

The Follow-Through Gap: Feedback Culture Tanpa Tindakan Nyata Adalah Kebohongan yang Terorganisir

**Mindshift Weekly Insight**

May 20, 2026



Discover more insights on:
mindshift.id/weekly-insight

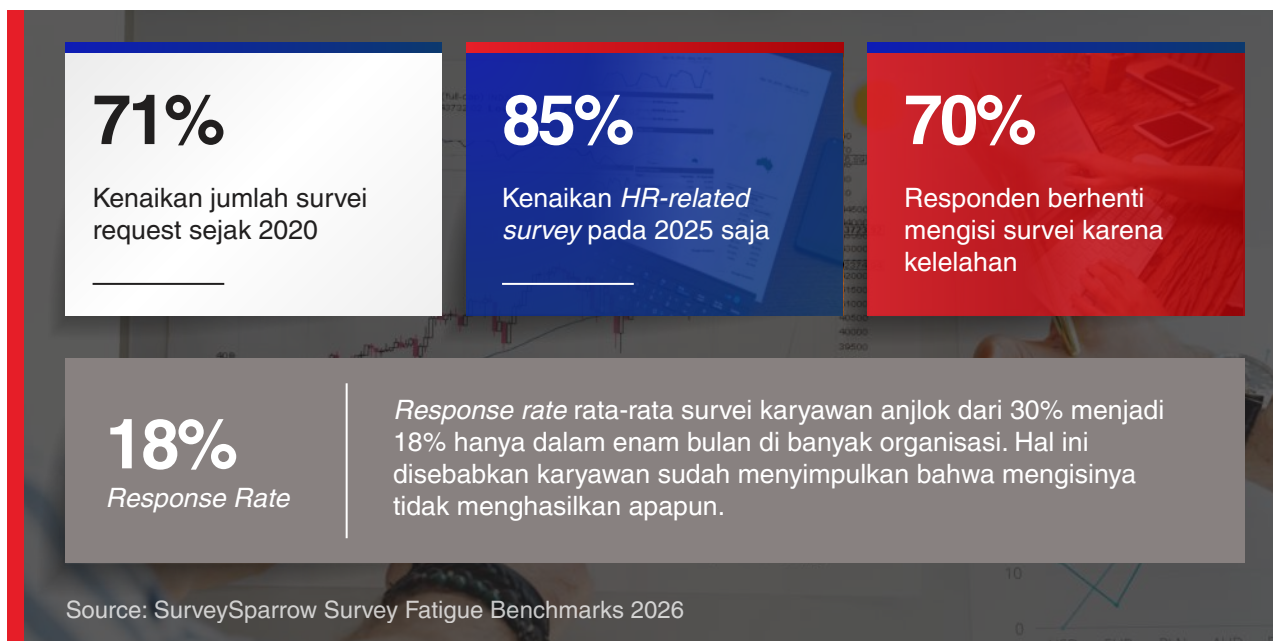
mindshift.id[mindshift_id](https://www.instagram.com/mindshift_id)[Mindshift Innovation](#)

Ritual *Feedback* yang Kehilangan Maknanya

Semakin Rajin Bertanya, Semakin Jarang Bertindak

Hampir setiap organisasi menjalankan siklus *feedback* yang sama: survei diluncurkan, partisipasi didorong, data dikumpulkan, presentasi dibuat, namun setelahnya tidak banyak yang berubah. Karyawan lama melihat polanya dan setiap kali siklus itu berulang tanpa tindakan nyata yang terlihat, kepercayaan mereka terhadap proses itu berkurang sedikit demi sedikit.

Yang menarik adalah ini terjadi pada organisasi yang sebetulnya benar-benar peduli pada aspirasi karyawan. Sebagian besar *genuine* ingin mendengar. Masalah utamanya ada pada celah antara mendengar dan bertindak, dan celah itu tanpa disadari sedang menjadi salah satu penggerus kepercayaan paling sistemik yang dihadapi organisasi saat ini.



Angka-angka di atas bukan sekadar statistik *engagement*, namun menjadi cermin dari seberapa besar jarak antara apa yang diklaim organisasi tentang dirinya sendiri dan apa yang benar-benar dirasakan orang-orang di dalamnya. Terdapat juga temuan lain dari Perceptyx (2026) yang cukup jadi kekhawatiran. Dari analisis longitudinal terhadap lebih dari 20 juta *survey responses* selama 10 tahun, ditemukan sesuatu yang belum pernah terjadi sebelumnya: ***belonging*** dan ***feeling valued*** yang konsisten menjadi dua *engagement driver* teratas dari 2016 hingga 2024 — pada 2025 jatuh ke posisi terbawah. Penggantinya: **kepercayaan terhadap kepemimpinan senior** dan **keyakinan bahwa organisasi akan berhasil**. Artinya karyawan tidak lagi fokus pada "bagaimana saya bisa berkembang di sini?". Mereka sekarang bertanya "apakah saya percaya pemimpin di sini tahu apa yang mereka lakukan?"

Penyebab Sistemik yang Jarang Diakui

The follow-through gap tidak berarti soal niat pemimpin yang kurang baik. Sebagian besar pemimpin dengan tulus ingin mendengar dan ingin memperbaiki secara *genuine*. Masalahnya struktural, setidaknya ada tiga mekanisme yang membuat *gap* ini terus terjadi bahkan di organisasi yang paling peduli sekalipun.



Survei *Feedback* Sering Mengukur Sentimen, bukan Pengalaman

Data yang dikumpulkan dari survei tahunan lebih sering mencerminkan bagaimana perasaan seseorang di satu titik waktu tertentu, bukan pola yang berkembang selama berminggu-minggu. Saat data akhirnya diproses, dipresentasikan, dan sampai ke *decision maker*, konteksnya sudah berubah. Masalah yang awalnya bisa diselesaikan dengan percakapan kini sudah berkembang menjadi keputusan untuk keluar. Organisasi mengira mereka mendengarkan, padahal mereka sedang membaca berita kemarin.



Feedback Masuk ke Sistem, Tidak ke Tangan yang Bisa Bertindak

Data agregat di *dashboard* HR dan data yang dipahami oleh *line manager* yang menghadapi timnya setiap hari adalah dua hal yang sangat berbeda. Ketika hasil survei berakhir sebagai *slide* di *quarterly review*, ia kehilangan konteks, urgensi, dan koneksi ke orang-orang nyata yang melaporkan pengalamannya. *Line manager* adalah ujung tombak perubahan, tapi mereka sering menjadi yang terakhir menerima *insight* yang paling relevan untuk mereka.



Tidak ada kontrak yang eksplisit antara bertanya dan bertindak

Karyawan mengisi survei tanpa tahu apa yang akan terjadi dengan jawaban mereka. Tidak ada komitmen yang diucapkan, tidak ada pula *timeline* yang diberikan, dan tidak ada mekanisme untuk melihat apakah suara mereka benar-benar sampai ke mana seharusnya. Ketika tidak ada yang berubah, siklus itu menghasilkan keyakinan bahwa proses itu ada hanya untuk terlihat mendengarkan, bukan untuk benar-benar melakukannya. Sebuah asumsi yang lama-lama mengikis kepercayaan tim untuk berbicara jujur di ruang mana pun, bukan hanya di survei.

Implikasi Strategis

Dari *Listening Culture* ke *Acting Culture*

Hal yang perlu menjadi perhatian dalam menanggulangi *the follow-through gap* adalah fundamental cara organisasi memperlakukan *feedback*, dari yang sebelumnya sebagai ritual pengumpulan data, menjadi mekanisme akuntabilitas yang terlihat dan terasa nyata oleh setiap orang yang terlibat.

Teknologi sudah menyelesaikan bagian yang mudah: mengumpulkan *feedback*. Tantangan sesungguhnya ada pada dua hal, yaitu **membuat *sense* dari data** dan **mengintegrasikannya menjadi tindakan yang koheren**. Berdasarkan hal itu, kami menyusun satu kerangka kerja yang disebut ACT (*Align-Connect-Tell Back*) Loop, tiga kondisi yang harus terpenuhi secara berurutan agar *feedback culture* benar-benar menghasilkan perubahan yang terasa.

ALIGN

Sepakati apa yang didengarkan dan mengapa

Sebelum bertanya apapun, tentukan terlebih dulu: pertanyaan seperti apa yang, jika dijawab, benar-benar akan mengubah keputusan? Tanpa ini, data akan selalu terasa *overwhelming* dan tidak *actionable*.

CONNECT

Sambungkan *insight* ke orang yang bisa bertindak

Data agregat tidak mengubah apapun. Yang mengubah adalah *line manager* yang menerima *insight* spesifik tentang timnya dan tahu apa yang harus dilakukan berbeda besok pagi.

TELL-BACK

Komunikasikan apa yang didengar, apa yang diubah, dan kapan (secara eksplisit dan terbuka)

Kepercayaan paling sering runtuh karena pemimpin tidak mengkomunikasikan alasan rasional di balik sebuah keputusan. *Tell Back* menjadi kontrak publik antara organisasi dan tim: "Kalian berbicara, ini yang kami dengar, ini yang kami ubah." Tanpa ini, *ALIGN* berikutnya akan dimulai dengan modal kepercayaan yang lebih rendah dari sebelumnya.

Mengapa Kebanyakan Organisasi Hanya Menjalankan "A"?

Kebanyakan organisasi menjalankan tahap pertama dengan mekanisme yang cukup baik. *Connect* gagal karena data berhenti di *dashboard* HR, tidak diterjemahkan menjadi instruksi konkret untuk *line manager*. *Tell Back* gagal karena tidak ada akuntabilitas yang memaksa pemimpin mengakui secara terbuka apa yang didengar dan apa yang dilakukan berdasarkan itu. *Loop* tidak pernah menutup, dan setiap siklus berikutnya dimulai dengan modal kepercayaan yang lebih tipis.

Inisiatif survei tetap perlu. Yang perlu menjadi perhatian adalah ketika survei menjadi pengganti tindakan, seolah-olah bertanya sudah cukup membuktikan bahwa organisasi peduli. Karyawan menilai kepemimpinan dari seberapa sering mereka melihat sesuatu berubah karena mereka berbicara, bukan dari seberapa sering mereka diminta *feedback*. Ketika perubahan itu tidak terlihat, kepercayaan akan berhenti tumbuh sedikit demi sedikit dari setiap siklus survei.

Pada akhirnya, *the follow-through gap* bisa ditutup dengan keberanian untuk **mengakui secara terbuka apa yang didengar, komitmen untuk mengubah sesuatu yang nyata berdasarkan itu**, dan konsistensi untuk melakukannya berulang kali sampai orang benar-benar percaya bahwa suara mereka sampai ke tempat yang seharusnya.

References

- Perceptyx, 2026. Employee Experience Trends: What the Data Says About 2026. *Perceptyx Blog*, March 2026. Available at: <https://blog.perceptyx.com/employee-experience-trends-what-the-data-says-about-2026>
- SurveySparrow, 2026. Survey Fatigue Benchmarks 2026: Data-Backed Insights on Business Impact. Available at: <https://surveysparrow.com/blog/survey-fatigue-benchmarks-2026/>
- HireBorderless, 2026. 60+ Employee Feedback Statistics in 2026. Available at: <https://www.hireborderless.com/post/employee-feedback-statistics>
- Gallup, 2026. State of the Global Workplace: 2026 Report. *Gallup, Inc.* Available at: <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- HR Cloud, 2026. Employee Engagement Statistics Every HR Leader Needs in 2026. Available at: <https://www.hrcloud.com/blog/employee-engagement-statistics-you-need-to-know>
- Winningtemp, 2026. Employee Feedback in 2025: What Changed — and What's Next in 2026. Available at: <https://www.winningtemp.com/blog/how-employee-feedback-changed-in-2025---and-whats-ahead>
- OrangeHRM, 2025. Employee Feedback Statistics and 2026 Strategy. Available at: <https://www.orangehrm.com/en/resources/blog/employee-feedback-statistics-and-2026-strategy>
- Burris, E., Thomas, B., Sodhi, K. & Klinghoffer, D. 2024. Turn Employee Feedback into Action. *Harvard Business Review*, Nov–Dec 2024. Available at: <https://hbr.org/2024/11/turn-employee-feedback-into-action>
- Deloitte, 2026. 2026 Global Human Capital Trends. *Deloitte Insights*, March 2026. Available at: <https://www.deloitte.com/us/en/insights/topics/talent/human-capital-trends.html>
- McKinsey & Company, 2026. The State of Organizations 2026: Three Tectonic Forces That Are Reshaping Organizations. Available at: <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-state-of-organizations>

Appendix

Mindshift Training Catalogue May 2026

Relevan dengan Edisi ini

The Follow-Through Gap · Feedback Culture · Trust in Leadership

LEADERSHIP & SOCIAL INFLUENCE

Coaching & Mentoring: Building a Feedback-Driven Culture

Dirancang untuk manajer dan HR leaders yang ingin membangun budaya feedback yang tidak berhenti di pengumpulan data, tapi benar-benar menghasilkan perkembangan tim yang terukur. Meliputi GROW model, *coaching conversations*, *feedback techniques*, dan mekanisme *follow-through* yang konkret.

Target: Managers, HR Leaders, Senior Employees

SKILL
Coaching &
Mentoring

COMMUNICATION & COLLABORATION

The Art of Difficult Conversations: Navigating Conflict & Feedback Constructively

Didesain untuk manajer dan *team leaders* yang perlu menutup *gap* antara apa yang didengar dan apa yang dikomunikasikan kembali ke tim. Meliputi *conflict management*, *mediation*, *feedback delivery* yang tidak defensif, dan *communication recovery* setelah keputusan sulit.

Target: Managers, Supervisor, HR Profesional, Tim Leader

SKILL
Conflict
Resolution

EMOTIONAL & SELF-MANAGEMENT

Emotional Intelligence for Leaders: Enhancing Self-Awareness & Social Skills for Impact

Membantu pemimpin mengenali bias diri dalam menerima dan merespons *feedback*, termasuk kecenderungan defensif yang membuat karyawan berhenti berbicara jujur. Meliputi *emotional regulation*, *self-awareness tools*, *empathy mapping*, dan *trust building*.

Target: Manajer, Supervisor, Pemimpin Proyek, Eksekutif Junior

SKILL
Emotional
Intelligence

3 Pilar Kapabilitas untuk *High Performing Teams* di Era AI

by Mindshift Innovation

Human-Centric Skills

Cognitive & Thinking

Communication & Collaboration

Leadership & Social Influence

Emotional & Self-Management

Learning Agility

AI, Data & Digital Skills

AI Skills

Data Skills

Technical Digital Skills

Cybersecurity & Infrastructure

Digital Literacy

Business Skills

Strategic Skills

Financial Skills

Project & Operations

Marketing & Commercial Skills

Talent & Organizational



Semua program tersedia dalam format
in-house, *public*, dan *customized training*

Full Catalogue Access:
[Mindshift Training Catalogue](#)



Discover more insights on
leadership, innovation, and change
management with **Mindshift Weekly
Insight** by Mindshift Innovation