

EMPLOYEE EXPERIENCE

Peran Diversity Dan Inclusion Dalam Pengakuan Kinerja Yang Inspiratif



**Yunus Handoko
Mohammad Zainuddin
Mohammad Bukhori
Ike Kusdyah Rachmawati**

EMPLOYEE EXPERIENCE

**Peran Diversity Dan Inclusion Dalam Pengakuan Kinerja
Yang Inspiratif**

PENULIS:

Yunus Handoko
Mohammad Zainuddin
Mohammad Bukhori
Ike Kusdyah Rachmawati



PENERBIT KBM INDONESIA

adalah penerbit dengan misi memudahkan proses penerbitan buku-buku penulis di tanah air Indonesia, serta menjadi media *sharing* proses penerbitan buku.

EMPLOYEE EXPERIENCE

Peran Diversity Dan Inclusion Dalam Pengakuan Kinerja Yang Inspiratif

Copyright @2025 By Yunus Handoko, Dkk

All right reserved

Penulis

Yunus Handoko
Mohammad Zainuddin
Mohammad Bukhori
Ike Kusdyah Rachmawati

Desain Sampul

Aswan Kreatif

Tata Letak

AtikaNS

Editor

Dr. Muhamad Husein Maruapey, Drs., M.Sc.

Background isi buku di ambil dari <https://www.freepik.com/>

Official

Depok, Sleman-Jogjakarta (Kantor)

Penerbit Karya Bakti Makmur (KBM) Indonesia

Anggota IKAPI/No. IKAPI 279/JTI/2021

081357517526 (Tlpn/WA)

Website

<https://penerbitkbm.com>
www.penerbitbukumurah.com

Email

naskah@penerbitkbm.com

Distributor

<https://penerbitkbm.com/toko-buku/>

Youtube

Penerbit KBM Sastrabook

Instagram

@penerbit.kbmindonesia

@penerbitbukujogja

ISBN: 978-634-202-757-8

Cetakan ke-1, September 2025

14.8 x 21 cm, iv + 89 halaman

Isi buku diluar tanggungjawab penerbit
Hak cipta merek KBM Indonesia sudah terdaftar di DJKI-Kemenkumham
dan isi buku dilindungi undang-undang.

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa seizin penerbit karena beresiko sengketa hukum

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

Undang-Undang No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta

- i. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 100.000.000 (seratus juta rupiah).
- ii. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- iii. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- iv. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).



KATA PENGANTAR

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, pengalaman karyawan (*employee experience*) telah menjadi fokus utama bagi organisasi yang ingin mencapai keunggulan kompetitif. Buku ini, *Employee Experience: Peran Diversity dan Inclusion Dalam Pengakuan Kinerja yang Inspiratif*, hadir untuk menjelaskan bagaimana keberagaman dan inklusi dapat memperkaya pengalaman karyawan serta mendorong pengakuan terhadap kinerja mereka.

Melalui enam bagian yang terstruktur, buku ini dimulai dengan pemahaman mendasar *tentang employee experience*, diikuti oleh konsep keberagaman dan inklusi yang menjadi fondasi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif. Kami juga menggali keterkaitan antara keberagaman, inklusi, dan pengalaman karyawan, serta mengulas pengakuan kinerja yang efektif sebagai elemen kunci untuk memotivasi dan memperkuat keterikatan karyawan.

Bagian terakhir buku ini membahas praktik terbaik dalam menerapkan keberagaman dan inklusi, serta tren dan tantangan yang dihadapi di masa depan. Dengan berbagai studi kasus dan strategi praktis, buku ini bertujuan untuk memberikan panduan yang komprehensif bagi pemimpin organisasi, manajer, dan praktisi sumber daya manusia.

Kami berharap buku ini tidak hanya menjadi sumber informasi, tetapi juga menginspirasi pembaca untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan memotivasi, di mana setiap individu merasa dihargai dan diakui. Selamat membaca, dan semoga Anda menemukan wawasan berharga dalam perjalanan mengoptimalkan pengalaman karyawan.

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR -----	i
DAFTAR ISI-----	iii
BAB 1 - Memahami <i>Employee Experience</i>-----	1
A. Definisi dan Pentingnya <i>Employee Experience</i> -----	2
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengalaman Karyawan ----	6
Konsep <i>Diversity</i> Dan <i>Inclusion</i> -----	13
A. Definisi Keberagaman dan Inklusi -----	14
B. Manfaat Keberagaman dalam Lingkungan Kerja -----	19
BAB 2 - Keterkaitan Antara <i>Diversity</i>, <i>Inclusion</i>, Dan <i>Employee Experience</i> -----	27
A. Bagaimana Keberagaman Meningkatkan Pengalaman Karyawan -----	28
B. Kasus Studi: Perusahaan Sukses dengan Budaya Inklusi ----	32
BAB 3 - Pengakuan Kinerja Yang Efektif -----	39
A. Pentingnya Pengakuan Kinerja dalam Meningkatkan Motivasi -----	40
B. Pentingnya Pengakuan Kinerja -----	40
C. Cara Memberikan Pengakuan Kinerja yang Efektif -----	42
D. Jenis-Jenis Pengakuan Kinerja yang Inklusif -----	43
E. Strategi untuk Menciptakan Program Pengakuan yang Efektif -----	46
BAB 4 - Menerapkan Praktik Terbaik Di Tempat Kerja -----	49
A. Langkah-Langkah untuk Menerapkan Keberagaman dan Inklusi -----	50
B. Melatih Karyawan dan Manajer -----	51
C. Metrik untuk Mengukur Keberhasilan Inisiatif -----	53

BAB 5 - Masa Depan *Diversity* Dan *Inclusion*

Dalam *Employee Experience*----- 61

 A. Tren Terbaru dalam Keberagaman dan Inklusi ----- 62

 B. Menghadapi Tantangan di Masa Depan ----- 67

 C. Menciptakan Lingkungan Kerja yang Berkelanjutan
 dan Inklusif----- 70

GLOSARIUM ----- 75

DAFTAR PUSTAKA ----- 83

PROFIL PENULIS----- 89



GLOSARIUM

Istilah	Definisi
Keberagaman (<i>Diversity</i>)	Perbedaan dalam latar belakang, pengalaman, dan perspektif individu, termasuk ras, gender, usia, orientasi seksual, dan latar belakang sosial ekonomi.
Inklusi (<i>Inclusion</i>)	Praktik menciptakan suasana di mana semua individu merasa dihargai, diterima, dan memiliki akses yang setara terhadap peluang dan sumber daya di tempat kerja.
<i>Employee Experience</i> (EX)	Totalitas persepsi dan pengalaman karyawan selama masa kerja mereka dalam organisasi, dari rekrutmen hingga <i>offboarding</i> .
Kepemimpinan Inklusif	Gaya kepemimpinan yang mendorong keberagaman dan inklusi dengan melibatkan semua karyawan dalam keputusan dan menghargai kontribusi mereka.
Bias Tidak Sadar	Preferensi atau prasangka yang tidak disadari yang dapat memengaruhi keputusan dan perilaku seseorang.

Istilah	Definisi
Kelompok Sumber Daya Karyawan (ERG)	Grup yang dibentuk oleh karyawan dengan latar belakang atau minat yang sama untuk mendukung satu sama lain dan mempromosikan keberagaman di tempat kerja.
Keterlibatan Karyawan (<i>Employee Engagement</i>)	Tingkat keterlibatan, komitmen, dan kepuasan karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi mereka.
Persepsi Karyawan	Pandangan dan perasaan karyawan tentang pengalaman mereka di tempat kerja, mencakup aspek positif dan negatif.
Kesejahteraan Karyawan	Kondisi fisik, mental, dan emosional karyawan yang memengaruhi kinerja dan keseimbangan kehidupan kerja mereka.
Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)	Kemampuan semua individu, termasuk mereka yang memiliki disabilitas, untuk mengakses fasilitas, informasi, dan peluang di tempat kerja.
Kebijakan Rekrutmen Inklusif	Strategi dan prosedur yang dirancang untuk menarik dan mempertahankan kandidat dari berbagai latar belakang, menghilangkan bias dalam proses seleksi.
Kompetensi Interkultural	Kemampuan untuk berinteraksi secara efektif dengan individu dari berbagai budaya dan latar belakang, termasuk pemahaman dan penghargaan terhadap perbedaan budaya.

Istilah	Definisi
Kepuasan Kerja (<i>Job Satisfaction</i>)	Tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka, yang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, dan kompensasi.
Kebijakan Keberagaman dan Inklusi	Rangkaian pedoman dan praktik yang dirancang untuk mendorong keberagaman dan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif.
Pemberdayaan Karyawan	Proses memberi karyawan wewenang dan tanggung jawab untuk membuat keputusan yang berdampak pada pekerjaan mereka dan organisasi secara keseluruhan.
Mentoring	Proses di mana individu yang lebih berpengalaman (mentor) memberikan bimbingan, dukungan, dan nasihat kepada individu yang kurang berpengalaman (mentee).
Pelatihan Kesadaran Bias	Program yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman individu tentang bias tidak sadar dan dampaknya terhadap keputusan dan perilaku.
Keterbukaan (<i>Transparency</i>)	Tingkat keterbukaan organisasi dalam berbagi informasi dengan karyawan, termasuk kebijakan, proses, dan keputusan manajerial.
Retensi Karyawan	Kemampuan perusahaan untuk mempertahankan karyawan, yang

Istilah	Definisi
	berhubungan dengan kepuasan dan keterlibatan karyawan.
Kebijakan Keseimbangan Kerja-Hidup	Kebijakan yang mendukung karyawan untuk mencapai keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka.
Sumber Daya Manusia (SDM)	Departemen dalam organisasi yang bertanggung jawab untuk pengelolaan karyawan, termasuk rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan.
<i>Diversity Hiring</i>	Praktik merekrut karyawan dari berbagai latar belakang untuk menciptakan tempat kerja yang lebih beragam.
Kepemimpinan Berbasis Nilai	Pendekatan kepemimpinan yang menekankan pentingnya nilai-nilai organisasi dalam pengambilan keputusan dan interaksi dengan karyawan.
Evaluasi Kinerja	Proses menilai kontribusi karyawan terhadap tujuan organisasi, sering kali mencakup umpan balik dan pengembangan.
Kepemimpinan Transformasional	Gaya kepemimpinan yang mendorong perubahan positif dalam organisasi dengan menginspirasi dan memotivasi karyawan.
Fleksibilitas Kerja	Kemampuan karyawan untuk menentukan jadwal dan lokasi kerja mereka, termasuk opsi kerja jarak jauh.

Istilah	Definisi
Keterlibatan Sosial	Tingkat partisipasi karyawan dalam aktivitas sosial dan komunitas di luar lingkungan kerja.
Ruang Kerja Inklusif	Desain fisik tempat kerja yang mempertimbangkan kebutuhan semua karyawan, termasuk mereka yang memiliki disabilitas.
Keterlibatan Komunitas	Hubungan antara perusahaan dan komunitas lokal, termasuk inisiatif untuk mendukung keberagaman dan inklusi di luar perusahaan.
Kinerja Tim yang Beragam	Efektivitas tim yang terdiri dari individu dengan latar belakang berbeda, yang dapat meningkatkan kreativitas dan inovasi.
Dampak Sosial	Pengaruh yang ditimbulkan oleh tindakan perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan sekitarnya.
Kesehatan Mental di Tempat Kerja	Perhatian terhadap kesejahteraan mental karyawan dan upaya untuk menciptakan lingkungan yang mendukung kesehatan mental.
Keterampilan Interpersonal	Kemampuan untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain secara efektif, termasuk keterampilan mendengarkan dan empati.
Ketidaksetaraan di Tempat Kerja	Ketidakadilan yang terjadi dalam lingkungan kerja terkait akses terhadap peluang dan sumber daya, sering kali

Istilah	Definisi
	berdasarkan faktor-faktor seperti gender, ras, atau usia.
Persepsi terhadap Keberagaman	Pandangan karyawan tentang pentingnya keberagaman dalam organisasi dan bagaimana hal itu memengaruhi pengalaman mereka.
Inisiatif Keberagaman	Program dan proyek yang dirancang untuk meningkatkan keberagaman dan inklusi dalam organisasi.
Kebijakan Anti-Diskriminasi	Aturan dan pedoman yang melarang diskriminasi terhadap individu berdasarkan karakteristik pribadi seperti ras, gender, atau orientasi seksual.
Strategi Komunikasi Inklusif	Pendekatan dalam berkomunikasi yang mempertimbangkan keberagaman audiens dan berusaha untuk menyampaikan informasi dengan cara yang dapat diterima oleh semua pihak.
Budaya Perusahaan	Nilai, norma, dan praktik yang membentuk perilaku dan interaksi dalam organisasi.
Keterampilan Kepemimpinan	Kemampuan yang dibutuhkan untuk memimpin, memotivasi, dan menginspirasi tim, termasuk keterampilan komunikasi dan pengambilan keputusan.
Program Cuti yang Fleksibel	Kebijakan yang memungkinkan karyawan untuk mengambil cuti sesuai kebutuhan mereka, termasuk cuti untuk

Istilah	Definisi
	kesehatan mental atau tanggung jawab keluarga.
Keberagaman Generasi	Perbedaan antara generasi yang berbeda dalam tempat kerja dan bagaimana perbedaan ini dapat mempengaruhi dinamika tim dan interaksi.
Pengembangan Karir yang Inklusif	Inisiatif untuk memastikan bahwa semua karyawan memiliki akses yang setara terhadap peluang pengembangan dan promosi dalam organisasi.
Umpan Balik 360 Derajat	Proses evaluasi di mana karyawan menerima umpan balik dari rekan kerja, atasan, dan bawahan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kinerja mereka.



DAFTAR PUSTAKA

- Accenture. (2023). *Human-centered transformation: The role of EX in digital success*. Retrieved from <https://www.accenture.com/us-en/insights/technology/employee-experience-digital-transformation>
- Bauer, T. N. (2010). *Onboarding new employees: Maximizing success*. SHRM Foundation's Effective Practice Guidelines Series. Retrieved from [SHRM].
- Binns, A. (2018). Fairness in the age of AI: How to ensure fairness in artificial intelligence. *Harvard Business Review*. Retrieved from [HBR].
- Brammer, S., Millington, A., & Rayton, B. (2007). The contribution of corporate social responsibility to organizational commitment. *International Journal of Human Resource Management*, 18(10), 1701-1719.
- Boston Consulting Group. (2021). *How diverse leadership teams boost innovation*.
- Boston Consulting Group. (2022). *The ROI of employee experience: A strategic imperative*. Retrieved from <https://www.bcg.com/publications/2022/measuring-roi-of-employee-experience>
- Buffer. (2021). *State of remote work 2021*. Retrieved from [Buffer].

- Catalyst. (2021). *Women in leadership: Quick take*. Retrieved from [Catalyst].
- Deloitte. (2020). *The diversity and inclusion revolution: Eight powerful truths*. Retrieved from [Deloitte].
- Deloitte. (2021). *Workplace trends: The future of work*. Retrieved from [Deloitte].
- Deloitte. (2022). *The experience revolution: From employee to human experience. 2022 Global Human Capital Trends Report*. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2022/employee-experience-transformation.html>
- Deloitte. (2023). *Global human capital trends: The new equilibrium*. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends.html>
- Edelman. (2023). *Trust in the workplace: The cultural catalyst*. Retrieved from <https://www.edelman.com/trust/trust-barometer/trust-in-workplace>
- Ferdman, B. M. (2017). Paradoxes of inclusion: Understanding and managing the tensions of diversity and multiculturalism. *The Journal of Applied Behavioral Science*.
- Ferdman, B. M., & Sagiv, L. (2012). *Diversity in organizations: A comprehensive approach*. New York: Psychology Press.
- Forrester. (2023). *Customer experience index: The employee connection*. Retrieved from <https://www.forrester.com/report/customer-experience-index-2023/>
- Gallup. (2020). *State of the American workplace*. Retrieved from [Gallup].
- Gallup. (2023). *State of the global workplace report*. Retrieved from <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace-2023-report.aspx>

- Gartner. (2023). *Top priorities for HR leaders in 2023*. Retrieved from <https://www.gartner.com/en/human-resources/trends/top-priorities-for-hr-leaders>
- Gensler. (2022). *Designing for productivity: The impact of physical workspace*. Retrieved from <https://www.gensler.com/research-insight/workplace-survey/2022-workplace-survey>
- Giffords, E. D., McCarthy, M. A., & Bowers, A. (2018). Measuring diversity and inclusion: A review of the literature. *Journal of Business Research*, 92, 244-258.
- Google. (2023). *Project Aristotle: Update on team effectiveness*. Retrieved from <https://rework.withgoogle.com/blog/update-on-project-aristotle/>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2022). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). *The service profit chain*. Free Press.
- Hilton. (2023). *Employee experience*. Retrieved from Hilton.
- Hsieh, T. (2010). *Delivering happiness: A path to profits, passion, and purpose*. New York: Business Plus.
- Kluger, A. N., & Nir, D. (2010). The effects of feedback on performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 136(2), 255-266.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.

- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). *The wisdom of teams: Creating the high-performance organization*. New York: HarperBusiness.
- LinkedIn. (2021). *Workplace learning report*. Retrieved from [LinkedIn].
- LinkedIn. (2023). *Global talent trends: The EX advantage*. Retrieved from <https://business.linkedin.com/talent-solutions/global-talent-trends>
- McKinsey & Company. (2020). *Diversity wins: How inclusion matters*. Retrieved from [McKinsey].
- McKinsey & Company. (2021). *The great attrition: Why talent is leaving and how to retain*. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-great-attrition-is-making-hiring-harder>
- Microsoft. (2023). *Work trend index: The new paradigm of flexibility*. Retrieved from <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index>
- Morgan, J. (2017). *The employee experience advantage*. Wiley.
- Nishii, L. H. (2013). The benefits of climate for inclusion for diverse groups. *Journal of Business and Psychology*, 28(3), 341-356.
- Roberson, Q. M. (2006). Disentangling the meanings of diversity and inclusion in organizations. *Group & Organization Management*, 31(2), 212-236.
- Shore, L. M., Randel, A. E., Chung, B., Dean, M. A., & Ehrhart, K. H. (2011). Inclusion and diversity in work groups: A review and model for future research. *Journal of Management*, 37(4), 1262-1289.
- Spector, P. E. (2011). *Summarizing statistics: A guide for researchers and practitioners*. New York: Wiley.

- Sorenson, S., & Garman, K. (2013). How to tackle U.S. employees' stagnating engagement. *Gallup Business Journal*, 12(1), 45-53.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1997). A meta-analysis of the effects of organizational behavior modification on task performance, 1975-1995. *Academy of Management Journal*, 40(5), 1122-1149.
- Thomas, D. A. (2004). Diversity as strategy. *Harvard Business Review*, 82(9), 98-108.
- Willis Towers Watson. (2023). *2023 Global benefits and EX survey*. Retrieved from <https://www.wtwco.com/en-US/insights/2023/05/2023-global-benefits-and-employee-experience-survey>
- Zappos. (2023). *Zappos culture*. Retrieved from Zappos.

PROFIL PENULIS



Yunus Handoko
ITB Asia Malang



Mohammad Zainuddin
ITB Asia Malang



Mohammad Bukhori
ITB Asia Malang



Ike Kusdyah Rachmawati
ITB Asia Malang