

## Pentingnya Feedback (Umpan Balik) Konstruktif Di Dalam Lingkungan Kerja

**Josaphat Januar CPR**

Program Magister Fakultas Ekonomi Institut Bisnis & Multimedia Asmi, Jakarta, Indonesia

Email: [jos.januar@gmail.com](mailto:jos.januar@gmail.com)

**Sri Sundari**

Fakultas Ekonomi Institut Bisnis & Multimedia Asmi, Jakarta, Indonesia

Email: [sri.sundari@gmail.com](mailto:sri.sundari@gmail.com)

**Marisi Pakpahan**

Fakultas Ekonomi Institut Bisnis & Multimedia Asmi, Jakarta, Indonesia

Email: [marisipakpahan@ibmasmi.ac.id](mailto:marisipakpahan@ibmasmi.ac.id)

Korespondensi penulis: [jos.januar@gmail.com](mailto:jos.januar@gmail.com)

**Abstract:** *In a global era that confronts organizations with intense business competition, performance assessments need to be carried out in a more aggregate or comprehensive manner that includes every member of the organization. The classical view that considers assessment only appropriate for subordinates must be abandoned and the assessment process must be carried out as something that has an impact on the organization. Therefore, a performance assessment strategy is needed that can reduce the obstacles that were previously needed. One strategy that can be used is to utilize constructive feedback so that problems that arise can be resolved and resolved in a focused manner. Constructive feedback is valuable response that focuses on improving employee performance. Constructive feedback is about being supportive so that the leader's feedback influences positive behavior change. In this article, the author conducted a literature study to find out the work culture at Netflix that makes employees feel at home, as well as analyzing the types and functions of feedback used by the company, so that they can achieve success. When it comes to constructive feedback, Netflix prioritizes an open and honest approach. Employees are expected to provide feedback to each other, including feedback to their superiors. It's important to remember that feedback can have a lasting positive impact on performance.*

**Keywords:** *Constructive Feedback, Openness, Impact, Influence, Productivity*

**Abstrak:** Dalam era global yang menghadapkan organisasi dengan persaingan bisnis yang ketat, penilaian kinerja perlu dilakukan secara lebih agregat atau komprehensif yang mencakup setiap anggota organisasi. Pandangan klasik yang menganggap penilaian hanya pantas untuk bawahan harus ditinggalkan dan proses penilaian harus dilakukan sebagai sesuatu yang berdampak pada organisasi. Oleh karena itu diperlukan strategi penilaian kinerja yang dapat mengurangi hambatan-hambatan yang sebelumnya diperlukan. Salah satu strategi yang dapat digunakan adalah dengan memanfaatkan feedback yang membangun agar permasalahan yang timbul dapat diselesaikan dan diselesaikan secara fokus. Umpan balik yang konstruktif adalah tanggapan berharga yang berfokus pada peningkatan kinerja karyawan. Umpan balik yang konstruktif adalah tentang bersikap suportif sehingga umpan balik pemimpin mempengaruhi perubahan perilaku yang positif. Pada artikel ini, penulis melakukan studi literatur untuk mengetahui budaya kerja di Netflix yang membuat karyawan betah, serta menganalisis jenis dan fungsi feedback yang digunakan perusahaan tersebut, sehingga dapat mencapai kesuksesan. Dalam hal masukan yang membangun, Netflix mengutamakan pendekatan yang terbuka dan jujur. Karyawan diharapkan dapat saling memberikan feedback, termasuk feedback kepada atasannya. Penting untuk diingat bahwa umpan balik dapat mempunyai pengaruh positif yang bertahan lama terhadap kinerja.

**Kata kunci:** Dampak, Keterbukaan, Pengaruh, Produktivitas, Umpan Balik Konstruktif, Keterbukaan

### LATAR BELAKANG

Manajemen kinerja adalah proses sistematis untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan mengembangkan kinerja individu dan tim. Ini adalah cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dengan memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka tujuan yang

Received Januari 01, 2024; Accepted Februari 02, 2024; Published Maret 31, 2024

\* Mohammad Khofi Anazail, [k.anazali05@gmail.com](mailto:k.anazali05@gmail.com)

direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang disepakati. Salah satu konsep manajemen kinerja yang paling penting adalah bahwa manajemen kinerja merupakan proses berkelanjutan yang mencerminkan praktik manajemen normal yang baik dalam menetapkan arah, mengintegrasikan dan mengukur kinerja, dan mengambil tindakan yang tepat. Manajemen kinerja tidak boleh dipaksakan kepada manajer sebagai sesuatu yang 'istimewa' yang harus mereka lakukan (Khamila, 2023).

Retnowati (2023) menyatakan bahwa manajemen kinerja tidak hanya berfokus pada output dan hasil kerja langsung dari sumber daya manusia. Manajemen perlu memperhatikan manfaat atau dampak hasil kerja. Dampak hasil kerja dapat berdampak positif bagi organisasi, misalnya karena keberhasilan seseorang dalam mewujudkan prestasinya berdampak pada peningkatan motivasi sehingga semakin meningkatkan kinerja organisasi. Namun dampak kesuksesan yang dimiliki seseorang bisa bersifat negatif, misalnya karena bangga dengan kesuksesannya, hal ini mengakibatkan terjadinya perubahan perilaku yang mengakibatkan suasana kerja menjadi tidak kondusif. Manajemen kinerja yang efektif memerlukan lebih dari sekedar mengukur kontribusi karyawan. Jika pengukuran tersebut menghasilkan peningkatan kinerja, karyawan harus menerima informasi tentang seberapa baik kinerja mereka (Utomo, 2023).

Ada berbagai penyebab masalah di lingkungan kerja yang dapat menjadi dasar untuk melibatkan umpan balik konstruktif. Umpan balik ini diperlukan untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah ini. Berikut adalah beberapa penyebab umum masalah yang memerlukan umpan balik konstruktif: kinerja yang tidak memuaskan, ketidakjelasan harapan dan ekspektasi, masalah komunikasi, ketidakpuasan karyawan, ketidaksetaraan beban kerja, ketidaksepakatan dalam tim, pengembangan keterampilan yang kurang, tidak efektifnya manajemen kinerja, ketidakpastian tentang tujuan organisasi, tidak efektifnya budaya organisasi, ketidakmampuan menangani perubahan, dan ketidakpuasan pelanggan atau klien (Kurniawan, 2023).

Pada era global yang menghadapkan organisasi pada persaingan bisnis yang ketat, penilaian kinerja perlu lebih bersifat agregat atau menyeluruh meliputi setiap anggota organisasi yang ada. Pandangan klasik yang menganggap bahwa penilaian hanya pantas untuk bawahan saja harus ditinggalkan dan proses penilaian harus dijalankan sebagai sesuatu yang memberikan dampak bagi organisasi (Arisandi, 2023). Bagi pimpinan, proses penilaian kinerja sering mempertimbangkan pemakaian waktu dan beberapa perasaan yang tidak menyenangkan dalam mengevaluasi anggota tim mereka. Sedangkan bagi karyawan, ada perasaan takut untuk menerima umpan balik yang negatif dari pimpinan mereka. Hal ini dikarenakan melakukan

evaluasi kinerja karyawan maupun pimpinan merupakan suatu kegiatan yang cenderung melukai perasaan dan berpotensi menjadi sesuatu yang lebih kompleks karena indikator yang digunakan untuk menilai terdiri dari berbagai faktor fisik maupun mental yang sulit diukur (Caroline, 2022). Proses penilaian kinerja yang rasional dan objektif perlu diupayakan karena menyangkut hubungan antar pribadi, perasaan tidak tega untuk menilai secara benar, dan juga dipengaruhi oleh politik organisasi yang berkembang saat itu. Oleh karena itu, diperlukan strategi penilaian kinerja yang dapat mengurangi hambatan-hambatan yang diperlukan sebelumnya. Salah satu strategi yang dapat digunakan adalah memanfaatkan umpan balik yang konstruktif, di mana masalah-masalah yang muncul dapat terurai dan terselesaikan dengan terarah (Sudarsono, 2023).

Tujuan dari memberikan umpan balik konstruktif adalah untuk mengatasi dan memberikan solusi atas permasalahan di lingkungan kerja, seperti kinerja yang tidak memuaskan, ketidakjelasan harapan dan ekspektasi, masalah komunikasi, ketidakpuasan karyawan, ketidaksetaraan beban kerja, ketidaksepakatan dalam tim, pengembangan keterampilan yang kurang, tidak efektifnya manajemen kinerja, ketidakpastian tentang tujuan organisasi, tidak efektifnya budaya organisasi, ketidakmampuan menangani perubahan, dan ketidakpuasan pelanggan atau klien (Abubakar, 2023). Umpan balik konstruktif diperlukan untuk memberikan arahan, saran perbaikan, dan panduan untuk pengembangan keterampilan. Umpan balik juga membantu memperbaiki saluran komunikasi, menyelaraskan beban kerja, meredakan konflik, dan membangun hubungan yang lebih baik antar anggota tim. Dalam memberikan umpan balik, perlu diupayakan proses penilaian kinerja yang rasional dan objektif untuk menghindari pengaruh politik organisasi dan perasaan tidak tega untuk menilai secara benar. Salah satu strategi yang dapat digunakan adalah memanfaatkan umpan balik yang konstruktif untuk mengurangi hambatan-hambatan yang diperlukan sebelumnya (Samsudin, 2023).

## **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami pentingnya feedback (umpan balik) konstruktif di dalam lingkungan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas umpan balik. Penelitian ini juga bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dengan penerimaan umpan balik konstruktif dan penggunaan umpan balik yang tepat. Umpan balik berkualitas tinggi menjadi faktor penting dalam konteks pembelajaran dan kinerja individu di tempat kerja. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa umpan balik yang positif, spesifik, bersifat pribadi, tepat waktu, tidak menghakimi, ada interaksi dengan pemberi umpan balik, diberikan segera, dari sumber yang ahli, sederhana dan berorientasi pada tugas yang diberikan

dapat meningkatkan kinerja individu dan membantu dalam pengembangan karir yang lebih baik. Oleh karena itu, penting untuk memahami strategi mengeksekusi program penilaian kinerja yang efektif untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan meningkatkan kinerja individu serta organisasi secara keseluruhan.

## **KAJIAN TEORITIS**

Menurut para ahli dan praktisi manajemen sumber daya manusia, terdapat berbagai alasan mengapa penerapan umpan balik konstruktif diperlukan di lingkungan kerja. McGregor (1966) menyatakan bahwa dalam Teori Y, di mana karyawan dianggap ingin bekerja dan berkontribusi secara alami, umpan balik konstruktif memainkan peran penting dalam memberikan dorongan dan pengakuan terhadap kontribusi positif (Jambi, 2023). Menyoroti pentingnya memiliki ekspektasi yang jelas dan bagaimana umpan balik konstruktif dapat membantu mengatasi ketidakjelasan tersebut. Ditekankan pentingnya komunikasi yang efektif dalam organisasi, di mana umpan balik konstruktif dapat membantu meningkatkan komunikasi dan pemahaman. Selain itu juga menyoroti tentang ketidakpuasan karyawan dan pentingnya faktor-faktor motivasi untuk mencegahnya, di mana umpan balik konstruktif dapat membantu memahami dan mengatasi ketidakpuasan (Suri, 2023). Lencioni (2002) Zahra (2023) fokus pada konflik tim dan interpersonal, menekankan pentingnya mengatasi konflik tim dan masalah interpersonal, di mana umpan balik konstruktif dapat digunakan untuk mengatasi ketegangan dan membangun hubungan yang lebih positif di antara anggota tim. Selain itu, terdapat beberapa sumber lain yang menyoroti pentingnya umpan balik konstruktif dalam lingkungan kerja. Umpan balik konstruktif dianggap sebagai alat yang powerful untuk pertumbuhan dan perbaikan, memungkinkan individu untuk meningkatkan kinerja mereka dan mencapai potensi penuh. Oleh karena itu, penting untuk memahami dan mengimplementasikan umpan balik konstruktif secara efektif dalam lingkungan kerja (Akbarini, 2023).

Umpan balik konstruktif merupakan tanggapan yang berharga yang difokuskan pada peningkatan kinerja karyawan. Hal ini melibatkan dukungan agar umpan balik dari pimpinan dapat memengaruhi perubahan perilaku positif. Umpan balik konstruktif difokuskan pada hal-hal yang perlu ditingkatkan dan bagaimana karyawan dapat melakukan perbaikan, dan dapat berupa komentar, saran, atau masukan. Umpan balik juga dapat berupa informasi tentang proses pelaksanaan kinerja individu, kelompok, dan organisasi dalam rangka pencapaian (Dinta, 2023). Umpan balik pada tingkat individu dan kelompok dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kemampuan individu atau kelompok dalam menyelesaikan tugasnya dibandingkan dengan standar yang berlaku. Sedangkan umpan balik pada tingkat organisasi berkenaan dengan monitoring apakah terjadi penyimpangan antara perencanaan dengan

pelaksanaan dan memprediksi pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Umpan balik juga dianggap sebagai sarana yang paling penting untuk pengembangan, memiliki dampak besar terhadap belajar, dan memainkan peran penting dalam pembelajaran berkelanjutan (Mahyadi, 2023). Umpan balik konstruktif juga dianggap sebagai hadiah yang langka, karena memberikan pandangan tentang diri seseorang yang mungkin tidak terlihat atau dipahami dengan baik. Umpan balik yang baik juga dapat memicu reaksi kimia dalam otak yang membuat seseorang lebih terbuka terhadap belajar dan perubahan. Oleh karena itu, penting untuk menciptakan budaya organisasi yang mendukung penerimaan umpan balik konstruktif dan penggunaan umpan balik yang tepat (Wadsley, 2022).

Menurut Wibowo (2016) dalam buku Manajemen Kinerja (Rumawas, 2021), umpan balik memiliki dua fungsi, yaitu fungsi intruksional dan motivasional. Fungsi intruksional adalah memberikan teguran atau petunjuk kepada karyawan tentang bagaimana memperbaiki kinerjanya, sementara fungsi motivasional adalah memberikan janji reward jika kinerja karyawan meningkat. Umpan balik yang dihargai positif dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk lebih berprestasi. juga mengklasifikasikan umpan balik menjadi positif dan negatif. Pesan yang mengkomunikasikan kinerja tinggi menyampaikan umpan balik positif. Seorang perwakilan penjualan yang melebihi kuota penjualannya menerima umpan balik positif ketika atasannya memberi selamat kepadanya karena melakukannya dengan baik (Atmaja, 2022).

## **METODE PENELITIAN**

Artikel ini membahas Studi Literatur tentang budaya kerja di Netflix dan jenis serta fungsi umpan balik yang digunakan oleh perusahaan tersebut untuk mencapai kesuksesan. Penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur dan mengumpulkan data dari berbagai sumber informasi yang relevan, seperti jurnal ilmiah, berita, makalah, dan artikel penelitian. Data-data tersebut dianalisis secara kualitatif dan dikelompokkan berdasarkan tema-tema tertentu untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya feedback (umpan balik) konstruktif di dalam lingkungan kerja.. Hasil analisis data disajikan dalam bentuk tulisan yang komprehensif dan informatif, mencakup gambaran umum mengenai pentingnya feedback (umpan balik) konstruktif di dalam lingkungan kerja.

## **HASIL PENELITIAN**

Pada artikel ini, penulis melakukan studi literatur untuk mengetahui budaya kerja di Netflix yang membuat karyawan betah, serta menganalisis jenis dan fungsi feedback yang

digunakan perusahaan tersebut, sehingga dapat mencapai kesuksesan. Netflix adalah layanan aliran video sesuai permintaan berbasis langganan yang berasal dari Amerika Serikat. Layanan ini menawarkan beragam film dan acara televisi, termasuk produksi orisinal dan yang diperoleh dari pihak lain, yang mencakup berbagai genre dan tersedia dalam banyak bahasa secara internasional. Diluncurkan pada 16 Januari 2007, hampir sepuluh tahun setelah Netflix, Inc. memulai bisnis penyewaan film melalui DVD, Netflix telah berkembang menjadi layanan aliran video atas permintaan dengan jumlah pelanggan terbesar. Per 2022, layanan ini memiliki 238,39 juta keanggotaan berbayar di lebih dari 190 negara (Yolanda, 2021). Pada tahun yang sama, produksi "Netflix Original" menyumbang separuh dari koleksi filmnya di Amerika Serikat. Selain itu, perusahaan ini juga telah memperluas bisnisnya ke kategori lain, termasuk penerbitan permainan video piranti bergerak. Pada Oktober 2023, Netflix menempati peringkat ke-24 sebagai situs web paling banyak dikunjungi di dunia, dengan 23,66% lalu lintasnya berasal dari Amerika Serikat, diikuti oleh Britania Raya (5,84%) dan Brasil (5,64%) (Netflix, 2023). Dalam penelitian yang dilakukan Muhammad Djamzuri (2022), Netflix merupakan jaringan televisi internet dunia yang fokus pada layanan pengaliran data seketika (streaming) media digital khususnya film dan program televisi, termasuk beberapa program yang dibuat Netflix sendiri. Netflix telah berkembang menjadi salah satu perusahaan terkemuka dunia, hingga saat ini layanan Netflix telah beroperasi di lebih dari 190 negara, dengan lebih dari 140 juta pelanggan. Dalam perkembangannya, perusahaan menerapkan nilai-nilai utama, yaitu fleksibilitas, kejujuran, dan keterbukaan. Netflix mendorong karyawannya berpikir mandiri dan kreatif dibanding hanya mengerjakan pekerjaan yang diperintahkan atasan. Kebijakan ini berdampak pada meningkatnya produktivitas, kreativitas, dan inisiatif karyawan. Sebagai perusahaan streaming terbesar di dunia, Netflix memiliki filosofi *people over process*. Netflix kerap mengadopsi pendekatan kreatif dalam mempromosikan layanannya sehingga dibutuhkan inovasi-inovasi (Situmeang, 2022)

Worxspace (2022) menjelaskan secara rinci lima Fitur Netflix yang mencantumkan perusahaan dengan umpan balik karyawan berdasarkan budaya mereka, dan Netflix berada di nomor 4, menyoroti etos kinerjanya, dengan menyatakan bahwa etos Netflix berkisar pada menciptakan "budaya karyawan yang tidak normal." Mereka percaya bahwa yang membedakan mereka adalah penekanan yang mereka berikan pada:

1. Mendorong pengambilan keputusan oleh karyawan.
2. Berbagi informasi secara terbuka dan luas.
3. Komunikasi langsung dan jujur.
4. Mempertahankan hanya individu yang paling efektif.
5. Menghindari aturan yang tidak perlu.

Netflix memiliki filosofi "people over process" yang bertujuan untuk membentuk "tim impian" di mana setiap anggota luar biasa dalam apa yang mereka lakukan dan efektif dalam kolaborasi. Mereka menekankan bahwa tim impian ini bukan tentang tunjangan atau senioritas; Ini tentang kinerja. Mereka menyamakannya dengan tim olahraga profesional, di mana fokusnya adalah pada keunggulan dan kolaborasi, bukan masa jabatan. Salah satu aspek menonjol dari budaya Netflix adalah pendekatannya terhadap umpan balik. Di Netflix, umpan balik bukanlah ritual tahunan; ini adalah praktik sehari-hari. Mereka menyadari bahwa memberi dan menerima umpan balik dapat menjadi tantangan, tetapi seperti kebiasaan apa pun, itu menjadi lebih mudah dengan latihan. Mereka menginvestasikan waktu dalam melatih karyawan tentang cara memberikan umpan balik yang konstruktif dan menekankan pentingnya kepercayaan dalam proses ini. Lingkaran umpan balik berkelanjutan ini dipandang sebagai cara untuk memperkuat tim, memastikan bahwa setiap orang selaras dengan tujuan dan nilai-nilai perusahaan. Budaya Netflix juga tentang mengambil kepemilikan. Mereka ingin karyawan mereka merasakan tanggung jawab terhadap perusahaan, mirip dengan memungut sampah di rumah. Ini tentang melakukan yang terbaik untuk Netflix, menumbuhkan rasa kepedulian dan komitmen. Dengan kata lain, Netflix mendorong karyawannya berpikir mandiri dan kreatif dibanding hanya mengerjakan pekerjaan yang diperintahkan atasan. Hal ini berdampak pada meningkatnya produktivitas, kreativitas, dan inisiatif karyawan. Sebagai perusahaan streaming terbesar di dunia, Netflix memiliki filosofi *people over process*. Netflix kerap mengadopsi pendekatan kreatif dalam mempromosikan layanannya sehingga dibutuhkan inovasi-inovasi revolusioner.

Budaya Netflix yang membuat perusahaan ini besar dan sukses pun menarik perhatian blogger Tanah Air, Nur Fadilah Kurnia yang menuliskan bahwa ada beberapa poin lain terkait budaya kerja Netflix yang tak kalah penting dan terbukti dianut oleh seluruh karyawannya, yaitu:

### **1. Rekrut, Hadiahi, dan Toleransi**

Berdasarkan pengalamannya dalam merekrut karyawan, Netflix meyakini bahwa mempekerjakan karyawan yang mampu bersikap layaknya orang dewasa akan menunjukkan hasil atau kinerja kerja yang lebih baik.

Maksudnya adalah seseorang yang bisa terbuka mengenai suatu hal atau permasalahan yang dihadapinya kepada rekan, atasan atau bawahannya. Jadi, Netflix ingin atasan dan bawahan saling terbuka mengenai permasalahannya masing-masing sehingga tercipta harapan yang jelas mengenai perilaku bertanggung jawab.

## 2. Terbuka terhadap hasil kinerja pegawai

Jika perusahaan Anda termasuk tipe yang mengalami perubahan dengan cepat, lama kelamaan Anda mungkin akan menemukan perbedaan keterampilan setiap karyawan yang tidak lagi sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Oleh karena itu, sebagai seorang HR, Anda perlu merekrut orang-orang dengan skill yang tepat agar bisa beradaptasi dengan lingkungan perusahaan. Namun Netflix juga menyarankan HR untuk melepas karyawannya agar mencari perusahaan baru yang sesuai dengan keahliannya.

Umumnya setiap perusahaan akan melakukan penilaian kinerja karyawan secara berkala untuk melihat perkembangan kinerja setiap karyawannya. Kemudian, penilaian ini akan dijadikan acuan. Jika kinerja pegawai kurang baik maka akan ditempatkan pada “Rencana Peningkatan Kinerja”.

Namun Netflix tidak menggunakan cara tersebut dan memiliki cara tersendiri dalam menilai kinerja karyawannya. Netflix memiliki sistem yang disebut “*Start, Stop, and Continue*”. “Setiap karyawan akan saling memberikan *feedback* satu sama lain mengenai hal apa saja yang harus **dihentikan, dimulai, dan dilanjutkan.**”

## 3. Manajer bertugas membangun tim yang hebat

Peran utama seorang manajer adalah membangun tim yang hebat dengan mendukungnya sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja yang maksimal.

Salah satu inisiatif retensi Netflix adalah meminta para manajer untuk membayangkan sebuah film dokumenter tentang apa yang akan dicapai setiap tim selama enam bulan ke depan. Kemudian, manajer akan diminta untuk mengetahui apakah karyawan tersebut dapat mencapai tujuan timnya atau tidak. Dengan merekrut anggota tim yang tepat, mereka akan saling membantu untuk mencapai tujuan bersama.

## 4. Pemimpin bertugas menciptakan budaya kerja

Seorang pemimpin mempunyai peranan yang sangat krusial dalam menciptakan budaya kerja di suatu perusahaan. Pemimpin tidak hanya bertugas membuat peraturan atau kebijakan yang harus dipatuhi, namun harus memberikan contoh yang baik bagi seluruh pegawai lainnya.

Pemimpin yang baik akan mampu menginspirasi karyawan lain, baik melalui kewibawaan atau pesonanya, cara berpikirnya, cara mereka menyikapi masalah, dan cara mereka memikul tanggung jawab atas tugasnya. Perlu Anda ingat bahwa kinerja seorang pemimpin sangat mempengaruhi kinerja karyawannya.

## **5. Tim SDM yang Berpikir Seperti Pebisnis dan Inovator**

Biasanya perusahaan akan memberikan tunjangan atau tunjangan, fasilitas kerja dan banyak bonus untuk merekrut karyawan baru dan mempertahankan karyawan lama.

Meski demikian, Patty meyakini HR juga bisa berinovasi dengan mencari hal-hal baru dan tidak selalu mengikuti apa yang dilakukan perusahaan lain.

Tunjangan dan fasilitas kerja merupakan hal yang penting dan sangat dibutuhkan. Namun HR juga bisa fokus “menjual” berbagai hal seperti lingkungan kerja yang mendukung, mengadakan kegiatan pelatihan yang membuat karyawan terus berkembang, dan terus menaikkan gaji karyawan untuk memotivasi mereka memberikan kinerja terbaik bagi perusahaan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Netflix terkenal dengan budayanya yang memberikan kebebasan dan tanggung jawab tinggi kepada karyawan. Budaya ini sering disebut sebagai "Culture of Freedom and Responsibility." Dalam konteks ini, Netflix memiliki pandangan yang kuat terkait dengan memberikan kepercayaan kepada karyawan dan memberi mereka kebebasan untuk mengambil inisiatif. Dalam hal umpan balik konstruktif, Netflix mempromosikan pendekatan yang terbuka dan jujur. Karyawan diharapkan memberikan umpan balik satu sama lain, termasuk umpan balik kepada atasan mereka. Selain itu, perusahaan ini mengencangkan budaya di mana umpan balik diberikan tidak hanya ketika diharapkan, tetapi juga secara terus-menerus dan di setiap tingkatan organisasi.

Netflix tidak menggunakan sistem penilaian karyawan tradisional, seperti sistem penilaian tahunan. Sebaliknya, mereka lebih fokus pada pertumbuhan dan pengembangan karyawan. Prinsip-prinsip ini berakar pada keyakinan bahwa umpan balik yang konstruktif, bersama dengan kebebasan untuk mengambil risiko dan membuat keputusan, adalah kunci untuk menciptakan lingkungan di mana inovasi dan kreativitas dapat berkembang. Netflix juga dikenal dengan budaya "Radical Candor," di mana umpan balik diberikan secara langsung dan tegas, tetapi selalu dengan niat yang baik untuk membantu karyawan tumbuh dan berkembang. Oleh karena itu, umpan balik konstruktif diintegrasikan secara erat dalam budaya perusahaan Netflix sebagai bagian integral dari pengembangan dan pertumbuhan karyawan.

- a. Umpan balik berkelanjutan: Ini bukan acara setahun sekali tetapi dialog berkelanjutan yang membantu menyelaraskan semua orang dengan visi perusahaan.
- b. Memberdayakan karyawan: Memberi karyawan kebebasan untuk membuat keputusan menumbuhkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab.

c. Nilai kinerja selama masa jabatan: Ini bukan tentang berapa lama seseorang telah bersama perusahaan, tetapi seberapa efektif mereka berkontribusi

Dalam kasus Netflix, umpan balik yang konstruktif memainkan peran penting dalam membantu individu memahami kekuatan dan kelemahan mereka, meningkatkan kinerja, dan terus berkembang. Dengan menerima masukan secara terbuka dan menggunakan informasi tersebut untuk pengembangan diri, seseorang dapat mencapai potensi maksimalnya. Umpan balik dapat membantu karyawan dan perusahaan untuk meningkatkan kinerja. Umpan balik karyawan merupakan bagian integral dari proses pengalaman karyawan dan merupakan mekanisme yang akan membantu peningkatan di tempat kerja. Bagi perusahaan, umpan balik akan membantu mengembangkan budaya kerja yang lebih baik.

Menurut Forbes, sebanyak 73% karyawan menganggap feedback itu penting. Namun, yang tersisa hanyalah rasa kenyang. Kebanyakan manajer tidak memberikan umpan balik yang cukup. Ketika mereka memberikannya, isi umpan baliknya cenderung negatif atau tidak jelas. Hal ini membuat inti dari umpan balik yang sebenarnya hilang. Meski terdengar sederhana, memberikan umpan balik merupakan proses yang sistematis karena kompleksitas yang terlibat: manusia.

### **Saran**

Melalui umpan balik yang konstruktif, organisasi dapat mengidentifikasi akar penyebab masalah dan memberikan solusi yang berguna. Hal ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat, produktif, dan terarah.

Umpan balik yang konstruktif, bila diterapkan dengan bijak, dapat membantu mengatasi berbagai masalah di lingkungan kerja, menciptakan hubungan yang lebih baik, dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Melalui penerapan umpan balik yang konstruktif, individu dan organisasi dapat mencapai pertumbuhan berkelanjutan, meningkatkan efektivitas, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Ini adalah elemen kunci dari budaya organisasi yang berkembang dan adaptif.

Melalui umpan balik yang konstruktif, organisasi dapat mengidentifikasi akar penyebab masalah dan memberikan solusi yang berguna. Hal ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat, produktif, dan terarah. Penting untuk diingat bahwa umpan balik dapat memberikan pengaruh positif yang bertahan lama terhadap kinerja. Umpan balik yang efektif mengurangi persepsi politik negatif di tempat kerja dan dengan demikian meningkatkan semangat kerja pekerja. Peningkatan dari umpan balik paling baik terjadi ketika orang yang menerima informasi umpan balik merasakan kebutuhan nyata untuk berubah dan yakin bahwa

dia memiliki keterampilan dan kemampuan untuk melakukan apa yang diperlukan untuk tampil di tingkat yang lebih tinggi.

## DAFTAR REFERENSI

- Abubakar. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia di Sekolah: Strategi, Tantangan, dan Solusi untuk Pendidikan yang Sukses. CV MEGAPRESS NUSANTARA, [https://www.researchgate.net/publication/375926754\\_Manajemen\\_Sumber\\_Daya\\_Manusia\\_di\\_Sekolah\\_Strategi\\_Tantangan\\_dan\\_Solusi\\_untuk\\_Pendidikan\\_yang\\_Sukses](https://www.researchgate.net/publication/375926754_Manajemen_Sumber_Daya_Manusia_di_Sekolah_Strategi_Tantangan_dan_Solusi_untuk_Pendidikan_yang_Sukses).
- Akbarini, N. R. (2023). KONSTRUKSI DAN IMPLEMENTASI FILSAFAT PENILAIAN: BIDANG ILMU PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN. Universitas negeri Yogyakarta, [https://www.researchgate.net/publication/376440447\\_Nur\\_Rahmi\\_Akbarini\\_Prof\\_Ma\\_rsigit\\_KONSTRUKSI\\_DAN\\_IMPLEMENTASI\\_FILSAFAT\\_PENILAIAN\\_BIDAN\\_G\\_ILMU\\_PENDIDIKAN\\_ADMINISTRASI\\_PERKANTORAN](https://www.researchgate.net/publication/376440447_Nur_Rahmi_Akbarini_Prof_Ma_rsigit_KONSTRUKSI_DAN_IMPLEMENTASI_FILSAFAT_PENILAIAN_BIDAN_G_ILMU_PENDIDIKAN_ADMINISTRASI_PERKANTORAN).
- Arisandi, N. D. (2023). Perceived Organizational Support Penilaian Kinerja Dan Information Technology Capability Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. Media Mahardhika, 327-338. <https://ojs.stiemahardhika.ac.id/index.php/mahardhika/article/download/566/307/787>.
- Atmaja, D. R. (2022). PENGARUH UMPAN BALIK POSITIF PEMIMPIN DAN PENILAIAN KINERJA TERHADAP PERILAKU INOVATIF KARYAWAN: PERAN MEDIASI PERILAKU SUARA DAN OTONOMI PEKERJAAN . Jurnal Lentera Bisnis, DOI: 10.34127/jrlab.v1i13.653.
- Caroline, Y. (2022). Peran Umpan Balik Yang Konstruktif Dalam Penerapan Performance Appraisal. Buletin KPIN, <https://buletin.k-pin.org/index.php/arsip-artikel/1180-peran-umpan-balik-yang-konstruktif-dalam-penerapan-performance-appraisal>.
- Dinta, N. I. (2023). Upaya-Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Dinas Sosial Kabupaten Semarang. Universitas Islam Sultan Agung, [http://repository.unissula.ac.id/28511/1/Manajemen\\_30401900227\\_fullpdf.pdf](http://repository.unissula.ac.id/28511/1/Manajemen_30401900227_fullpdf.pdf).
- Djamzuri, M. I. (2022). Fenomena Netflix Platform Premium Video Streaming membangun kesadaran cyber etik dalam perspektif ilmu komunikasi. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan, <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/view/2804>.
- Faoziyah, D. S. (2023). Pembangunan Kawasan Industri Migas Berkonsep Sustainability. Pusaka Media, <https://repository.syekhnurjati.ac.id/10268/1/PEMBANGUNAN%20KAWASAN%20INDUSTRI%20MIGAS%20BERKONSEP%20SUSTAINABILITY%2002-05-2023.pdf>.
- Jambi, A. B. (2023). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM ORGANISASI. CV. MEDIA SAINS INDONESIA, [https://www.researchgate.net/publication/371855506\\_MANAJEMEN\\_SUMBER\\_DAYA\\_MANUSIA\\_DALAM\\_ORGANISASI](https://www.researchgate.net/publication/371855506_MANAJEMEN_SUMBER_DAYA_MANUSIA_DALAM_ORGANISASI).
- Khamila, H. Y. (2023). Agile Performance Management. : Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen, <https://doi.org/10.47861/sammajiva.v1i4.503>.

- Kurniawan, Z. (2023). MANAJEMEN KINERJA PASCA COVID-19 Definisi, Tujuan, dan Cara Menerapkannya di Tempat Kerja. *Jurnal Exchall* , VOL. 5 /NO. 1/ 2023/E-ISSN: 2656-9795 39-46.
- Mahyadi. (2023). Umpan balik dan Evaluasi Terhadap kinerja Organisasi: A Literature Review. *JURNAL ILMU MANAJEMEN, EKONOMI DAN KEWIRAUSAHAAN*, E-ISSN : 2809-9427 P-ISSN : 2809-9893.
- Netflix. (2023). Apa itu Netflix? Netflix, <https://help.netflix.com/id/node/412>.
- Retnowati, E. (2023). PENGARUH MODAL PSIKOLOGIS, KUALITAS KEHIDUPAN KERJA, DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI. *Jurnal Baruna Horizon*, <https://jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jbh/article/download/94/81>.
- Rumawas, D. W. (2021). Manajemen Kinerja. Universitas Sam Ratulangi , <https://repo.unsrat.ac.id/4582/1/Buku%20Manajemen%20Kinerja.%20W.Rumawas2021.pdf>.
- Samsudin, H. (2023). STRATEGI PERENCANAAN SUMBER DAYA MANUSIA (Mengelola dan menetapkan SDM yang Berkualitas). PT. Sonpedia Publishing, [https://www.researchgate.net/publication/374233879\\_STRATEGI\\_PERENCANAAN\\_SUMBER\\_DAYA\\_MANUSIA\\_Mengelola\\_dan\\_menetapkan\\_SDM\\_yang\\_Berkualitas](https://www.researchgate.net/publication/374233879_STRATEGI_PERENCANAAN_SUMBER_DAYA_MANUSIA_Mengelola_dan_menetapkan_SDM_yang_Berkualitas).
- Shafiyah, Z. Y. (2023). Optimalisasi Kinerja Tim Kerja Dalam Organisasi: Memahami Dinamika Dan Kolaborasi Yang Efektif. *Jurnal Post*, <https://www.umm.ac.id/en/arsip-koran/jurnal-post/optimalisasi-kinerja-tim-kerja-dalam-organisasi-memahami-dinamika-dan-kolaborasi-yang-efektif.html>.
- Situmeang, I. V. (2022). Terpaan Media Streaming Netflix Dan Kualitas Aplikasi Netflix Terhadap Keputusan Penggunaan (Survei Pada Gen Z Di Perumahan Citra Gran, Cibubur). *Jurnal Sosial dan Humaniora*, <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-humaniora/article/view/2731>.
- Sudarsono. (2023). Analisis Kinerja Karyawan Dan Faktor Yang Mempengaruhi Kinerjanya Pada Bank “ABC” Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 73-80. <https://www.kohesi.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/download/392/397>.
- Suri, D. M. (2023). Analysis of the Effect of Internal Communication on Acceptance of Change in the Context of Organizational Management. *Jurnal Fokus Manajemen*, <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/fokusman/article/download/4008/3150/>.
- Utomo, S. C. (2023). Implementasi Manajemen Kinerja Administrasi Kependudukan Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya). *Jurnal Inovasi Penelitian*, <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/download/2436/1915/>.
- Wadsley, M. (2022). The Predictive Utility of Reward-Based Motives Underlying Excessive and Problematic Social Networking Site Use. *Psychological Reports*, doi.org/10.1177%252F00332941211025271.

Yolanda, A. (2021). Hubungan Antara Layanan Video-On-Demand Netflix dan Minat Berlangganan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Universitas Hasanuddin, [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/13985/2/E021171316\\_skripsi\\_31-01-2022%201-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/13985/2/E021171316_skripsi_31-01-2022%201-2.pdf).