yang diwawancarai pada 2022 lalu, “Awal dibuat kebijakan remote working tentunya demi mengutamakan keselamatan Flip Team dari pandemi Covid-19. Namun, setelah dijalani, ternyata adanya kebijakan *remote working* ini membuat Flip Team tetap bisa produktif dan bahkan bisa lebih bahagia, karena bisa lebih memiliki banyak waktu dengan keluarga.” (Damaledo, 2022). Melalui kebijakan *remote working* ini, karyawan Flip dapat bekerja dari mana saja. Masih dalam liputan yang sama dari Tirto.id, salah satu Flip Team, Arin Awesti yang kerap disapa Arin selaku Senior Tech Talent Acquisition Partner mengakui sangat terbantu dengan adanya kebijakan *remote working* ini karena dirinya menetap di Prancis. Selain itu, ada pula Tania Suri selaku People Culture and Engagement Specialist yang juga bertempat tinggal di Jepang dan merasakan banyak keuntungan dari kebijakan kerja di Flip ini.

Berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan, Flip menilai adanya *employee engagement activity* sebagai komponen yang penting untuk ditegakkan di tengah sistem kerja perusahaan yang berbasis *remote-to-hybrid-system* ini. Bertransisi ke perusahaan yang mengutamakan jarak jauh tidaklah mudah. Budaya bukanlah sesuatu yang dibangun dalam semalam, dibutuhkan upaya berkelanjutan dari kepemimpinan, seluruh karyawan, dan organisasi secara keseluruhan untuk menjadikannya lebih baik. Flip menghadapi tantangan dan mendapat pembelajaran dalam perjalanannya. Beberapa hal yang diimplementasikan Flip seiring dengan *employee engagement* ialah membangun kepercayaan dengan mendorong penggunaan waktu untuk bertemu satu sama lain antar karyawan, misalnya menggunakan *huddle* dalam saluran komunikasi perusahaan, Slack, maupun mengoptimasi penggunaan Google Meeting untuk rapat. Flip juga menyediakan waktu khusus untuk *team bonding session*—hal ini tidak dilakukan hanya dalam tiap divisi terpisah namun juga kolaborasi divisi.

Remote-to-hybrid-working system tidak menghambat eksplorasi Flip untuk tetap *engage* dengan karyawannya. Di balik banyaknya agenda yang dilaksanakan, keunikan lainnya terletak pada *annual event* di Flip yang dituangkan pada satu proyek besar setiap tahunnya dan langsung mengusung konsep tiga negara. *Annual event* tersebut adalah “Independence Month Celebration” yang secara terpusat diselenggarakan untuk publik karyawan Flip di Indonesia, Singapura, dan India sebagai tiga negara paling didominasi karyawan Flip.

“Independence Month Celebration” yang kembali diadakan di tahun 2023 dengan skala besar menunjukkan perkembangannya baik dari segi *project management* maupun *employee engagementnya*. Keterlibatan karyawan yang semakin banyak dikarenakan demografi perusahaan yang juga meningkat, menjadi salah satu faktor perkembangan proyek ini dari tahun-tahun sebelumnya. Selanjutnya, inovasi dalam implementasi teknologi guna mendukung terlaksananya acara pada situasi *remote-to-hybrid-working system* di Flip juga menjadi faktor perkembangan lainnya. Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti “Independence Month Celebration 2023” dalam upaya *employee engagement* berbasis *hybrid method* di PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi berdasarkan empat proses *public relations*.

LANDASAN TEORI

Penelitian ini dilakukan dengan mengkaji beberapa penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang peneliti lakukan. Penelitian pertama berjudul “Exploring the Implementation of “Hybrid Engagement Strategies” Within a Tier 1 Company: Analysing Their Impact on Employee Engagement and Performance” yang mengeksplorasi strategi organisasi dan praktik kepemimpinan terhadap keberhasilan *hybrid engagement*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa organisasi harus fokus pada pengakuan dan penghargaan atas kinerja, menawarkan

peluang pertumbuhan, memfasilitasi keseimbangan kehidupan kerja, menumbuhkan budaya yang mendukung, memberikan tugas yang bermakna, dan memastikan komunikasi yang jelas untuk meningkatkan nilai *engagement* (Khanna & Dandawate, 2022).

Penelitian kedua didasarkan pada pekerjaan yang ada dengan mengintegrasikan keterlibatan kerja karyawan sebagai mediator dalam hubungan antara model tempat kerja hybrid dan kinerja kerja. Penelitian kedua berjudul “The Future of Work: Work Engagement and Job Performance in the Hybrid Workplace” yang memberikan wawasan bagi pembuat kebijakan dan praktisi untuk memahami model tempat kerja hybrid dan dampaknya terhadap hasil kerja karyawan, *seperti work*

and job engagement. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kerja fleksibel mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja kerja (Naqshbandi et al., 2023).

Penelitian ketiga berjudul “Employee Engagement Strategy for Employees Working in Virtual Environment in the IT Industry”. Tujuan penelitian ini untuk mendefinisikan proses penciptaan lingkungan dan menganalisis aspek-aspek yang dapat memainkan peran utama dalam menjaga karyawan tetap terlibat dalam lingkungan kerja virtual. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *employee engagement* di tempat kerja virtual adalah tugas yang sulit. Interaksi karyawan dengan pemberi kerja melalui *platform virtual* telah membatasi setiap interaksi yang tidak berhubungan dengan pekerjaan, yang sebelumnya melibatkan karyawan. Interaksi tim, pengumpulan tim, peluang pengembangan individu berkurang karena pekerjaan menjadi monoton, membosankan, dan tidak kreatif (Yadav, 2020).

Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti, didapatkan beberapa kesamaan dengan masing-masing penelitian terdahulu. Beberapa poin persamaan ditujukan pada *output* penelitian yang menunjukkan keharusan bahwa suatu perusahaan harus fokus pada optimalisasi strategi *employee engagement*, latar alasan kedua perusahaan yang diteliti menjalankan *hybrid working method* yakni saat Pandemi COVID-19 muncul, kesamaan dalam mengukur *employee engagement* di suatu perusahaan berbasis bisnis, dan keterlibatan faktor lain dalam *employee engagement* dimulai dari *work culture, team building, hingga work ethics*. Sedangkan, untuk perbedaannya, tidak satupun dari penelitian terdahulu dilakukan pada perusahaan dengan jenis industri *financial services*, memiliki persebaran karyawan di luar negeri, dan di beberapa penelitian terdahulu dilakukan ketika masih Pandemi COVID-19.

Public Relations

Hubungan masyarakat adalah bagian yang dikelola secara ilmiah dalam proses pemecahan masalah dan perubahan suatu organisasi. Praktisi humas menggunakan teori empat proses pemecahan masalah (Cutlip, Broom, 2012). Langkah pertama ini adalah menentukan “Apa yang terjadi sekarang?” yang menciptakan persepsi bahwa ada sesuatu yang salah atau dapat diperbaiki atau yang biasa dikenal dengan *problem identification*. Langkah kedua mendorong informasi yang dikumpulkan pada langkah pertama untuk digunakan membuat keputusan strategis mengenai tujuan program, sasaran, tujuan, tindakan, dan komunikasi. Proses ini menjawab, “Apa yang harus kita ubah atau lakukan untuk memecahkan masalah atau memanfaatkan peluang?” atau yang dikenal sebagai *planning and programming*. Selanjutnya, langkah ketiga melibatkan implementasi program aksi dan taktik komunikasi yang dirancang untuk mencapai tujuan spesifik bagi setiap publik untuk mencapai tujuan program atau yang dikenal dengan *actions and communicatios*. Langkah terakhir dalam proses ini melibatkan persiapan penilaian, implementasi, dan dampak program. Langkah ini merangkum hasil evaluasi dan memberikan dasar untuk tahap berikutnya dengan menjawab pertanyaan “Bagaimana yang kita lakukan atau bagaimana yang telah kita lakukan?”.

Keterlibatan Karyawan (*Employee Engagement*)

Kahn mendefinisikan keterlibatan karyawan sebagai “pemanfaatan diri anggota organisasi dalam peran kerja mereka; dalam keterlibatan, orang menggunakan dan mengekspresikan diri mereka secara fisik, kognitif, dan emosional selama pertunjukan peran”. Aspek kognitif dari keterlibatan karyawan berkaitan dengan keyakinan karyawan tentang organisasi, pemimpinnya, dan kondisi kerja. Aspek emosional menyangkut bagaimana perasaan karyawan terhadap ketiga faktor tersebut dan apakah mereka mempunyai sikap positif atau negatif terhadap organisasi dan pemimpinnya. Aspek fisik dari keterlibatan karyawan berkaitan dengan energi fisik yang diberikan oleh individu untuk mencapai peran mereka (Kular, Gatenby, Rees, Soane, 2014).

Employee engagement terdiri dari tiga tingkatan berdasarkan teori yang dikutip dari Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Gallup (2006). Tingkatan tersebut diukur dari ketertarikan karyawan terhadap perusahaan yang terdiri dari: (1) Karyawan yang terlibat (*engaged*) di mana karyawan memiliki keterikatan dengan perusahaannya akan semangat dan merasakan hubungan mendalam terhadap tempatnya bekerja; (2) Karyawan yang tidak terlibat (*not engaged*) di mana mereka pada umumnya tidak akan memberikan banyak kontribusi kepada perusahaannya dan bekerja dengan selalu memikirkan waktu berakhirnya jam kerja; dan (3) Karyawan yang tidak aktif (*actively disengaged*) di mana mereka tidak segan untuk menunjukkan sikap ketidaksukaannya terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya, hingga mengacuhkan pekerjaan karyawan lain yang memiliki keterikatan dan memberikan pengaruh buruk kepada karyawan lain.

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan peneliti adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis (Ahyar et al., 2020).

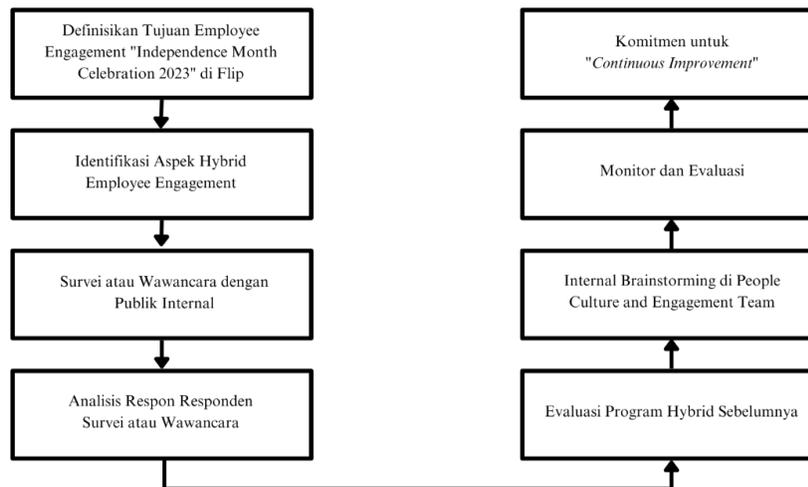
Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan studi pustaka. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian dan merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya (Rahardjo, 2011). Data dalam penelitian ini juga didapatkan dari observasi penulis yang dilakukan oleh peneliti dengan metode observasi partisipasi. Observasi partisipasi adalah (*participant observation*) adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan di mana peneliti terlibat dalam keseharian informan (Rahardjo, 2011). Terakhir, pengumpulan data yang dilakukan dengan studi pustaka melalui mengumpulkan, memilah, dan menganalisis penelitian terdahulu untuk dijadikan acuan pembelajaran yang membantu mengkonstruksi penelitian laporan ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Problem Identification Hybrid Employee Engagement “Independence Month Celebration 2023”

Proses identifikasi masalah dan *fact finding* dalam pelaksanaan *hybrid employee engagement* di Flip, khususnya pada "Flip's Independence Month Celebration 2023", dimulai dari (1) Mendefinisikan tujuan *employee engagement* dalam rangka Perayaan Hari Kemerdekaan di Flip; (2) Mengidentifikasi aspek *hybrid employee engagement* menggunakan pendekatan *hybrid* dan memastikan karyawan yang bekerja secara fisik maupun *remote* dapat terlibat dengan cara yang

efektif; (3) Melakukan survei atau wawancara dengan karyawan untuk mendapatkan pemahaman lebih dalam tentang harapan dan preferensi karyawan terkait perayaan tersebut dan menanyakan bagaimana karyawan ingin berpartisipasi, dan apa yang diharapkan dari kegiatan tersebut; (4) Menganalisis respon karyawan untuk mengidentifikasi pola umum dan perbedaan pendapat di antara responden serta berfokus pada area di mana karyawan mungkin merasa kurang terlibat atau memiliki kekhawatiran; (5) Mengevaluasi pengalaman kegiatan *hybrid* sebelumnya dengan meninjau kegiatan internal perusahaan yang melibatkan pendekatan *hybrid* dan mengetahui apa yang berhasil dan apa yang perlu ditingkatkan berdasarkan; (6) Melakukan *brainstorming* dengan tim untuk menghasilkan ide-ide kreatif yang dapat meningkatkan keterlibatan; (7) Melakukan monitor dan evaluasi untuk adaptasi perubahan secara berkala; (8) Berkomitmen untuk "*continuous improvement*" dengan memperhatikan umpan balik, tren, dan perubahan dalam lingkungan kerja. Kedelapan langkah mendefinisikan masalah tersebut diimplementasikan untuk mendapatkan hasil temuan terbaik dalam merancang "Independence Month Celebration 2023" di Flip yang membawahi perayaan tiga negara yaitu Indonesia, Singapura, dan India.



Sumber. Ilustrasi Peneliti dalam Menganalisis *Problem Identification* "Independence Month Celebration 2023"

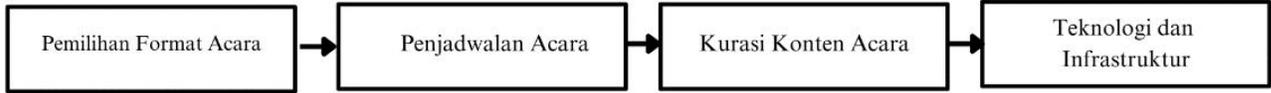
Gambar 1. *Problem Identification* "Independence Month Celebration 2023"

Planning and Programming Hybrid Employee Engagement "Independence Month Celebration 2023"

Langkah kedua dari proses manajemen strategis dalam hubungan masyarakat adalah perencanaan dan pemrograman yang melibatkan pengambilan keputusan strategis dasar tentang apa yang akan dilakukan dalam urutan sebagai respons dalam mengantisipasi suatu masalah atau peluang (Cutlip, Broom, 2012). Dalam buku *Effective Public Relations*, dijelaskan bahwa praktik humas lebih sering terlibat dalam upaya menciptakan sudut pandang atau aktivitas dibandingkan upaya mencegahnya dan lebih sering berupaya memanfaatkan peluang dibandingkan upaya memperbaiki situasi yang tidak diinginkan.

Sejalan dengan pemahaman tersebut, tahap kedua berupa *planning and programming* dalam perancangan *employee engagement activity* di Flip ditujukan untuk menginisiasi kegiatan sejalan dengan *objective key results* (OKR) perusahaan. Proses perencanaan dan pemrograman secara strategis tersebut terdiri dari (1) Memilih format acara yang dapat diakses secara fisik dan *virtual*; (2) Melakukan penjadwalan acara, mulai dari tanggal dan waktu acara yang memperhitungkan jadwal dan zona waktu karyawan; (3) Mengkurasi konten kegiatan yang menarik untuk semua

karyawan sesuai dengan data yang telah diambil sebelumnya; serta (4) Mempertimbangkan teknologi dan infrastruktur yang diperlukan agar berfungsi dengan baik.



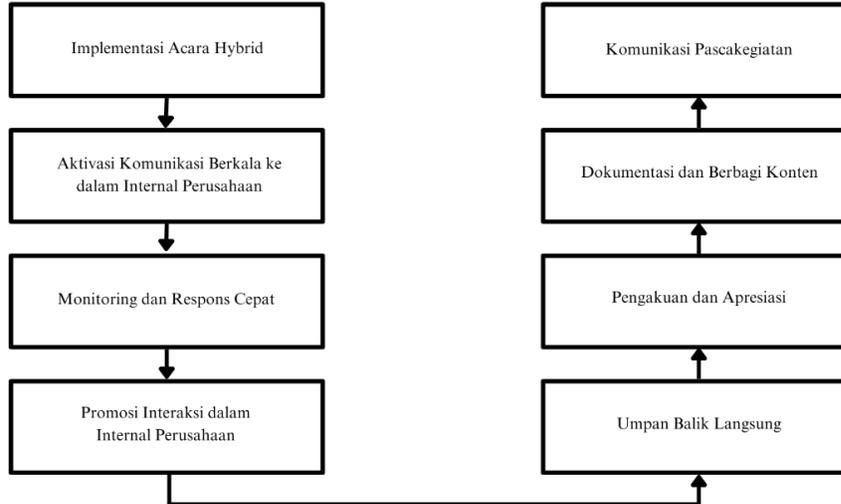
Sumber. Ilustrasi Peneliti dalam Menganalisis *Planning and Programming* “Independence Month Celebration 2023”

Gambar 2. *Planning and Programming* “Independence Month Celebration 2023”

Secara teknis, implementasi tahap kedua ini diurutkan menjadi (1) Memutuskan *hybrid method* sebagai metode pelaksanaan kegiatan; (2) Merincikan mata lomba Independence Week x Flip Club beserta waktu pelaksanaannya; (3) Membuat Rincian Anggaran Biaya (RAB); (4) Membuat proposal “Independence Month Celebration 2023” yang mencakup rincian kegiatan dan kebutuhan logistik; dan (5) Mengajukan proposal “Independence Month Celebration 2023”.

***Actions and Communications Hybrid Employee Engagement* “Independence Month Celebration 2023”**

Berdasarkan pemaparan dari Buku *Effective Public Relations* dari Cutlip dan Broom, tahapan ini kembali diturunkan untuk dijadikan standar kerja People Culture and Engagement Team di Flip untuk mengambil aksi komunikasi demi tercapainya penyampaian informasi yang baik dan berhasilnya implementasi kegiatan yang telah dilaksanakan. Jika diturunkan, tahapan ketiga ini terdiri dari (1) Menjalankan acara dengan format *hybrid* dan memastikan keterlibatan karyawan secara fisik maupun *remote* dengan menggunakan teknologi yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan acara secara tepat; (2) Aktif mengkomunikasikan kepada semua karyawan mengenai rincian acara, petunjuk teknis, dan cara partisipasi, lewat *e-mail* ataupun *channel* komunikasi Slack; (3) Melakukan *monitoring* jalannya acara secara *real-time* dan menanggapi dengan cepat terhadap masalah teknis atau kebutuhan karyawan selama berlangsungnya acara; (4) Mendorong interaksi antar karyawan melalui platform *virtual* dan fisik serta menggunakan forum kegiatan yang mempromosikan kolaborasi; (5) Memberikan kesempatan langsung bagi karyawan untuk menyampaikan umpan balik selama acara yang akan digunakan untuk peningkatan segera jika diperlukan; (6) Mengapresiasi pencapaian dan partisipasi karyawan secara aktif selama acara baik tim maupun individu yang berkontribusi; (7) Membagikan dokumentasi selama acara sebagai pengingat dan penyemangat; serta (8) Menutup komunikasi dengan mengirimkan pesan *post-event*, termasuk rasa terima kasih kepada semua peserta dan informasi mengenai langkah-langkah selanjutnya (misalnya; penerimaan hadiah).

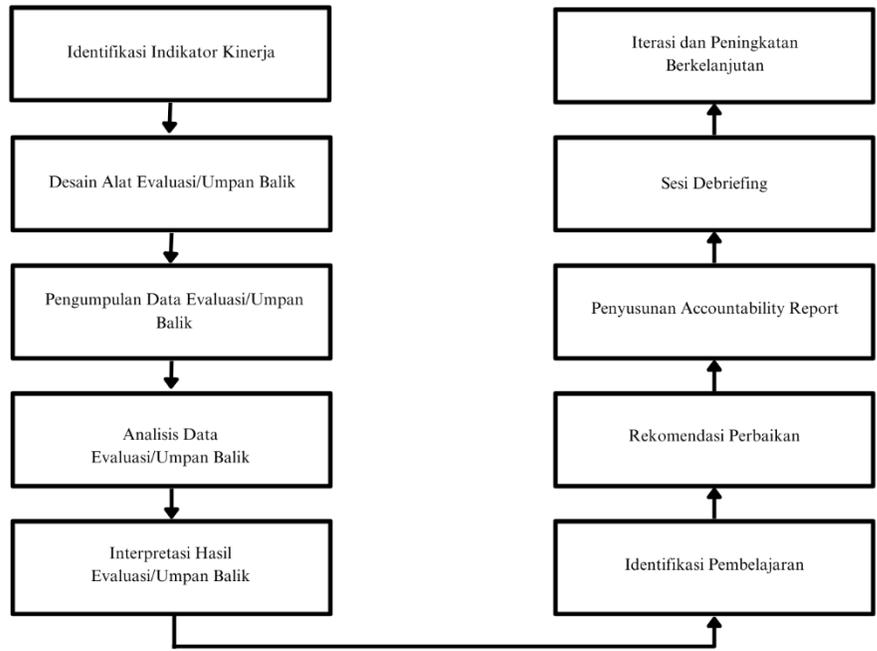


Sumber. Ilustrasi Peneliti dalam Menganalisis *Actions and Communications* “Independence Month Celebration 2023”

Gambar 3. *Actions and Communications* “Independence Month Celebration 2023”
Program Evaluation Hybrid Employee Engagement “Independence Month Celebration 2023”

Dalam model asli van Riel, evaluasi terjadi pada akhir proses dan tampaknya merupakan langkah terakhir. Dalam versi adaptasi ini, putaran umpan balik yang disisipkan di antara setiap jenis evaluasi dan awal proses (*problem identification*) menunjukkan penambahan langkah selanjutnya. Hal ini mewakili proses dimana hasil evaluasi harus dibandingkan dengan ‘analisis masalah’ untuk memastikan bahwa taktik yang digunakan telah memecahkan masalah awal tersebut (Theaker, 2020).

Seperti yang sudah dibahas dalam tahapan pertama, *problem identification*, *program evaluations* serupa yang telah dilakukan sebelumnya digunakan sebagai dasar perbaikan kegiatan yang akan dilakukan di kemudian hari di Flip. Hal tersebut juga sejalan dengan model lain yang dikemukakan oleh Cutlip dan Broom, bahwa tiga fase evaluasi program terdiri dari perbaikan, implementasi, dan dampak (Hill et al., 1998)(Hill et al., 1998).



Sumber. Ilustrasi Peneliti dalam Menganalisis *Program Evaluation* “Independence Month Celebration 2023”

Gambar 4. *Program Evaluation* “Independence Month Celebration 2023”

Bagan di atas menjelaskan alur evaluasi program yang dilakukan Flip secara komprehensif setelah melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan, khususnya “Flip Independence Month 2023”. Langkah-langkahnya dimulai dari (1) Mengidentifikasi indikator kinerja yang dapat diukur untuk mengevaluasi pencapaian tujuan, seperti tingkat partisipasi, tingkat kepuasan, dan interaksi karyawan; (2) Mendesain alat evaluasi/umpan balik yang sesuai dengan tujuan dan indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam acara ini kami menggunakan kuesioner survei; (3) Mengumpulkan data evaluasi/umpan balik; (4) Menganalisis data evaluasi/umpan balik untuk mengevaluasi pencapaian tujuan dan mendapatkan wawasan tentang aspek-aspek yang berhasil atau perlu perbaikan; (5) Menginterpretasi hasil evaluasi/umpan balik dengan mempertimbangkan konteks acara dan tanggapan karyawan; (6) Mengidentifikasi pembelajaran baik keberhasilan maupun tantangan yang dihadapi selama acara; (7) Merekomendasikan perbaikan untuk meningkatkan acara di masa depan, termasuk pengembangan format hybrid atau peningkatan elemen tertentu; (8) Menyusun *accountability report*; (9) Merealisasikan sesi *debriefing* untuk membahas temuan evaluasi, saling berbagi pengalaman, dan mempersiapkan rencana perbaikan; dan (10) Melakukan iterasi dan peningkatan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan dan data yang diperoleh, dilakukan analisis data baik bersifat teoritis maupun lapangan tentang Program "Independence Month Celebration 2023" dalam Upaya *Employee Engagement* Berbasis *Hybrid Method* di Flip”. Maka, peneliti menyimpulkan bahwa *problem identification* sebagai tahap pertama untuk menentukan “Apa yang terjadi sekarang?” dalam realisasi "Independence Month Celebration 2023" dilakukan dalam delapan langkah mulai dari mendefinisikan tujuan *employee engagement* di kegiatan ini hingga komitmen untuk *continuous improvement* di antara tim pelaksana. Selanjutnya, *planning and programming* sebagai tahap kedua dilakukan dengan memilih format acara, menjadwalkan

acara, mengakurasi konten acara, dan mempertimbangkan teknologi serta infrastruktur untuk acara. Kemudian, *actions and communications* sebagai tahap ketiga terdiri dari delapan langkah mulai dari memastikan keterlibatan karyawan secara fisik maupun remote dengan menggunakan teknologi yang dibutuhkan, aktif mengkomunikasikan kepada semua karyawan mengenai acara yang dijalankan, mendorong interaksi antar karyawan, memproses umpan balik, mengapresiasi pencapaian dan partisipasi karyawan, hingga menutup acara dengan berbagi dokumentasi dan mengirimkan pesan post-event. Lalu, sebagai tahap terakhir dari realisasi "Independence Month Celebration 2023" di Flip, *program evaluations* diturunkan ke dalam sepuluh langkah komprehensif mulai dari mengidentifikasi indikator kinerja yang akan dijadikan alat evaluasi hingga melakukan iterasi dan peningkatan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil dan pembahasan hingga kesimpulan penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dituliskan peneliti dan diharapkan dapat menjadi perbaikan di waktu yang mendatang. Saran-saran tersebut antara lain: (1) Peneliti menyarankan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai *hybrid employee engagement* di mana dalam satu mata acara dijalankan secara *online* dan *offline* sekaligus sebagai pengembangan penelitian dari yang dilakukan peneliti; (2) PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi (Flip) diharapkan untuk melakukan evaluasi kualitatif pascakegiatan kepada karyawan jika mata acara "Independence Month Celebration 2023" dilaksanakan secara *offline*. Hal tersebut dikarenakan adanya kelalaian yang menyebabkan tidak terkurasinya beberapa mata acara *offline* dalam "Independence Month Celebration 2023". Peneliti juga menyarankan untuk meningkatkan ketegasan dan pengembangan sistem penyebaran form evaluasi seperti halnya otomatisasi yang disebarkan pada mata acara *online*.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, saya mampu menyelesaikan penelitian yang berjudul "Program "Independence Month Celebration 2023" dalam Upaya *Employee Engagement* Berbasis *Hybrid-Method* di Flip" dengan baik. Dalam kurun waktu tiga bulan, terhitung sejak 27 Juni hingga 27 September 2023, peneliti mendapatkan berbagai pengalaman dan ilmu baru yang sangat berharga semasa penelitian. Selama pelaksanaan penelitian dan penyusunan laporan penelitian, banyak hambatan yang peneliti alami. Namun berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya artikel ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih ke dalam beberapa pihak, yaitu:

1. Retasari Dewi, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku dosen pembimbing mata kuliah *Job Training* peneliti yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan terbaiknya dalam seluruh proses perjalanan *job training* hingga penelitian laporan *Job Training* ini selesai
2. Tri Damayanti, S.Sos., M.Si. selaku dosen wali peneliti selama masa perkuliahan
3. Centurion Chandratama Priyatna, S.S, M.Si, Ph.D. selaku *Ketua Program Studi* Humas Fikom Unpad yang telah memberikan ijin dan kemudahan dalam pelaksanaan kegiatan *job training*
4. Prof. Dr. Atwar Bajari, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Riset Fikom Unpad yang telah memberikan ijin dan kemudahan dalam pelaksanaan kegiatan *job training*
5. Dr. Dadang Rahmat Hidayat, S.Sos., S.H., M.Si selaku Dekan Fikom Unpad yang telah memberikan ijin dan kemudahan dalam pelaksanaan kegiatan *job training*
6. Anton Santosa, S.AP selaku Tenaga Kependidikan Prodi Humas Fikom Unpad yang telah membantu seluruh proses administrasi kegiatan *job training* peneliti

7. Bapak Rafi Putra Arriyan selaku CEO & Co-founder Flip yang telah menerima saya untuk menjalankan kegiatan *job training* di Flip
8. Bapak Rendhy Ardyo selaku Head of People Team yang bertanggung jawab dalam masa-masa awal kegiatan *job training* saya di Flip
9. Bapak Kemal Adhi Pradana selaku Head of People Team selanjutnya yang bertanggung jawab dalam kegiatan *job training* saya di Flip
10. Kak Tania Suri Widyastuti selaku People Culture & Engagement Specialist Flip yang juga mentor dan pembimbing lapangan peneliti selama kegiatan *job training* berlangsung
11. Kak Atmadella S. selaku *co-worker* sekaligus kakak bagi peneliti selama melakukan kegiatan *job training* di Divisi People Culture & Engagement Flip
12. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan selama kegiatan *job training* dan proses penelitian laporan *job training* berlangsung
13. Adinda Triwahyu H., M. Rizqi Fauzi, Tievanto Yasser A., dan Audrey Saskia selaku teman terdekat saya selama menjadi Intern di People Team Flip
14. Seluruh senior di People Team Flip yang selalu mendampingi dan membersamai peneliti sejak menjadi bagian dari People Team sebagai People Culture and Engagement Intern hingga berakhirnya kegiatan *job training*
15. Nabila Nadir Luthfia selaku kakak tingkat yang selalu mendukung dan memberikan banyak masukan selama kegiatan *job training* berlangsung hingga menyelesaikan penelitian laporan *Job Training*
16. Mentari, Raissa, Nurmi, Alifia, Raymond, Hafizhah, Yolanda, Mikha, Azka, dan Dini selaku teman dekat peneliti yang turut memberikan dukungan pada peneliti selama masa *job training* dan proses pembuatan laporan *Job Training*
17. Yasmine, Cindy, Rasya, Salsa, Atia, Zia, Difa, dan Viny selaku sahabat peneliti yang senantiasa memberi dukungan dan selalu sedia berdiskusi dengan peneliti selama *job training* dan proses pembuatan laporan *Job Training*
18. Antonio, Callista, Fariza, Marva, Nadira, Naylavasha, Diva, dan Shofyan selaku teman-teman terdekat di Hima Humas yang selalu memberikan dukungan moril, motivasi, dan teman berdiskusi yang baik dalam masa *job training* yang dijalani peneliti

Peneliti menyadari bahwa tentu masih terdapat kekurangan di dalam pembuatan laporan ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga laporan *job training* ini dapat berguna dan menambah wawasan bagi pembaca, serta dapat menjadi referensi bagi pihak yang berkepentingan.

DAFTAR REFERENSI

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Bailey, D., & Kurland, N. (2002). Paediatric regional anaesthesia, a survey of practice in the United Kingdom. *British Journal of Anaesthesia*, 89(5), 707–710. <https://doi.org/10.1093/bja/89.5.707>
- Casper, W. J., & Harris, C. M. (2008). Work-life benefits and organizational attachment: Self-interest utility and signaling theory models. *Journal of Vocational Behavior*, 72(1), 95–109. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2007.10.015>

- Cutlip, Broom, and C. (2012). *Effective Public Relations*. https://wartafeminis.files.wordpress.com/2020/07/glen-m.-broom_-bey-ling-sha-cutlip-and-centers-effective-public-relations-pearson-college-division.pdf
- Damaledo, Y. D. (2022). *Flip Terapkan Kebijakan Remote Working untuk Seluruh Karyawannya*. Tirto.Id. <https://tirto.id/flip-terapkan-kebijakan-remote-working-untuk-seluruh-karyawannya-gsyY>
- De Menezes, L. M., & Kelliher, C. (2011). Flexible working and performance: A systematic review of the evidence for a business case. *International Journal of Management Reviews*, 13(4), 452–474. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2011.00301.x>
- DeSanctis, G. (1984). Attitudes toward telecommuting: Implications for work-at-home programs. *Information and Management*, 7(3), 133–139. [https://doi.org/10.1016/0378-7206\(84\)90041-7](https://doi.org/10.1016/0378-7206(84)90041-7)
- Fintech Indonesia. (2023). Annual Members Survey 2022/2023. In *Brontö Society Transactions* (Vol. 6, Issue 34). <https://databoks.katadata.co.id/publikasi/2023/07/27/fintech-indonesia-annual-members-survey-20222023>
- Flip. (2023). *Semakin Tumbuh di Tahun ke-7, Flip Bantu Lebih dari 12 Juta Masyarakat Berhemat Triliunan Rupiah*. <https://app3.flip.id/berita-dan-media/siaran-pers/semakin-tumbuh-di-tahun-ke-7-flip-bantu-lebih-dari-12-juta-masyarakat-berhemat-triliunan-rupiah>
- Hill, E. J., Hawkins, A. J., & Miller, B. C. (1996). Work and Family in the Virtual Office: Perceived Influences of Mobile Telework. *Family Relations*, 45(3), 293. <https://doi.org/10.2307/585501>
- Hill, E. J., Miller, B. C., Weiner, S. P., & Colihan, J. (1998). Influences of the virtual office on aspects of work and work/life balance. *Personnel Psychology*, 51(3), 667–683. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1998.tb00256.x>
- Khanna, P., & Dandawate, S. (2022). *Exploring the Implementation of “Hybrid Engagement Strategies” Within a Tier 1 Company: Analysing Their Impact On Employee Engagement and Performance* (Issue July). <https://doi.org/10.5281/zenodo.8096542>
- Kular, Gatenby, Rees, Soane, T. (2014). Employee Engagement: A Literature Review. In *Management for Professionals: Vol. Part F414* (Issue 1). https://doi.org/10.1007/978-3-642-54557-3_5
- McKinsey and Company. (2021). *What executives are saying about the future of hybrid work*. <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/what-executives-are-saying-about-the-future-of-hybrid-work#/>
- Naqshbandi, M. M., Kabir, I., Ishak, N. A., & Islam, M. Z. (2023). The future of work: work engagement and job performance in the hybrid workplace. *Learning Organization*. <https://doi.org/10.1108/TLO-08-2022-0097>
- Rahardjo, M. (2011). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif* (pp. 1–4). <http://repository.uin-malang.ac.id/1123/1/metode-pengumpulan.pdf>
- Theaker, A. (2020). The public relations handbook. In *The Public Relations Handbook*. <https://doi.org/10.4324/9780429298578>
- Tran, N. Q., Carden, L. L., & Zhang, J. Z. (2022). Work from anywhere: remote stakeholder management and engagement. *Personnel Review*, 51(8), 2021–2038. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2021-0808>
- Yadav, S. (2020). *Employee Engagement Strategy for Employees Working in Virtual Environment in the IT Industry*. 03, 1–11.