

Perancangan Strategi IT dari WFO ke WFH pada Industri MRO di Indonesia.

Informasi Makalah

Submit : Apr 20, 20xx
Revisi : May 20, 20xx
Diterima : May 30, 20xx

Kata Kunci :

Transisi kerja jarak jauh
Strategi IT
Industri MRO
IT BalancedScorecard

Abstrak

Semenjak COVID-19 banyak perusahaan-perusahaan yang melakukan pekerjaan jarak jauh yaitu WFH (*Work From Office*) dan *Work From Anywhere* (WFA), dan setelah selesai banyak perusahaan yang masih menerapkan pekerjaan jarak jauh dikarenakan mempunyai banyak keuntungan dan kelebihan. Walaupun mempunyai banyak kelebihan ternyata pekerjaan jarak jauh juga mempunyai beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan dan dihindari. Perusahaan Industri MRO (Maintenance, Repair, dan *Operation*) pesawat mengalami banyak permintaan yang dikarenakan perusahaan penerbangan yang sudah mulai pemulihan pasca terjadinya COVID-19. Dalam jurnal ini akan dibahas perpindahan pekerjaan dari yang sebelumnya pekerjaan dari kantor menjadi pekerjaan jarak jauh pada industri MRO pesawat yang sedang mengalami perkembangan pesat dan tetap ingin merasakan dampak baik dalam melakukan pekerjaan jarak jauh. Dalam implementasinya untuk menerapkan pekerjaan jarak jauh diperlukan suatu IT Strategi yang dibuat menggunakan kerangka kerja IT BalancedScoreCard (IT-BSC) yang memberikan pandangan penggunaan IT dan tujuan bisnis pada perusahaan. Penggunaan IT-BSC disini untuk menyoroyi tantangan yang ada dalam menerapkan kerja jarak jauh serta bagaimana strategi IT dapat mengatasi masalah tersebut.

Abstract

Since COVID-19, many companies have adopted remote work arrangements such as Work From Home (WFH) and Work From Anywhere (WFA). Even after the pandemic, several companies continue to implement remote work due to its numerous advantages. However, remote work also has its drawbacks that need to be considered and addressed. The Maintenance, Repair, and Operation (MRO) industry for aircraft has experienced increased demand as the aviation industry recovers post-COVID-19. This journal discusses the transition from office-based work to remote work in the rapidly developing MRO industry, aiming to reap the benefits of remote work while mitigating its potential challenges. The implementation of remote work requires an IT strategy developed using the IT Balanced Scorecard (IT-BSC) framework, which provides a perspective on IT usage and business objectives within the company. The use of IT-BSC here is to address the challenges associated with remote work and outline how IT strategies can overcome these issues.

1. Pendahuluan

Pandemi COVID-19 menjadikan pendorong besar sebagian besar perusahaan dalam melakukan remote works (Suksmonohadi & Indira, 2020). Banyak perusahaan menerapkan remote works untuk menjaga kesehatan dan keselamatan karyawan mereka selama pandemi. Remote works sendiri merupakan suatu metode kerja yang memungkinkan seseorang bekerja dari jarak jauh, terutama dari lokasi yang tidak terhubung secara fisik dari kantor atau tempat kerja perusahaan. Remote works mempunyai kata sebutan lain yaitu *telecommunicating* atau *Work From Home* (WFH). *Remote Works* dapat terjadi karena kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang memungkinkan seseorang mengakses pekerjaannya dari jarak jauh menggunakan *Virtual Private Network* (VPN), internet ataupun *cloud system*.

Perusahaan Industry MRO (*Maintenance, repair, and Overhaul*) Aircraft yaitu adalah suatu industri yang berfokus pada perbaikan, penggantian dan perakitan ulang pesawat jika mengalami kerusakan (Nam et al., 2023). MRO sangatlah penting untuk menjaga pesawat dalam kondisi baik (Rodrigues & Lavorato, 2016). Setelah pandemi COVID-19 banyak perusahaan maskapai penerbangan mulai meningkatkan operasional mereka walaupun begitu beberapa *diantara supporting* team masih melakukan *remote works* karena telah terbiasa selama masa covid-19 berlangsung (Christy Rosana, 2022).

Menerapkan remote works dikala industri MRO sedang berkembang pesat mungkin tidak selalu memungkinkan, terutama bagi para pegawai yang harus datang langsung tetapi bagi sebagian pegawai yang tidak perlu datang langsung dapat melakukan pekerjaan secara *remote*. Jika memungkinkan *remote works* mempunyai banyak keuntungan seperti meningkatkan fleksibilitas kerja, melakukan pengangkatan karyawan dari luar, meningkatkan efisiensi

dan produktivitas, dan dapat mengurangi biaya.

Walaupun memiliki banyak kelebihan dan dapat diterapkan akan tetapi *remote works* cukup banyak tantangan seperti kurangnya peralatan dan media untuk menunjang remote works, kurangnya pengawasan dan kontrol terhadap pekerjaan yang dilakukan, kurangnya produktivitas, dan mungkin tantangan-tantangan lain yang belum kita ketahui. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi dan menentukan IT Strategi untuk mencari jalan keluar terhadap tantangan ataupun masalah untuk menerapkan *remote works* dalam industri MRO (*Maintenance, Repair, Overhaul*) Pesawat.

Dalam membentuk jalan keluar ataupun solusi terhadap tantangan-tantangan yang muncul akibat mengimplementasikan pada penelitian ini menggunakan kerangka kerja turunan dari Balanced Scorecard yaitu IT-Balanced Scorecard (IT-BSC). IT-BSC dapat membantu perusahaan untuk mempersiapkan strategi IT dan pengukuran kinerjanya melalui 4 perspektif yaitu pelanggan, keuangan, proses internal, dan pertumbuhan (Riza Akhsani Setyo Prayoga & Asep Syahrul Mubarak, 2021)(Sardjono et al., 2021).

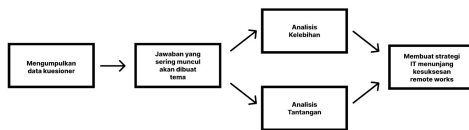
IT-BSC dapat membantu perusahaan dengan beberapa cara diantaranya adalah menentukan target kinerja, meningkatkan kepuasan pelanggan, memperbaiki proses bisnis dan internal, pengembangan sumber daya manusia (Mariza, 2001). oleh karena itu IT-BSC dapat berguna untuk transisi dari kerja dari kantor ke dalam remote works dengan memantau kinerja TIK dan strategi IT terkait dengan remote works sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja karyawan.

2. Metode Penelitian

Metode kualitatif merupakan salah satu pendekatan dalam penelitian. penelitian ini bertujuan untuk memahami dan memperoleh

pemahaman yang lebih mendalam serta menyeluruh terhadap suatu fenomena social (Jelahut, 2022) (Rijali, 2019). Metode kualitatif mempunyai beberapa teknik diantaranya adalah observasi, wawancara, studi kasus, dan analisis dokumen untuk memahami suatu fenomena yang dialami individu .

Salah satu konsep dari metode kualitatif adalah metode kualitatif induktif. Metode kualitatif menghasilkan suatu konsep dan teori baru berdasarkan pengamatan(Fadli, 2021), observasi, ataupun wawancara dan peneliti tidak perlu kerangka konseptual pada penelitian yang sebelumnya dikarenakan metode kualitatif induktif dapat memulai penelitian dengan konsep baru yang muncul dari suatu data. Dengan demikian, metode kualitatif induktif mempunyai sifat eksploratif tentang suatu fenomena sosial secara mendalam sehingga menjadi ataupun memperoleh wawasan baru.



Gambar 1. Tahapan penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif. pengumpulan data akan menggunakan kuesioner melalui aplikasi google form. kuesioner akan dibagikan ke karyawan industri MRO pesawat yang mempunyai hasil akhir 36 responden. Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner meliputi jabatan, peran pekerjaan, kelebihan dan kekurangan WFH, kelebihan dan kekurangan WFO, kelebihan dan kekurangan WFA, teknologi yang digunakan dan dibutuhkan selama WFA dan WFH, dan mindset saat WFA dan WFH.

Setelah pengumpulan data dilakukan, kemudian menganalisis respon-respon yang

telah dikumpulkan dan kemudian diidentifikasi menjadi tema utama yang sering muncul. dikarenakan menggunakan metode kualitatif induktif jawaban yang tidak sering muncul tidak akan dimasukan kedalam tema hanya pengalaman yang sering dialami responden yang dapat masuk kedalam tema.

3. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini akan dibahas hasil dari pengumpulan data yang telah diperoleh, pengumpulan data dibagikan terhadap karyawan yang bekerja di industri MRO (*Maintenance, Repair, dan Overhaul*). Dari hasil data ini kemudian kami membandingkan kelebihan dan kekurangan dari bekerja dari rumah, dan bekerja dari jarak jauh. Data ini kemudian akan dibagi menjadi 4 bagian *Balanced Scorecard (BSC)* kemudian akan dibuat IT Strategy dalam melakukan *remote works* berdasarkan 4 daerah IT-BSC. Data lain yang dikumpulkan adalah teknologi yang dipakai dan teknologi yang dibutuhkan dalam melakukan *remote works*.

A. WFO

Pada bagian ini kita akan membahas kekurangan dan kelebihan dalam melakukan *work from office*, jawaban-jawaban yang sering muncul akan dirangkai menjadi suatu tema.

Tabel 1. Rangkuman Kelebihan dan Kekurangan WFO

Aspect	Subject	Fk
Keuntungan	Komunikasi yang lebih lancar dan efektif	12
	Lebih mudah untuk berkoordinasi dan bekerja sebagai tim	9
	Interaksi sosial yang lebih banyak	4
	Lebih fokus pada pekerjaan dan disiplin waktu yang lebih baik	4

	Suasana kerja yang lebih kondusif dan produktif	5
	Meminimalisir stres karena adanya interaksi sosial dengan rekan kerja	5
	Macet, lelah di jalan dan terdapat polusi	7
	Tidak fleksibel, waktu terbuang, waktu tempuh ke kantor	6
	Pengeluaran biaya menjadi boros seperti ongkos, dan makan siang	4
Kekurangan	mudahnya terdistraksi, dan konsentrasi berkurang	11
	Keluar tenaga dan waktu berlebih dan kurangnya istirahat	13
	Tekanan kerja bertambah, dan keterbatasan waktu	11
	kebisingan di tempat kerja, dan toilet kotor	3

Dapat dilihat pada Tabel 1 bahwa WFO mempunyai 6 kelebihan diantaranya adalah komunikasi yang lebih lancar dan efektif, lebih mudah untuk berkoordinasi dan bekerja sebagai tim, interaksi sosial yang lebih banyak, lebih fokus pada pekerjaan dan meningkatkan disiplin terhadap waktu, suasana kantor yang kondusif dan produktif, dan meminimalisir stress karena adanya interaksi sosial dari rekan kerja.

Kekurangan *Work from office* dapat dilihat pada Tabel 1, disini terlihat bahwa kekurangan *work form office* mempunyai 6 poin atau 6 kekurangan. kekurangan-kekurangan tersebut diantaranya adalah untuk mencapai ke kantor harus melalui kemacetan dan banyaknya polusi ini membuat waktu terbuang terutama untuk yang rumahnya jauh, tidak fleksibel karena harus datang ke kantor sesuai waktu yang ditentukan, pengeluaran biaya yang lebih seperti makan siang dan keperluan transport, tenaga lebih terbuang dan waktu istirahat menjadi berkurang, tekanan kerja menjadi bertambah dan mempunyai keterbatasan waktu dalam melakukan hal lain, serta yang

terakhir di beberapa kantor tempat kerja mempunyai suasana yang berisik dan toilet kantor yang kotor.

B. Remote Work (WFH/WFA)

Setelah membahas keuntungan serta kekurangan dari *work from office* kemudian kita akan merangkum jawaban responden terhadap kelebihan dan kekurangan *remote works* yang mempunyai 2 bagian yaitu *work from home* (WFH) dan *work from anywhere* (WFA).

Tabel 2. Kelebihan dan Kekurangan *Remote works*

<i>Bagian Aspect</i>	<i>Subject</i>	Fk
	Hemat biaya dan waktu	20
	Fleksibilitas dalam bekerja	16
	Lebih fokus dan efektivitas kerja yang lebih tinggi	14
	Menghindari kemacetan dan stres perjalanan	6
Keuntungan	Kesehatan dapat terjaga karena tidak perlu berpaparan secara langsung	5
WFH	Lebih dekat dengan keluarga, dan dapat sambil mengurus anak.	3
	Menghemat biaya pengeluaran seperti makan dan transportasi.	14
	Hambatan jaringan internet membuat kesulitan berkoordinasi	7
Kekurangan	Kurang fokus dalam bekerja karena adanya gangguan sekitar tempat kita bekerja	3
	Motivasi dan disiplin kerja berkurang karena tidak ada pengawasan.	2

	Biaya tambahan yang dikeluarkan, seperti tagihan listrik, telepon, dan internet.	4
	Dapat terjadi masalah teknis karena sulitnya berkomunikasi antar tim	3
	Tidak adanya jam kerja yang teratur, sehingga sulit untuk mengikuti proses kerja yang sudah ditentukan.	3
	Hubungan dan komunikasi antar karyawan menjadi berkurang dan tidak bisa bersosialisasi.	3
Keuntungan	Fleksibilitas waktu dan tempat yang lebih besar	18
	Hemat biaya dan waktu	5
	Lebih produktif, dan peningkatan kreativitas dan motivasi kerja	3
	Fleksibilitas dalam bekerja, dan dapat mengatur efektifitas saat bekerja	2
WFA	Kesulitan koordinasi dan komunikasi antar tim dan rekan kerja	9
	Mengurangi fokus dan produktivitas jika ada gangguan dari lingkungan.	6
	Ketergantungan pada koneksi internet yang bisa menjadi kendala.	4
Kekurangan	Kurangnya teamwork dan hubungan emosional karena tidak ada interaksi secara langsung.	2
	Potensi kurangnya pengawasan yang bisa menyebabkan kurangnya disiplin dan fokus dalam pekerjaan.	4

Work From Home (WFH)

Pada Table 2 dapat dilihat bahwa *work from home* mempunyai 7 kelebihan yaitu dapat menghemat waktu dan biaya, pekerjaan dapat dilakukan dengan fleksibel, lebih fokus dan meningkatkan efektifitas kerja menjadi lebih tinggi, dapat menghindari kemacetan dan dapat menghindari stress saat dijalan, kesehatan dapat terjaga karena tidak perlu ke kantor terutama jika terjadi pandemi, lebih dekat dengan keluarga dan dapat sambil mengurus anak, dan yang terakhir adalah menghemat pengeluaran seperti makan siang dan transportasi

Pada Tabel 2 juga dapat dilihat kekurangan dari *work from home* diantaranya adalah koneksi internet yang buruk membuat pekerjaan menjadi sulit terkoordinasi, gangguan bekerja menjadi berkurang dikarenakan adanya gangguan di sekitar, motivasi bekerja menjadi kurang dikarenakan tidak adanya pengawasan dari atasan, adanya pengeluaran tambahan untuk internet, listrik, air, dan telepon, dapat terjadi masalah teknis dikarenakan sulitnya dalam berkoordinasi, jam kerja menjadi tidak teratur dan sulit membedakan jam pribadi dan jam kerja, dan yang terakhir hubungan antar karyawan berkurang.

Work From Anywhere

Pada Table 2 dapat dilihat bahwa *work from anywhere* mempunyai 4 keuntungan yaitu mempunyai fleksibilitas waktu dan pemilihan tempat, dapat menghemat biaya dan waktu karena tidak perlu datang ke kantor, dapat meningkatkan produktivitas, kreativitas, dan motivasi kerja, dan yang terakhir adalah dapat

mempunyai kemampuan untuk melakukan manajemen waktu dan pengaturan waktu serta tempat untuk melakukan pekerjaan yang lebih efektif.

Pada Tabel 2 juga dapat dilihat bahwa *Work From Anywhere* (WFA) mempunyai 5 kelemahan yaitu sulitnya untuk melakukan koordinasi dan komunikasi antar tim maupun antar rekan kerja, jika ada gangguan yang disebabkan gangguan disekitar maka konsentrasi dan fokus jadi berkurang, ketergantungan pada jaringan dan koneksi internet, hubungan emosional jadi berkurang sehingga *team work* juga berkurang, dan yang terakhir adalah kurangnya pengawasan dan monitoring yang dapat menyebabkan kurangnya disiplin dan fokus pada pekerjaan.

C. Kelebihan dan Kekurangan *remote works* menggunakan Balanced Scorecard (BSC)

Pada bagian ini kita akan membagi keuntungan dan kekurangan dalam melakukan *remote works* menggunakan IT-BSC. Kelebihan dan kekurangan dalam 4 area dapat dilihat di Tabel 3 dan Tabel 4.

Tabel 3. Kelebihan *Remote works* menggunakan IT-BSC

Area	Advantages
Customer	Fokus dan efektivitas kerja yang lebih tinggi
	Menghindari kemacetan dan stres perjalanan
	Mengurangi tingkat stres saat bekerja
Finance	Hemat biaya dan waktu
	Menghemat biaya pengeluaran seperti makan dan transportasi.
Internal	Fleksibilitas waktu dan tempat yang

Process	lebih besar
	Lebih produktif
	Meningkatkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan
	Meningkatkan kreativitas dan motivasi kerja
	Memberikan inspirasi dan kemungkinan untuk mengeksplorasi tempat-tempat baru
	Dapat bekerja sambil mengurus anak atau keluarga
	Menjaga kesehatan dengan menghindari paparan COVID
	Lebih dekat dengan keluarga
	Memberikan inspirasi dan kemungkinan untuk mengeksplorasi tempat-tempat baru
	Memberikan fleksibilitas dalam menyesuaikan beban kerja dan mengatur waktu secara lebih efektif
Learning and Growth	Memberikan kesempatan untuk mengejar kegiatan lain atau membuka usaha baru selain pekerjaan inti
	Meningkatkan kenyamanan dan suasana kerja dengan memilih lingkungan yang sesuai untuk bekerja

Pada Tabel 3 dapat dilihat kelebihan dari 4 area menggunakan IT-BSC. Area yang pertama adalah Customer, pada area ini mempunyai keuntungan meningkatkan efektivitas dan kinerja tinggi, dapat menghindari kemacetan dan stress saat bekerja dan saat dalam perjalanan, ketiga keuntungan ini dapat meningkatkan pelayanan pada pelanggan dan mengurangi masalah teknis yang berhubungan dengan pelanggan.

Pada bagian finance yang berhubungan dengan keuangan yaitu dapat menghemat biaya transport, dan biaya makan siang ataupun keperluan lain yang dilakukan di tempat kerja. Pada bagian internal process

merupakan pengelompokan yang berhubungan dengan keuntungan pada proses internal diantaranya adalah pekerjaan dapat dilakukan secara fleksibel baik waktu dan tempat pekerjaan, dapat lebih produktif,, mempunyai *work-life balanced*, dapat meningkatkan kreativitas dan motivasi kerja,

Bagian yang terakhir adalah *learning and growth* yang berfokus pada pembelajaran dan pengembangan. beberapa keuntungan yang ada di-bagian ini adalah memberikan inspirasi dan kemungkinan dalam mencari dan mengeksplor tempat-tempat baru, dapat memberikan fleksibilitas dan mengatur waktu yang disesuaikan dengan kondisi dan keinginan, mempunyai kesempatan dalam melakukan hal lain seperti membuka usaha baru selain pekerjaan inti ataupun yang dapat meningkatkan *value* dalam diri, dan dapat mempunyai kemampuan untuk memilih dan mengatur tempat pekerjaan sehingga ini dapat menjadi salah satu kunci untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai tenggat waktu yang diberikan.

Tabel 4. Kekurangan *Remote works* menggunakan IT-BSC

Area	(Dis)Advantages
Customer	Dapat terjadi masalah teknis karena sulitnya berkomunikasi antar tim
	Kesulitan koordinasi dan komunikasi antar tim dan rekan kerja
	Ketergantungan pada koneksi internet yang bisa menjadi kendala.
Finance	Biaya tambahan yang dikeluarkan, seperti tagihan listrik, telepon, dan internet.
	Biaya tambahan yang dikeluarkan untuk mencari tempat yang nyaman.

Internal Process	Hambatan jaringan internet membuat kesulitan berkoordinasi
	Tidak adanya jam kerja yang teratur, sehingga sulit untuk mengikuti proses kerja yang sudah ditentukan.
	Hubungan dan komunikasi antar karyawan menjadi berkurang dan tidak bisa bersosialisasi.
	Kurangnya teamwork dan hubungan emosional karena tidak ada interaksi secara langsung.
Learning and Growth	Potensi kurangnya pengawasan yang bisa menyebabkan kurangnya disiplin dan fokus dalam pekerjaan.
	Kurang fokus dalam bekerja karena adanya gangguan sekitar tempat kita bekerja
	Motivasi dan disiplin kerja berkurang karena tidak ada pengawasan.
	Mengurangi fokus dan produktivitas jika ada gangguan dari lingkungan.

Pada Tabel 4 dapat dilihat beberapa kelebihan yang dibagi menjadi 4 area menurut IT-BSC. Pada area yang pertama adalah customer, area ini dikelompokan berdasarkan tema yang dapat merugikan hal yang berhubungan dengan customer yaitu dapat terjadi masalah teknis karena sulitnya berkomunikasi dan berkoordinasi antar tim dan rekan kerja, dan mempunyai ketergantungan dengan koneksi internet.

Bagian yang kedua adalah Finance, area ini dikelompokan berdasarkan tema yang dapat merugikan hal yang berhubungan dengan finansial yaitu adanya biaya tambahan seperti tagihan listrik, air dan telepon, dan biaya untuk mencari dan

memilih serta menggunakan tempat yang nyaman dalam melakukan *remote works*.

Bagian yang ketiga adalah *Internal and Process*, Area ini dikelompokan berdasarkan tema yang merugikan hal yang berhubungan dengan proses internal yaitu adanya hambatan pada jaringan internet, tidak adanya am yang teratur sehingga sulit untuk mengikuti proses kerja yang sudah ditentukan, hubungan dan komunikasi jadi berkurang serta terhambat, hubungan emosional yang menyebabkan berkurangnya *teamwork*, dan berkurangnya disiplin kerja yang dikarenakan kurangnya pengawasan.

Bagian yang terakhir adalah *Learning and Growth*, area ini dikelompokan berdasarkan tema yang merugikan hal berupa tidak bisanya berkembang dalam melakukan pekerjaan remot, diantaranya adalah kurang fokus dalam bekerja karena adanya gangguan di tempat sekitar kita, tidak adanya motivasi karena kurangnya pengawasan pada saat bekerja secara remote, dan mengurangi fokus dan produktivitas jika ada gangguan dari lingkungan.

Kekurangan-kekurangan ini selanjutnya akan dibuatkan IT Strateginya menggunakan IT-BSC pada tahapan setelah pembahasan teknologi.

D. Teknologi yang sering digunakan dan dibutuhkan

Tabel 5. Aplikasi atau teknologi yang digunakan atau dibutuhkan

Aspect	Technology/ Apps
Used	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Teams • Zoom • Whatsapp • Email • SAP • Microsoft Office • VPN • Google Meet • Anydesk • Sharepoint

Wishlist	<ul style="list-style-type: none"> • MS Teams, Zoom, Software Integrasi (Komunikasi dan Kolaborasi) • High-speed internet, Modem portable, Wifi Booster/Range Extender (Koneksi Internet) • Reporting Tool, Project Tracker, Automatic Robot, Macro Recorder, Office Suite (Aplikasi untuk Pekerjaan) • VPN (Keamanan Akses Jaringan) • Otomatisasi Pengajuan Barang, Otomatisasi Perhitungan Budget, Otomatisasi Kepabeanaan (Otomatisasi Pekerjaan) • Tablet, Laptop (Mobilitas dan Portabilitas) • Printer, Scanner, Online Learning Platform, Smart Furniture (Fasilitas Tambahan)
----------	---

Pada Tabel 5 dapat dilihat aplikasi yang digunakan dan dibutuhkan untuk industri MRO, untuk aplikasi yang dibutuhkan adalah aplikasi komunikasi dan kolaborasi, koneksi dan perangkat yang dapat meningkatkan jaringan, aplikasi untuk mempermudah pekerjaan, keamanan akses jaringan, otomatisasi pekerjaan, perangkat untuk mobilitas dan portabilitas, dan fasilitas tambahan lain.

E. Penyusunan IT strategi.

Penyusunan strategi IT diambil dari Table 4, Penyusunan IT Strategi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Strategi IT untuk perusahaan MRO

Area	Tantangan	Ojektif	Metrik s	Target Level	Aksi atau tindakan
Customer	Dapat terjadi masalah teknis karena sulitnya	Memanfaatkan komunikasi dan koordinasi	Jumlah kesalahan dalam komunikasi	Maksimal 5 masalah teknis per	Gunakan aplikasi atau platform

bisa bersosialisasi.	angun teamwork dan kebersamaan			raksi	
Kurangnya teamwork dan hubungan emosional karena tidak ada interaksi secara langsung.	Meningkatkan kegiatan yang dapat membangun teamwork dan hubungan emosional antar karyawan	Minimal 3 Kegiatan sosial secara virtual	Tingkat keakraban dan kolaborasi	Lakukan kegiatan sosial virtual dan tetap waktu untuk berinteraksi	Gunakan software monitoring kinerja, buat jadwal dan target kinerja yang jelas, dan lakukan pertemuan berkala untuk memberikan feedback dan mendiskusikan masalah
Potensi kurangnya pengawasan yang menyebabkan kurangnya disiplin dan fokus dalam pekerjaan.	Meningkatkan pengawasan dan monitoring terhadap kinerja karyawan	Minimal 3 kegiatan monitoring	Tingkat disiplin karyawan	Minimal 3 kegiatan monitoring	Berikan feedback yang konstruktif secara rutin, berikan insentif yang memadai untuk meningkatkan motivasi kerja, dan berikan ruang bagi karyawan untuk memberikan masukan
and Growth	dalam bekerja karena adanya gangguan sekitar tempat kita bekerja	kesadaran karyaawan tentang pentingnya ruangan kerja dan ruang pribadi	dan 90%	edukasi tentang pentingnya memisahkan ruang kerja dan pribadi, dan ajakan untuk membuat ruang kerja yang nyaman dan bebas gangguan	Meningkatkan motivasi dan disiplin kerja karyawan dengan memberikan feedback yang konstruktif dan motivasi kerja yang memadai
Learning	Kurang fokus	Meningkatkan	Tingkat fokus	Minimal KPI	Berikan

			an dan ide dalam proses kerja
			Ajak karyawan untuk membuat lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif, seperti head phone dan rekamendasi tanpa untuk melakan remote works lebih tenang untuk menyelesaikan tugas yang membutuhkan fokus yang tinggi
Mengurangi fokus dan produktivitas jika ada gangguan dari lingkungan.	Meningkatkan lingkungan kerja yang kondusif dan mengurangi gangguan di sekitar tempat kerja	Tingkat fokus dan produktivitas karyawan	

dikelompokan berdasarkan 4 area yang ada pada balanced-scorecard.

Customer

Pada bagian customer mempunyai 3 masalah. pada masalah teknis sebaiknya perusahaan menggunakan aplikasi yang dapat memudahkan komunikasi, masalah kedua kesulitan berkoordinasi sesama tim sebaiknya perusahaan melakukan penjadwalan rapat secara teratur, dan masalah yang ketiga adalah ketergantungan pada jaringan internet sebaiknya menggunakan jaringan internet yang cepat dan stabil.

Finance

Pada bagian *finance* mempunyai 2 masalah. dua duanya berkaitan adanya pengeluaran lebih terhadap transportasi dan utilitas seperti air, listrik dan telepon dan solusi bagi perusahaan dalam menangani ini adalah menyediakan dana tambahan minimal 10% untuk menunjang *remote works*.

Internal Process

Pada bagian *internal process* mempunyai 5 masalah. yaitu hambatan jaringan sehingga membuat kesulitan dalam berkomunikasi dan perusahaan harus menyediakan jaringan internet yang cepat dan stabil. masalah yang kedua adalah tidak adanya jam kerja yang teratur dan mitigasinya adalah perusahaan harus menetapkan jadwal kerja dan memonitoring karyawan secara teratur, masalah yang ketiga adalah kurangnya hubungan dan kurangnya teamwork antar karyawan dan mitigasinya adalah perusahaan harus mengadakan kegiatan sosial secara virtual untuk mempereratnya. yang terakhir adalah potensi kurangnya pengawasan yang menyebabkan kurangnya disiplin dan mitigasinya adalah perusahaan harus menggunakan aplikasi monitoring kerja.

Learning and Growth

Pada Tabel 6 dapat dilihat beberapa strategi berdasarkan masalah yang telah

Pada bagian ini mempunyai 3 masalah, kurang fokus dalam bekerja karena adanya gangguan di sekitar tempat bekerja dan mitigasinya adalah berikan edukasi tentang memisahkan ruang pekerjaan dan ruang lain dan membuat ruang kerja dengan nyaman. masalah kedua adalah kurangnya motivasi dan disiplin kerja mitigasinya adalah meningkatkan motivasi dengan cara memberikan insentif yang memadai. kurangnya produktivitas dan fokus mitigasinya yaitu memberikan pelatihan tentang mengatur workspace.

E. Etika melakukan *remote works*

Tabel 7. *Remote work ethics*.

No.	Etika dalam melakukan Remote works
1	Batasan waktu mengontak karyawan, atasan, dan rekan kerja
2	Kemandirian dan kepercayaan
3	Menyalakan kamera saat video call
4	Aturan berpakaian yang sopan dan rapi
5	Integritas dan profesionalisme

Pada tabel 6 dapat dilihat bahwa etika yang perlu diperhatikan dalam menjalani remote works diantaranya adalah dengan membuat batasan waktu atau aturan dalam melakukan pengontakan terhadap karyawan, atasan maupun teman kantor. yang kedua adalah pengerjaan tugas kantor harus dilakukan secara mandiri dan harus mempercayai satu antar yang lain. yang ketiga adalah menyalakan kamera untuk menghargai lawan bicara, keempat adalah menggunakan pakaian sopan dan rapi sesuai ketentuan kantor, dan menjalankan pekerjaan dengan integritas yang tinggi dan secara profesionalisme.

4. Simpulan

Dalam menerapkan remote works selain mempunyai keuntungan ternyata terdapat kelemahan. IT strategi dibuat untuk menutupi kekurangan dalam menjalankan remote

works. IT strategi yang dikembangkan adalah menggunakan IT Balanced scorecard untuk menyeimbangkan 4 perspektif yaitu *customer, finance, proses internal dan learning & growth*. kedepannya diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu industri MRO untuk jika ingin melakukan transisi dari WFO ke WFH ataupun WFA.

5. Referensi

- Christy Rosana, F. (2022). *AirNav Catat Penerbangan Internasional Tumbuh 103 Persen Selama 2022*. Tempo.Co. <https://bisnis.tempo.co/read/1674370/airnav-catat-penerbangan-internasional-tumbuh-103-persen-selama-2022>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Jelahut, F. E. (2022). Aneka Teori Dan Jenis Penelitian Kualitatif. *Qualitative Inquiry & Research Design “Choosing Among Five Approaches,” September*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/ymzqp>
- Mariza, I. (2001). PENGUKURAN KINERJA DENGAN BALANCED SCORECARD. *The Winners*, 4(2), 127–137.
- Nam, S., Choi, S., Edell, G., De, A., & Song, W.-K. (2023). Comparative Analysis of the Aviation Maintenance, Repair, and Overhaul (MRO) Industry in Northeast Asian Countries: A Suggestion for the Development of Korea’s MRO Industry. *Sustainability*, 15(2), 1159. <https://doi.org/10.3390/su15021159>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Riza Akhsani Setyo Prayoga, & Asep Syahrul Mubarak. (2021). Perancangan

- Strategi E-Commerce untuk Usaha Kecil Menengah (Studi Kasus Kafe XYZ Surabaya). *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 7(2), 142–151. <https://doi.org/10.33372/stn.v7i2.747>
- Rodrigues, D., & Lavorato, P. (2016). Maintenance, Repair and Overhaul (MRO) Fundamentals and Strategies: An Aeronautical Industry Overview. *International Journal of Computer Applications*, 135(12), 21–29. <https://doi.org/10.5120/ijca2016908563>
- Sardjono, W., Mastuki, Cholidin, A., & Priatna, W. (2021). It balanced scorecard implementation to measure the effectiveness and efficiency of the contribution performance of the use information systems in the company. *ICIC Express Letters*, 15(3), 219–228. <https://doi.org/10.24507/icicel.15.03.219>
- Suksmonohadi, M., & Indira, D. (2020). Kebijakan Penanganan Pandemi Covid-19. *Bank Indonesia, Edisi II*, 89–112. https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Documents/8.Bab-5__Artikel_II-2020.pdf