

An ethnography examination of TripAdvisor reviews: a case study of the St Regis hotel Kuala Lumpur

ABSTRACT

Sejak Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) diumumkan di Malaysia pada 18 Mac 2020, semua organisasi kecuali sektor penting telah diarahkan bekerja dari rumah (BdR) bertujuan untuk memutuskan rantai COVID-19. BdR bukanlah amalan biasa di Malaysia sebelum COVID-19. Bekerja dari rumah mungkin sebahagian daripada 'norma baharu' kerana komuniti global terus memerangi COVID-19. Timbul persoalan bagaimana proses perhubungan pekerjaan berlaku semasa bekerja dari rumah kerana PKP. Adakah kemudahan teknologi dan peranti pintar berjaya mencipta kerja yang harmoni dan berkesan? Secara idealnya BdR yang telah diamalkan di kebanyakan negara maju sebelum COVID-19, adalah untuk menyediakan peluang meningkatkan keseimbangan kerja-kehidupan. Tetapi timbul persoalan sama ada BdR berkesan, apabila seluruh keluarga termasuk anak-anak berada di dalam rumah, dan apakah implikasinya kepada pekerja. Apabila PKP berlaku, organisasi dan pekerja mesti menghadapi semua cabaran dalam memastikan BdR dapat dilaksanakan. Makalah ini bertujuan untuk membincangkan sejauh mana BdR boleh diamalkan secara mampan sebagai langkah ke hadapan. Berdasarkan data tinjauan kualitatif daripada 725 responden, dapatan berdasarkan analisis tematik refleksif menunjukkan bahawa ada pekerja yang merasakan amalan BdR membantu meningkatkan keseimbangan kerja-kehidupan mereka. Namun ada juga yang mendapati bahawa BdR turut menyumbang kepada konflik kerja-kehidupan dan menyukarkan mereka untuk menumpukan pada tanggungjawab dalam kedua-dua domain. Keadaan ini menunjukkan bahawa jika norma baharu ini diamalkan walaupun selepas pasca COVID-19 di Malaysia, Kerajaan dan organisasi kerja memerlukan penstrukturan semula yang menyeluruh untuk menjayakan amalan BdR. Selain itu, beberapa cabaran juga perlu dipertimbangkan jika amalan BdR ingin diamalkan pada masa hadapan seperti mengekalkan hubungan pekerjamajikan, isu kehidupan kerja, pendigitalan serta masa bekerja dan isu organisasi kerja. Cabaran ini mesti ditangani agar amalan BdR berfungsi dengan baik. Ia penting untuk membantu negara merealisasikan pertumbuhan ekonomi dan produktiviti pekerja, organisasi dan negara secara amnya.