

PENGABDIAN KEPADA  
MASYARAKAT  
IMPLEMENTASI HASIL  
PENELITIAN

## LAPORAN AKHIR

Pengabdian kepada Masyarakat



JUDUL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Disusun oleh:  
**Ketua Tim**

Dr. P. Tommy Y.S. Suyasa, Psikolog      0320037403

**Anggota:**

Dr. Ir. Rita Markus Idulfilastri, M. Psi. T      0308045903

**Mahasiswa:**

Asih Widya Utami      717162018

PRODI MAGISTER PSIKOLOGI PROFESI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA  
DESEMBER 2020

**Halaman Pengesahan  
Laporan Pengabdian Kepada Masyarakat**

1. Judul PKM : *Webinar: Boost Employee Engagement with Positive Voice Climate*
2. Nama Mitra PKM : PT Amerta Indah Otsuka
3. Ketua Tim
  - A. Nama dan gelar : Dr. P. Tommy Y.S. Suyasa, Psikolog
  - B. NIDN : 0320037403
  - C. Jabatan/gol. : Dosen Tetap
  - D. Program Studi : Psikologi S2
  - E. Fakultas : Psikologi
  - F. Bidang Keahlian : Psikologi
  - G. Alamat Kantor : Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta 11440
  - H. Nomor HP/Telepon : 0812-1989-1992
3. Anggota Tim PKM
  - a. Jumlah anggota : Dosen 1(satu) orang.
  - b. Nama anggota I/Keahlian : Dr. Ir. Rita Markus Idulfilastri M. Psi
  - c. Nama anggota II (Mahasiswa) : Asih Widya Utami, S.Psi
4. Lokasi Kegiatan Mitra :
  - a. Wilayah mitra : Kebayoran Lama
  - b. Kabupaten/kota : Jakarta Selatan
  - c. Provinsi : DKI Jakarta
  - d. Jarak PT ke lokasi mitra : 10 Km
5. Luaran yang dihasilkan : Tulisan di Media Massa
6. Jangka Waktu Pelaksanaan : 1 kali 1 jam
7. Pendanaan : Rp.0

Jakarta, 29 Desember 2020

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

Dr. P. Tommy Y.S. Suyasa, Psikolog  
NIDN: 0320037403

  
Asih Widya Utami  
717162018

Menyetujui  
Dekan

Dr.Rostiana, M.Si., Psikolog

NIDN: 0324065901

## RINGKASAN

Pandemi Covid 19 merubah tatanan kerja secara global maupun di Indonesia. Bekerja yang identik dengan harus datang ke kantor menjadi bekerja dari rumah. Diskusi dan rapat kerja yang biasa dilakukan dengan tatap muka berganti menjadi pertemuan-pertemuan yang bersifat virtual. Bekerja dari tempat yang sama kemudian menjadi dari berbagai tempat. Perubahan-perubahan ini memunculkan pertanyaan apakah karyawan akan produktif bekerja dari rumah?

PT Amerta Indah Otsuka, merupakan salah satu perusahaan yang terkena dampak tersebut dan merubah tatanan kerjanya. Pertanyaan yang samapun hadir bagaimana caranya untuk memastikan karyawan tetap dapat bekerja dengan baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gallups (2020) menyatakan Keterikatan karyawan dapat memprediksi hasil kerja terutama disaat krisis dibandingkan dengan kondisi normal. Oleh karena itu, penting untuk PT Amerta Indah Otsuka untuk mencari cara untuk meningkatkan keterikatan karyawan.

Berdasarkan penelitian yang sebelumnya dilakukan di PT Amerta Indah Otsuka mengenai keterikatan karyawan dengan jumlah partisipan sebanyak 189 karyawan menemukan bahwa keterikatan kerja erat dengan iklim berpendapat. Semakin tinggi iklim berpendapat yang positif maka semakin tinggi nilai keterikatan karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian Ditchburn dan Hames tahun 2015 yang menyatakan keterikatan karyawan dipengaruhi oleh iklim berpendapat.

Dalam Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dengan partisipan karyawan dari Human Capital Development Departement disampaikan melalui webinar mengenai langkah-langkah meningkatkan keterikatan karyawan melalui menciptakan iklim berpendapat yang positif. Ada empat langkah yang disampaikan yaitu dukungan positif dari atasan langsung, membuka komunikasi yang terbuka dan jujur, memberikan *feedback* secara rutin, dan memberikan pengakuan terhadap hasil kerja.

Peserta webinar terdiri dari 10 karyawan. Berdasarkan hasil pre dan post test terjadi peningkatan pengetahuan karyawan setelah mengikuti webinar sebesar 150%. Selain itu, keseluruhan peserta berpendapat webinar ini sesuai dengan kebutuhan dan mendapatkan manfaat dari webinar ini.

Keyword: Keterikatan kerja, iklim berpendapat yang positif

## Prakata

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karenaberkat anugerah-Nya, sehingga kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang berlangsung secara online untuk tim Human Capital Departement PT Amerta Indah Otsuka dapat berjalan dengan baik dan lancar. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini tidak lepas dari banyaknya dukungan berbagai pihak, untuk itu kami mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Rostiana, M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara.
2. Dr. P. Tommy Y.S. Suyasa, Psikolog selaku kepala Prodi Psikologi Universitas Tarumanagara
3. Ibu Meiske Yunitree, M. Psi., Psikolog selaku Ka. Unit PKM & Kerjasama
4. Ibu Sri Tiatri, Ph.D., Psikolog selaku dosen pengampu mata kuliah Publikasi & Pengabdian kepada Masyarakat.
5. Bapak Jap Tji Beng
6. Bapak Sudarmadi Widodo, selaku HCD Director PT Amerta Indah Otsuka yang telah mengizinkan dan mengundang para Narasumber untuk melaksanakan
7. Para karyawan department HCD yang telah menghadiri kegiatan *webinar* ini sebagai peserta.

Laporan ini tidak lepas dari kesalahan untuk itu masukan dan saran yang bersifat positif sangat diharapkan guna menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan kegiatan ini bermanfaat bagi para pembaca, dapat memberi inspirasi bagi peserta PKM berikutnya, dan juga bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang psikologi, Industri dan Organisasi.

Jakarta, 29 Desember 2020

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

---

Nama Topik	Halaman
Bab 1 Pendahuluan	6
Bab 2 Kajian Literatur	9
Bab 3 Metode Pelaksanaan	12
Bab 4 Hasil dan Luaran Yang Dicapai	14
Bab 5 Kesimpulan dan Saran	18
Daftar Pustaka	19
Lampiran	
Foto-foto Kegiatan	20
Materi Webinar	22
Surat Undangan dari Mitra	30
Surat Tugas	31
Sertifikat Pelaksanaan PKM	32
Tabel	
Tabel 4.1 Hasil Pre Post Test	15
Tabel 4.2 Umpan Balik Terhadap Materi Webinar	16
Tabel 4.3 Umpan Balik Terhadap Pembicara	17

---

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Pandemi Covid 19 merubah tatanan kerja secara global maupun di Indonesia. Bekerja yang identik dengan harus datang ke kantor menjadi bekerja dari rumah. Diskusi dan rapat kerja yang biasa dilakukan dengan tatap muka berganti menjadi pertemuan-pertemuan yang bersifat virtual. Bekerja dari tempat yang sama kemudian menjadi dari berbagai tempat. Perubahan-perubahan ini memunculkan pertanyaan apakah karyawan akan produktif bekerja dari rumah?

PT Amerta Indah Otsuka, merupakan salah satu perusahaan yang terkena dampak tersebut dan merubah tatanan kerjanya. Pertanyaan yang samapun hadir bagaimana caranya untuk memastikan karyawan tetap dapat bekerja dengan baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gallups (2020) menyatakan Keterikatan karyawan dapat memprediksi hasil kerja terutama disaat krisis dibandingkan dengan kondisi normal. Oleh karena itu, penting untuk PT Amerta Indah Otsuka untuk mencari cara untuk meningkatkan keterikatan karyawan.

PT Amerta Indah Otsuka merupakan perusahaan modal asing yang berafiliasi dengan Otsuka Pharmaceutical Jepang. Otsuka Pharmaceutical sudah berdiri sejak tahun 1921. Otsuka Pharmaceutical yang sudah berdiri hampir 100 tahun ini pada akhir September tahun 2020 tercatat memiliki perusahaan sebanyak 189 perusahaan dan 171 pabrik yang tersebar di 30 negara.

PT Amerta Indah Otsuka adalah perusahaan yang memproduksi produk-produk nutraceutical yaitu produk makanan dan minuman yang bermanfaat untuk kesehatan tubuh. PT Amerta Indah Otsuka memproduksi produk-produknya di pabriknya yang berada di Jawa Barat dan Jawa Timur. Produk-produk ini kemudian dipasarkan di Indonesia maupun diekspor keluar negri. Untuk pemasarannya produk produk PT Amerta Indah Otsuka di bantu oleh anak perusahaan bernama PT Otsuka Distribution Indonesia dan juga distributor-distributor lokal yang tersebar di seluruh Indonesia.

Pada masa pandemi Covid 19, PT Amerta Indah Otsuka mematuhi saran dan anjuran pemerintah untuk mengikuti Pembatasan Sosial Berskala Besar. Dengan anjuran ini PT Amerta Indah Otsuka berusaha beradaptasi dengan cepat. Adaptasi ini berupa pemberlakuan bekerja dari rumah secara full untuk karyawan. Kemudian di masa adaptasi kebiasaan baru karyawan diatur untuk kombinasi bekerja dari rumah dan dari kantor. Untuk pelaksanaannya PT Amerta Indah Otsuka menyediakan secepat mungkin

teknologi-teknologi agar karyawan tetap bekerja secara optimal. Namun demikian tetap memunculkan pertanyaan dari para manager apakah karyawan akan bekerja dengan optimal jika bekerja dari rumah, apakah mereka bisa berdisiplin bekerja dirumah dengan banyaknya gangguan yang ada.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gallups (2020) menyatakan Keterikatan karyawan dapat memprediksi hasil kerja terutama disaat krisis dibandingkan dengan kondisi normal. Pada kondisi yang penuh tuntutan keterikatan kerja dapat memberikan tambahan energi bagi karyawan (Schaufeli dan Bakker, 2004). Individu dengan keterikatan kerja yang tinggi akan memiliki energi dan ketekunan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan, seperti kesuksesan dalam mengimplementasikan strategi (Demerouti dan Cropanzano, 2010). Energi ini dapat dijadikan sumber energi karyawan ketika terjadi tekanan dalam perubahan organisasi.

Karyawan dengan keterikatan kerja yang tinggi akan memandang positif kemampuan mereka dalam menghadapi tuntutan yang ada, percaya akan hasil yang baik, dan percaya mereka akan mendapatkan kepuasan dengan cara *engage* dengan organisasi. Penelitian-penelitian terdahulu melihat tingkatan keterikatan kerja akan mempunyai tingkatan dampak yang berbeda terhadap individu (Shuck dan Reio, 2014). Individu yang merasakan tingkat keterikatan kerja yang tinggi akan merasakan dampak yang positif, demikian juga dengan individu yang merasakan tingkat keterikatan yang rendah akan memiliki dampak positif yang lebih rendah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ditchburn dan Hames tahun 2015 yang menyatakan keterikatan karyawan dipengaruhi oleh iklim berpendapat. Semakin tinggi tingkat iklim berpendapat yang positif maka semakin tinggi keterikatan karyawan. Iklim berpendapat adalah keyakinan karyawan mengenai iklim yang aman untuk mereka menyampaikan ide dan saran serta seberapa efektif voice mereka akan didengar dan ditindaklanjuti (Morrison 2011). Ada tiga komponen didalam iklim berpendapat yaitu *encourage*, *efficacy*, dan *safety*. Pada komponen *encourage* merujuk kepada bagaimana karyawan mempersepsikan pendapat mereka didukung oleh atasan. Komponen *efficacy* merujuk pada keyakinan karyawan bagaimana pendapat mereka ditindaklanjuti atau didengarkan. Komponen *safety* merujuk keyakinan karyawan mengenai perilaku pendapat mereka akan mendatangkan konsekuensi negatif seperti teguran.

Berdasarkan penjabaran diatas maka PT Amerta Indah Otsuka dapat menjawab keraguannya mengenai menjaga keterikatan karyawan dengan cara menumbuh iklim

berpendapat yang positif. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat di PT Amerta Indah Otsuka penyusun akan menjelaskan mengenai langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan keterikatan karyawan dari sisi membangun iklim berpendapat yang positif pada masa era new normal.

Penjelasan dilaksanakan dalam bentuk webinar secara online dengan peserta adalah karyawan yang bertugas sebagai Human Capital Development PT Amerta Indah Otsuka

## **BAB II**

### **KAJIAN LITERATUR**

Bab ini berisikan teori Keterikatan karyawan dan Iklim Berpendapat yang Positif yang digunakan untuk mendukung program PKM.

#### **2. 1 Keterikatan Karyawan**

Keterikatan karyawan menjadi populer setelah Gallup mengklaim bahwa work engagement merupakan prediktor terhadap kinerja perusahaan. Galup melakukan penelitian yang diklaim sudah diikuti oleh jutaan orang diseluruh dunia, Gallup (2020) mendefiniskan karyawan yang memiliki keterikatan yang baik akan bekerja dengan penuh keterlibatan, antusias, dan berkomitment terhadap pekerjaannya.

Menurut Schaufeli dan Bakker (2004) *keterikatan karyawan* merupakan keadaan dipenuhi pikiran positif terhadap pekerjaan dicirikan oleh semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan keasyikan (*absorption*). Lebih lanjut Schaufeli dan Bakker (2004) menjelaskan *Vigor* atau semangat sendiri mencerminkan kesiapan untuk mengabdikan upaya dalam pekerjaan seseorang, sebuah usaha untuk terus enerjik saat bekerja dan kecenderungan untuk tetap berusaha dalam menghadapi tugas kesulitan atau kegagalan ditandai oleh tingginya tingkat kekuatan dan resiliensi mental dalam bekerja, kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh di pekerjaan dan gigih dalam menghadapi kesulitan. *Dedication* atau dedikasi ditandai oleh suatu perasaan yang penuh makna, inspirasi, dan kebanggaan. Pengorbanan tenaga, pikiran, dan waktu demi keberhasilan suatu usaha untuk mencapai tujuan. *Absorption* atau keasyikan ditandai dimana seseorang menjadi benar-benar tenggelam dalam pekerjaan, dengan penuh konsentrasi dan minat yang mendalam terhadap pekerjaan, waktu terasa begitu cepat, dan individu sulit melepaskan diri dari pekerjaan.

Keterikatan kerja sering dipertanyakan perbedaannya dengan beberapa konstruk yang banyak dalam literature. Keterikatan kerja berbeda dengan kepuasan kerja karena merupakan kombinasi dari kesenangan yang tinggi terhadap pekerjaan (dedikasi) dengan keterlibatan yang tinggi, sedangkan kepuasan kerja lebih kedalam bentuk pasif dari kesejahteraan karyawan (Bakker, 2011). Keterikatan kerja berbeda dari flow karena *keterikatan kerja* terjadi dalam periode waktu yang lebih lama, sedangkan flow waktunya hanya satu jam atau kurang. Akhirnya, *keterikatan kerja* berbeda dengan

motivasi. *Keterikatan kerja* melibatkan kognisi (absorpsi) dan perasaan (semangat) ditambah dengan motivasi (dedikasi) (Bakker, 2011).

Bakker (2011) menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi *keterikatan kerja*, yaitu: *job resources* dan *personal resources*. Banyak penelitian yang memperlihatkan hubungan positif antara *keterikatan kerja* dengan variabel –variabel dalam *job resources* seperti dukungan sosial dari rekan kerja maupun atasan, umpan balik hasil kerja, kemampuan yang bervariasi, kemandirian, dan kesempatan belajar (Bakker, Hakanen, Demmeroti, & Xanthopoulou; 2008). *Job resources* mengacu pada aspek dari pekerjaan secara fisik, sosial, atau organisasi yang (a) menurunkan tuntutan kerja dan berasasi dengan biaya fisik dan psikologi; (b) berfungsi untuk pencapaian target kerja; (c) mensimulasi pertumbuhan pribadi, belajar, dan berkembang (Schaufeli & Bakker, 2004). Deci dan Ryan, 1985 (dalam Bakker 2011) menyampaikan bahwa *job resources* memenuhi kebutuhan dasar manusia, seperti kebutuhan untuk otonomi, keterhubungan, dan kompetensi.

## **2.2 Iklim Berpendapat**

### **2.2.1 Definisi Iklim Berpendapat**

Iklim berpendapat adalah keyakinan karyawan mengenai iklim yang aman untuk mereka menyampaikan ide dan saran serta seberapa efektif voice mereka akan didengar dan ditindaklanjuti (Morrison 2011)

Berdasarkan penelitian Morrison (2011) dan Frazier dan Fainshimidt (2012) menemukan bahwa iklim berpendapat mengembangkan dan memberikan pengaruh langsung terhadap kesediaan individu untuk melakukan voice behavior. Persepsi kelompok mengenai iklim berpendapat mempengaruhi perilaku voice pada individu (Morrison, 2011). Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Frazier dan Bowler (2012) yang menemukan bahwa iklim berpendapat dapat memprediksi voice behaviour.

Menurut Ditburn dan Hames (2015) ada tiga komponen didalam iklim berpendapat yaitu *encourage*, *efficacy*, dan *safety*. Pada komponen *encourage* merujuk kepada bagaimana karyawan mempersepsikan pendapat mereka didukung oleh atasan. Komponen *efficacy* merujuk pada keyakinan karyawan bagaimana pendapat mereka

ditindaklanjuti atau didengarkan. Komponen *safety* merujuk keyakinan karyawan mengenai perilaku pendapat mereka akan mendatangkan konsekuensi negatif seperti teguran.

### **2.2.2 Dampak Iklim Berpendapat**

Van Dyne dan LePine (1998) juga menyebutkan voice behavior memiliki kontribusi yang dapat membawa kinerja perusahaan menjadi lebih efektif. Frazier dan Bowler (2012) menemukan karyawan yang memiliki persepsi iklim berpendapat yang tinggi dinilai memiliki kinerja yang lebih baik oleh atasannya dibandingkan dengan karyawan yang lain. Hal ini dikarenakan karyawan yang memiliki iklim berpendapat yang baik akan terdorong untuk berbicara dan proaktif. Pemikiran proaktif ini membuat mereka semakin fokus terhadap cara mereka untuk terus meningkatkan kinerja mereka semakin efektif. Lebih Lanjut Frazier dan Bowler menjelaskan karyawan yang memiliki iklim berpendapat yang tinggi mereka akan semakin terdorong untuk berbicara dan membuat saran-saran sehingga mereka merasa lebih empower pada pekerjaannya. Dengan kata lain mereka merasa pekerjaan mereka menjadi lebih bermakna, mereka merasa lebih kompeten, dan lebih memahami dampak dari pekerjaan yang mereka lakukan.

Penelitian lain yang menghubungkan iklim berpendapat dengan hasil kerja dilakukan oleh Ditchburn dan Hames (2015). Berdasarkan penelitian mereka menemukan karyawan yang bekerja dalam iklim berpendapat yang positif akan memiliki tingkat komitmen afektif dan keterikatan kerja yang lebih tinggi dan juga mereka memiliki tingkat yang rendah dalam mengabaikan dan meninggalkan pekerjaan. Penemuan ini juga kembali menambah penekanan terhadap ide mengenai organisasi dapat berpengaruh secara significant dengan cara mengukur *work climate* yang memfasilitasi *voice behavior* karyawan.

## **BAB III**

### **METODE PELAKSANAAN**

Metode Pelaksanaan yang digunakan adalah knowledge sharing secara online atau yang sering dikenal dengan webinar. Knowledge sharing didefinisikan sebagai proses yang mana individu-individu yang terlibat saling bertukar knowledge dalam bentuk tacit dan eksplisit dan digunakan untuk menciptakan knowledge baru (Hoof & Hendrix, 2004). Sedangkan menurut Ryu dkk (2003) knowledge sharing adalah perilaku mendiseminasikan pengetahuan dari satu individu kepada individu yang lain dalam satu organisasi.

#### **3.1 Peserta Webinar**

Peserta webinar boost employee engagement with positive voice climate adalah karyawan PT Amerta Indah Otsuka pada bagian Human Capital Development. Tujuan pemilihan peserta karena HCD Dept adalah penggerak untuk dilaksanakan program-program yang terkait dengan keterikatan karyawan.

#### **3.2 Jadwal**

Webinar dilaksanakan pada hari Kamis, 24 Desember 2020 pada pukul 10.00 – 11.00. Dalam pelaksanaannya webinar dibuka oleh MC kemudian kata sambutan dari management PT Amerta Indah Otsuka. Setelah itu dilanjutkan dengan pemaparan materi oleh narasumber. Setelah pemaparan di lanjutkan tanya jawab serta diskusi dengan peserta. Kemudian ditutup dengan kesimpulan.

Sebelum memulai webinar peserta diminta untuk mengisi pre test. Setelah webinar peserta diminta untuk mengisi post test dan form umpan balik terhadap pelaksanaan webinar.

#### **3.3 Aturan dan Peralatan Webinar**

Untuk mengatur jalannya Webinar agar tetap kondusif, jalannya webinar dilakukan beberapa aturan. Berikut aturan-aturan yang dilakukan:

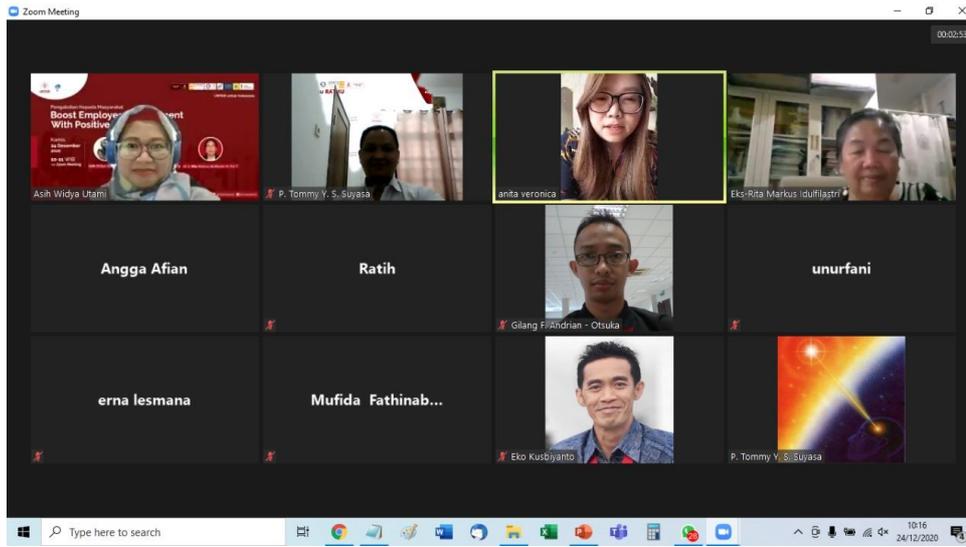
1. Peserta dapat bergabung 10 menit sebelum pelaksanaan Webinar
2. Peserta yang tidak ingin berbicara dapat mematikan microphone

3. Peserta yang berada dalam satu ruangan yang sama diminta menggunakan earphone
4. Peserta yang ingin berbicara dapat menggunakan fitur Q&A atau bertanya langsung pada sesi tanya jawab
5. Peserta yang dipersilahkan bertanya oleh MC dapat menyalakan microphone dan kamera
6. Selama berbicara MC, pemapar materi, ataupun peserta dapat menghidupkan microphone dan kamera

## BAB IV

### HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

Pada tanggal 24 Desember 2020 pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan di PT Amerta Indah Otsuka berlangsung dengan lancar. Webinar dilaksanakan tepat pukul 10.00 dan berakhir 11.00 WIB melalui zoom.



#### 4.1 Hasil Pre dan Post Test

Pre-test dan post-test dilakukan dengan tujuan mengukur peningkatan pengetahuan mengenai keterikatan karyawan dan cara-cara untuk meningkatkannya di masa adaptasi kebiasaan baru. 10 peserta mengisi pre dan post test yang terdiri dari lima pertanyaan pilihan ganda.

Berdasarkan hasil pre test peserta mendapatkan nilai rata-rata 38. Setelah diberikan webinar hasil post test nilai rata-rata peserta sebesar 90. Dengan demikian Terjadi peningkatan pengetahuan peserta rata-rata sebesar 54 atau sekitar 137%.

Dari Tabel 4.1 dapat dilihat peningkatan pengetahuan tertinggi didapatkan oleh peserta A dan peserta F dimana peserta ketika pretest mendapatkan nilai 20 dan pada saat post test memiliki nilai 100.

Tabel 4.1 Hasil Pre Post Test

NO	NAMA KARYAWAN	TEST RESULT		LEARNING GAIN	
		PRE	POST	SCORE	%
1	A	20	100	80	400%
2	B	60	100	40	67%
3	C	60	100	40	67%
4	D	40	80	40	100%
5	E	60	80	20	33%
6	F	20	100	100	400%
7	G	20	80	60	300%
8	H	20	80	60	300%
9	I	20	80	60	300%
10	J	60	100	40	67%
Nilai Rata-rata		36	90	54	137%

#### 4.2 Umpan Balik terhadap Materi Webinar

Peserta diminta untuk mengisi umpan balik terhadap materi yang diberikan, yaitu mengenai kesesuaian dengan kebutuhan, manfaat yang dapat diambil, dan kesesuaian dengan pengembangan diri. Pada Tabel 4.2 dapat dilihat hasil umpan balik yang disampaikan oleh peserta. Keseluruhan peserta menilai materi webinar sesuai dengan kebutuhan, bermanfaat, dan sesuai dengan pengembangan diri pada kolom baik dan sangat baik. Tidak ada yang menilai sangat kurang, kurang, dan cukup.

Tabel 4.2 Umpan Balik terhadap Materi Webinar

No	Pertanyaan	Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kesesuaian dengan Kebutuhan				3	7
2	Manfaat yang dapat diambil/didapat				3	7
3	Kesesuaian dengan pengembangan diri				4	6

#### 4.3 Umpan Balik Terhadap Pembicara

Selain materi peserta juga diminta untuk memberikan penilaian terhadap pembicara. Hasil dari umpan balik yang diberikan dapat dilihat pada tabel 4.2 mengenai umpan balik terhadap pembicara webinar. Keseluruhan peserta menilai

pembicara penguasaan materi, kejelasan dalam menyampaikan webinar, memberikan kesempatan diskusi, dan komunikasi interaktif baik dan sangat baik. Tidak ada peserta yang menilai sangat kurang, kurang, dan cukup.

Tabel 4.3 Umpan Balik Terhadap pembicara

No	Pertanyaan	Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Penguasaan Materi				4	6
2	Kejelasan dalam Menyampaikan Materi				5	5
3	Memberi Kesempatan untuk Berdiskusi				6	4
4	Berkomunikasi Interaktif				5	5

#### 4.5 Luaran

Berikut adalah tulisan luaran yang akan dipublish di media online:

#### **Meningkatkan Keterikatan Karyawan di Era Normal Baru**

Pada Tahun 2020, pandemi covid 19 merubah tatanan dunia kerja. Dari bekerja yang seharusnya hadir di kantor kemudian berubah bekerja dari rumah dengan menggunakan *video conference* ataupun *virtual meeting*. Dengan perubahan ini, meningkatkan keterikatan karyawan tidak lagi dapat dilakukan dengan cara-cara yang sama.

Keterikatan karyawan merupakan prediktor yang konsisten dari kinerja perusahaan seperti tingkat kesetiaan pelanggan, keuntungan perusahaan, dan penjualan. Bahkan menurut survey Gallup pada tahun 2020 keterikatan karyawan menjadi prediktor yang lebih kuat disaat krisis dibandingkan dengan masa non krisis. Menurut Schaufeli dan Bakker (2004) keterikatan karyawan merupakan keadaan dipenuhi pikiran positif terhadap pekerjaan dicirikan oleh semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan keasyikan (*absorption*).

Berdasarkan hasil penelitian mengenai keterikatan karyawan yang diikuti oleh 189 partisipan di Indonesia pada tahun 2019 keterikatan karyawan memiliki korelasi yang positif dengan iklim berpendapat. Semakin tinggi positif iklim berpendapat maka semakin tinggi tingkat keterikatan karyawan tersebut. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keterikatan karyawan dapat dilakukan dengan membangun iklim berpendapat yang positif.

Berdasarkan Morison (2011) iklim berpendapat adalah iklim yang aman untuk karyawan menyampaikan ide dan saran serta seberapa efektif suara mereka didengar dan ditindaklanjuti.

Ada tiga komponen didalam iklim berpendapat yaitu *encourage*, *efficacy*, dan *safety*. Pada komponen *encourage* merujuk kepada bagaimana karyawan mempersepsikan pendapat mereka didukung oleh atasan. Dalam iklim berpendapat yang positif akan muncul ketika karyawan ditanyakan secara konsisten pendapat mereka dan diberikan kesempatan untuk memberikan masukan terhadap hal-hal yang terkait dengan pekerjaan mereka.

Komponen *efficacy* merujuk pada keyakinan karyawan bagaimana pendapat mereka ditindaklanjuti atau didengarkan. Karyawan yang pendapatnya didengar dan tindaklanjuti akan memiliki iklim berpendapat yang semakin positif.

Komponen *safety* merujuk keyakinan karyawan mengenai perilaku pendapat mereka akan mendatangkan konsekuensi negatif seperti teguran. Banyak karyawan yang merasa berpendapat akan membuat mereka dinilai buruk.

Berdasarkan ketiga komponen dari iklim berpendapat diatas, maka ada empat hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan keterikatan karyawan. Pertama, dukungan positif dari atasan langsung. Atasan perlu merubah paradigma dari “*boss*” menjadi “*coach*”. Atasan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa karyawan mengetahui pekerjaan apa yang perlu dilakukan, mendukung, dan menjelaskan bagaimana pekerjaan mereka terkait dengan kesuksesan organisasi.

Atasan bisa mendorong karyawan untuk menyampaikan ide-ide yang mereka miliki dengan demikian karyawan akan merasa pendapatnya diperhitungkan.

Kedua, membuka komunikasi yang terbuka dan jujur. Atasan dapat menggunakan pendekatan personal untuk mengetahui bagaimana karyawan ingin diperlakukan. Atasan dapat memulai pertanyaan kepada karyawan seperti apa ia ingin diperlakukan didalam tim? Dengan pertanyaan ini karyawan akan merasa ada seseorang yang peduli dalam bekerja.

Ketiga, memberikan *feedback* secara regular. Berdasarkan penelitian Gallup 2019 terhadap pekerja yang melakukan pekerjaan dari rumah ditemukan karyawan yang mendapatkan feedback tiga kali lebih banyak mempunyai tingkat engagement tiga kali lebih tinggi dibandingkan yang hanya mendapatkan feedback satu kali atau kurang dalam setahun.

Ke-empat, memberikan pengakuan terhadap hasil kerja. Karyawan yang mendapatkan pengakuan dari atasan ataupun perusahaan merasa termotivasi untuk melakukan pekerjaannya. Atasan dapat membuatkan agenda rutin untuk memberikan pengakuan atau penghargaan terhadap hasil kerja.

Dengan ke-empat langkah ini, maka meningkatkan keterikatan karyawan di era normal baru akan dapat ditingkatkan.

Asih Widya Utami

Mahasiswa S2 Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara

P Tommy YS Suyasa

Dosen Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara

Rita Markus Idulfilastri

Dosen Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Sesuai dengan tujuan pelaksanaan webinar *Boost Employee Engagement with Positive Voice Climate* dapat meningkatkan pengetahuan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan untuk meningkatkan employee engagement di masa adaptasi kebiasaan baru. Peningkatan pengetahuan sebelum dan sesudah 137%. Peserta juga merasa materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan, bermanfaat, dan sejalan dengan kebutuhann pengembangan mereka. Selain itu, Peserta menilai pembicara menguasai materi, jelas, dan memberi kesempatan untuk berdiskusi.

#### **5.2 Saran**

Setelah mendapatkan materi mengenai webinar tentang cara meningkatkan employee engagement. Peserta dapat menerapkan ke empat langkah yaitu mendorong atasan untuk bersikap positif terhadap bawahan, membangun komunikasi yang terbuka dan jujur, memberikan umpan balik yang positif, dan memberikan pengakuan kepada hasil kerja karyawan.

## Daftar Pustaka

- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, *99*(2), 274-284. doi:10.1037/0022-0663.99.2.274
- Ditchburn, G. J., & Hames, K. (2014). Voice Climate Perceptions: A Multidimensional Model as a determinant of Affective Commitment, Work Engagement, Neglect and Exit. *Australasian Journal of Organisational Psychology*. doi [10.1017/orp.2014.3](https://doi.org/10.1017/orp.2014.3)
- Morrison, E. W. (2011). Employee voice behavior: integration and directions for future research. *The Academy of Management Annals*, *5*(1), 373-412. doi:10.1080/19416520.2011.574506
- Morrison, E. W. (2014). Employee voice and silence. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *1*(1), 173-197. doi:10.1146/annurev-orgpsych-031413-091328
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, *25*(3), 293-315. doi:10.1002/job.248

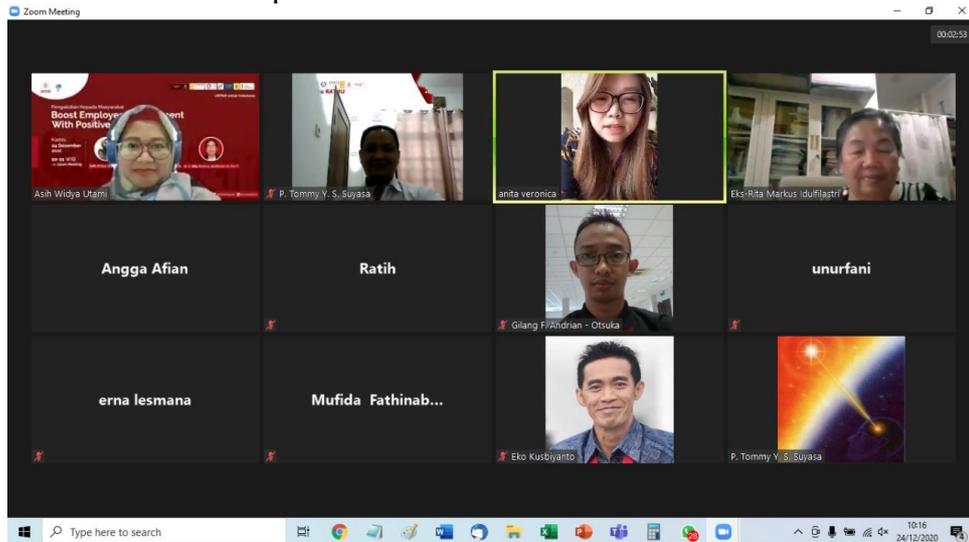
# Lampiran

## Foto-foto kegiatan

### 1. Poster Sosialisasi Pelaksanaan Webinar



### 2. Foto-foto pelaksanaan



Zoom Meeting

Recording...

Participants (12)

Find a participant

- Gilang F. Andrian - Otsuka
- P. Tommy Y. S. Suyasa
- Eko Kusbiyanto
- erna lesmana
- muhammad fatih abiy...

Invite Mute All

Chat

untuk leave. Terima kasih.

From Me to Everyone:  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdl6Jy6QSU6g8gFYqzhdICbt7fL3sFy-pjf6NNjwB4UFbzstw/viewform?usp=st\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdl6Jy6QSU6g8gFYqzhdICbt7fL3sFy-pjf6NNjwB4UFbzstw/viewform?usp=st_link)

ini post testnya

To: Everyone

Type message here...

Materi yang disampaikan pada saat kegiatan PKM



UNTAR  
Universitas Tarumanagara

Indonesian Ministry of Education and Culture  
A  
STARS  
ACCREDITED SYSTEM  
CPA  
AUSTRALIA  
ICAEW  
CHARTERED ACCOUNTANTS

**UNTAR untuk INDONESIA**

Pengabdian Kepada Masyarakat  
**Boost Employee Engagement  
With Positive Voice Climate**  
Narasumber



Asih Widya Utami S.Psi



Dr. P. Tommy Y.S. Suyasa, Psikolog



Dr. Ir. Rita Markus Idulfilastri, M. Psi. T

[www.untar.ac.id](http://www.untar.ac.id) [Untar Jakarta](#) [@UntarJakarta](#) [@untarjakarta](#)

## The Problem with Employee Engagement



**85%**

Of Employees are not engaged in their jobs  
Gallups 2020

# Employee Engagement Definition

Gallup's

- *engaged employees as those who are involved in, enthusiastic about and committed to their work and workplace*

Schaufeli dan Bakker

- *a positive, fulfilling, work-related state of mind that is characterized by vigor, dedication, and absorption*



## Why Is Employee Engagement Important?

Engaged employees [produce better business outcomes](#) than other employees -- across industry, company size and nationality, and in good economic times and bad

Engagement is related to client satisfaction (Salanova, Agut & Peiro, 2005), and financial returns (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2009)



# Gallup Survey Framework



**UNTAR**  
Universitas Tarumanagara



**UNTAR untuk INDONESIA**

## What Highly Engaged Employees Do Differently?

- Engaged Employees are highly involved in and enthusiastic about their work and workplace. They are psychological "owners," drive performance and innovation, and move the organization forward.
- Not engaged employees are psychologically unattached to their work and company. Because their engagement needs are not being fully met, they're putting time -- but not energy or passion -- into their work.
- Actively disengaged employees aren't just unhappy at work -- they are resentful that their needs aren't being met and are acting out their unhappiness. Every day, these workers potentially undermine what their engaged coworkers accomplish.



**UNTAR**  
Universitas Tarumanagara



**UNTAR untuk INDONESIA**

# Drivers of Engagement: What Employees Really Want and Need

*People want purpose and meaning from their work.  
They want to be known for what they're good at.*



## How to Boost Engagement?

Voice climate positively associated with  
work engagement

Ditchburn and Kate Hames 2015



# VOICE CLIMATE DEFINITION

- is employees' beliefs about a safe climate for them to convey ideas and suggestions and how effectively their voices will be heard and acted upon (Morrison 2011)

## Aspect of Voice Climate

- Encourage
- Efficacy
- Safety



## 1. Positive Support From Direct Manager



**70%**

of the variance in team engagement  
*is determined solely by the manager.*



## 2. Workplace Satisfaction



Have open and honest communication so that an employee can say if their work is meaningful for them or not

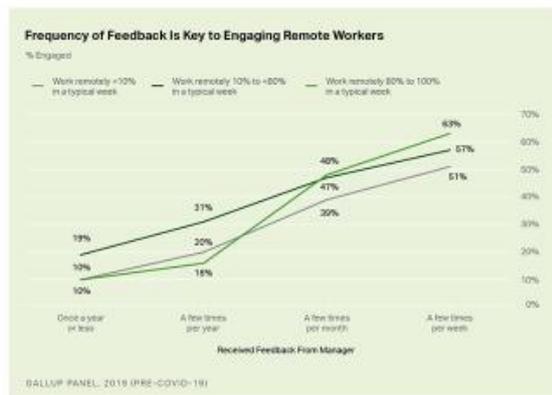


**UNTAR**  
Universitas Tarumanagara



**UNTAR untuk INDONESIA**

## 3. Feedback



**14.9%**

Lower turnover rates in companies that implement regular employee feedback.



**UNTAR**  
Universitas Tarumanagara



**UNTAR untuk INDONESIA**

## 4. Recognition



**78%**

Of Employees said being recognized motivates them in their Job



**UNTAR**  
Universitas Tarumanagara



**UNTAR untuk INDONESIA**

## Conclusions

Boost Employee Engagement with create positive voice climate in 4 ways:

1. Positive Support from direct manager
2. Workplace satisfaction
3. Supportive Feedback
4. Recognition



**UNTAR**  
Universitas Tarumanagara



**UNTAR untuk INDONESIA**

**Thank You**



## Surat Undangan dari Mitra



### PT. Amerta Indah Otsuka

Pondok Indah Office Tower 1, 7<sup>th</sup> Floor  
Jl. Sultan Iskandar Muda Kav.V-TA, Jakarta 12310  
Phone : (021)7697475 (Hunting)  
Fax : (021) 7697472

Otsuka-people creating new products for better health world

Jakarta, 7 Desember 2020

No. 365/AIO/HCD/Ext./XII/2020

Perihal : Undangan Menjadi Narasumber Knowledge Sharing

Yang terhormat,

Ibu Dr. Rostiana, M.Si., Psikolog

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Tarumanagara

Jakarta

Dengan Hormat,

Dalam rangka pelaksanaan Knowledge Sharing di lingkungan Human Capital (HC) PT Amerta Indah Otsuka, Maka kami mengundang mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara yaitu Sdri. Asih Widya Utami S.Psi., beserta dosen pembimbing mahasiswa yaitu Bapak Dr. P. Tommy Y.S. Suyasa, Psikolog dan Ibu Dr. Ir. Rita Markus Idulfilastri, M. Psi. T untuk menjadi narasumber dalam kegiatan yang akan dilaksanakan pada:

Hari, Tanggal : Kamis, 24 Desember 2020

Waktu : 10.00 – 11.00 WIB

Tempat : secara online menggunakan Zoom

Tema : Boost Employee Engagement with Build Positive Voice Climate

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengharapkan para narasumber dapat diizinkan dan berkenan untuk mengisi kegiatan Knowledge Sharing tersebut sebagai pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM).

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih

HCD & Corporate Affair Director

  
Otsuka  
PT. Amerta Indah Otsuka  
Sudarmadi Widodo



#### Production Headquarter Sukabumi Factory

Jl. Raya Siliwangi Km 28, Desa Kutajaya,  
Kecamatan Cicurug, Kab Sukabumi 43559  
Phone : +62 - 266 - 733700  
Fax : +62 - 266 - 733699

#### Kejayan Factory

Jl. Raya Pasuruan - Malang Km 11,  
Desa Pacarkeling,  
Kecamatan Kejayan, Kab Pasuruan 67  
Phone : +62 - 343 - 414200  
Fax : +62 - 343 - 414201

## Surat Tugas



### SURAT TUGAS

Nomor: 2312-D/3276/FPsi-UNTAR/XII/2020

Dekan Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara, dengan ini menugaskan kepada:

N a m a : Dr. P. Tommy Y. S. Suyasa, Psikolog  
NIDN/NIK : 0320037403 / 10700007  
Unit : Program Studi Psikologi Jenjang Magister

N a m a : Asih Widya Utami, S.Psi.  
NIM : 717162018  
Unit : Program Studi Psikologi Profesi Jenjang Magister

untuk menjadi Narasumber / Fasilitator dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat, pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 24 Desember 2020  
Waktu : 10.00 – 11.00  
Tempat : PT. Amerta Indah Otsuka, Pondok Indah Office Tower 1 LT. 7  
          : Jl Sultan Iskandar Muda Kav V-Ta  
Tema : Webinar: *Boost Employee Engagement with Build Positive Voice Climate*

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jumat, 23 Desember 2020

Dekan,



Dr. Rostiana, M.Si., Psikolog

Sertifikat Pelaksana PKM

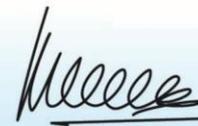


# CERTIFICATE OF APPRECIATION

THIS CERTIFICATE IS PRESENTED TO

*Dr. P. Tommy Y.S. Suyasa, Psikolog*

for dedication In expanding knowledge and contribution as Speaker in presenting "Boost Employee Engagement with positive voice climate"



Sudarmadi Widodo  
HCD Director



# CERTIFICATE OF APPRECIATION

THIS CERTIFICATE IS PRESENTED TO

*Dr. Ir. Rita Markus Idulfilastri, M. Psi. T*

for dedication In expanding knowledge and contribution as Speaker in presenting "Boost Employee Engagement with positive voice climate"



Sudarmadi Widodo  
HCD Director

