

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji model kerja bauran yang diterapkan di perusahaan Teleperformance Indonesia berkaitan dengan kepuasan kerja dan produktivitas. Tujuan penelitian ini adalah menggali informasi terkait analisis penerapan model kerja bauran pasca pandemi di Teleperformance. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode wawancara. Objek penelitian ini adalah karyawan yang bekerja sebagai *Content Moderator* dengan masa kerja minimal satu tahun. Jumlah informan terdiri dari tujuh orang yang merupakan karyawan di Teleperformance. Teknik analisis data menggunakan Teori P-E Fit dan Harvard model. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat beberapa penyesuaian yang dilakukan perusahaan Teleperformance pada aspek sumber daya manusia ketika menerapkan model kerja bauran. Terdapat penyesuaian pada proses penilaian kinerja, rekrutmen karyawan baru, paradigma manajemen kerja, gaya kepemimpinan, dan penyusunan jadwal rotasi kerja. Dampak dari model kerja bauran adalah peningkatan produktivitas, kepuasan kerja, manajemen waktu, biaya pengganti, fleksibilitas, keberlanjutan, dan keseimbangan kerja.

Kata kunci: model kerja bauran, kepuasan kerja, produktivitas, WFH, WFO

ABSTRACT

This study examines the hybrid work model implemented at Teleperformance Indonesia in relation to job satisfaction and productivity. The research aims to gather information related to the analysis of the implementation of the hybrid work model post-pandemic at Teleperformance. The research method used is qualitative, employing interview techniques. The research subjects are employees working as Content Moderators with a minimum of one year of tenure. The study includes seven informants who are Teleperformance employees. Data analysis techniques utilize the P-E Fit theory and the Harvard model. This research found that there were several adjustments made by the Teleperformance company to the human resources aspect when implementing the mixed work model. There are adjustments to the performance assessment process, recruitment of new employees, work management paradigm, leadership style, preparing work rotation schedules. The impact of the mixed work model is increased productivity, job satisfaction, time management, replacement costs, flexibility and work balance.

Keywords: *hybrid work model, job satisfaction, productivity, WFH, WFO*