

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 . Latar Belakang

Kondisi pandemi saat ini, telah terjadi perubahan lingkungan bisnis, baik teknologi, politik, ekonomi sangat berpengaruh pada perusahaan-perusahaan besar khususnya dalam menghadapi persaingan. Pada umumnya perusahaan yang tidak mampu menghadapi persaingan memiliki kinerja dan kualitas produk yang rendah. Untuk mampu membawa organisasi perusahaan dalam memasuki lingkungan bisnis, manajer harus bertanggung jawab untuk merencanakan dan memiliki kompetensi untuk melakukan perubahan sesuai dengan yang diharapkan. Secara umum, Manajemen Sumber Daya Manusia (*Human Resource Management*) saat ini dapat dilihat sebagai faktor utama yang membedakan antara sukses dan gagal suatu organisasi, hal tersebut lebih penting daripada teknologi atau keuangan dalam mencapai keunggulan kompetitif dari para kompetitor. (Islam, 2016).

Salah satu strategi di masa pandemi Covid-19 adalah dengan melakukan strategi digital *transformation Industri 4.0*. Era digital telah mendorong dunia ke arah revolusi industri 4.0 yang dicirikan oleh perpaduan teknologi yang mengaburkan batas antara fisik, digital, dan biologis seperti dengan hadirnya *BigData, Machine Learning, Cloud Computing, dan IoT* (Sawitri, 2019). Transformasi digital dan inovasi model bisnis yang dihasilkan

telah secara mendasar mengubah sudut pandang dan perilaku konsumen, menekan perusahaan tradisional, dan mempengaruhi banyak pasar (Lemon, 2016). Digitalisasi yaitu proses mengubah data analog menjadi kumpulan data digital adalah kerangka kerja untuk digitalisasi, yang didefinisikan sebagai eksploitasi peluang digital. Transformasi digital kemudian didefinisikan sebagai proses yang digunakan untuk merestrukturisasi ekonomi, institusi dan masyarakat pada tingkat sistem (Michael Rachinger, 2019).

Selain hal tersebut, dengan hadirnya *Industri 4.0* di dalam masa pandemi Covid-19, menjadikan salah satu tantangan bagi para pelaku usaha. *Industri 4.0* melibatkan perubahan struktural basis teknologi dari industri manufaktur, memungkinkan fleksibilitas dalam hal spesifikasi produk, kualitas, desain, volume produksi, waktu produksi. *Industri 4.0* juga memungkinkan penggunaan yang lebih efisien dari sumber daya dan optimalisasi biaya. Hal ini membantu memastikan bahwa pelanggan dilayani dengan lebih baik, dan itu pengoptimalan terjadi tidak hanya melalui rantai nilai dalam perusahaan tetapi juga melalui seluruh rantai pasokan perusahaan dalam suatu industri (Ortt & Stolwijk, Implementing Industry 4.0: assessing the current state, 2020). Beberapa aset digital yang telah dimiliki oleh PT. JPC yakni layanan berbasis *cloud provider*, virtualisasi server dan IoT. Dalam menghadapi perkembangan teknologi dan persaingan bisnis, teknologi-teknologi yang dimiliki PT. JPC perlu adanya pengembangan secara terus-menerus.

Demikian halnya yang dihadapi penulis selama melakukan penulisan dan survei di PT. Jixanindo Prima Consulting (PT. JPC) adalah sebuah Perseroan Terbatas (PT) yang bergerak utamanya dalam bidang *recruitment, training & development*, serta *assessment* sumber daya manusia. Perusahaan tersebut membantu perusahaan/institusi membentuk *the winning team* yang akan berkontribusi maksimal terhadap perusahaan pelanggannya. Adapun strategi perusahaan pada masa pandemi agar dapat bersaing dengan kompetitornya dan keberlangsungan bisnis mereka yakni dengan melakukan pembenahan di bidang sumber daya manusia khususnya dan pengembangan perusahaan pada umumnya terus dilakukan pada PT. JPC, karena salah satu unsur dalam manajemen adalah faktor sumber daya manusia (pegawai) yang ada dalam perusahaan. Upaya ini menunjukkan bahwa maju mundurnya perusahaan sangat bergantung pada SDM yang mempunyai peran, sikap, dan keseriusannya saat bekerja yang bertujuan untuk meningkatkan usaha suatu perusahaan. Selain restrukturisasi SDM, strategi yang dilakukan oleh perusahaan tersebut adalah melakukan transformasi proses bisnis ataupun sistem konvensional ke arah digitalisasi, mengingat dalam kondisi pandemi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat sehingga dapat memperluas proses bisnis mereka dan tetap menjangkau pelanggan mereka.

Data primer perusahaan mengatakan bahwa sejak masa pandemi pada tahun 2019 hingga 2021 akhir, perusahaan mengalami penurunan performa. Hal tersebut tercatat sebanyak 4 proyek tidak sesuai *timeline* yang telah disepakati

Bersama dari total 16 proyek yang berjalan hingga 2021 akhir. Berikut ini detail proyek PT. JPC.

Tabel 1. 1: Daftar proyek PT. JPC

<i>No</i>	<i>Project Name</i>	<i>Sign Off Date</i>	<i>Deadline</i>	<i>Actual Finish</i>
1	<i>Enhanced Website PT. JPC</i>	<i>W2 October 2020</i>	<i>W1 December 2020</i>	<i>W3 December 2020</i>
2	<i>English Learning Management System – Business Course</i>	<i>W2 April 2020</i>	<i>W2 June 2020</i>	<i>W2 June 2020</i>
3	<i>English Learning Management System – Presentation Course</i>	<i>W4 April 2020</i>	<i>W4 June 2020</i>	<i>W4 June 2020</i>
4	<i>English Learning Management System – TOEFL Course</i>	<i>W1 May 2020</i>	<i>W1 July 2020</i>	<i>W1 July 2020</i>
5	<i>English Learning Management System – TOEIC Course</i>	<i>W1 May 2020</i>	<i>W1 July 2020</i>	<i>W1 July 2020</i>
6	<i>English Learning Management System – SPEAKING Course</i>	<i>W1 May 2020</i>	<i>W1 July 2020</i>	<i>W1 July 2020</i>

7	<i>Prakerja x PT. JPC</i>	<i>W1 April 2021</i>	<i>W4 June 2021</i>	<i>W1 October 2021</i>
8	<i>New Learning Management System</i>	<i>W2 October 2020</i>	<i>W1 November 2020</i>	<i>W1 December 2020</i>
9	<i>Psikotest – SMP for XXX 2019</i>	<i>W3 December 2019</i>	<i>W1 January 2020</i>	<i>W1 January 2020</i>
10	<i>English Learning Management System for PT. XXXXXXXXXX</i>	<i>W1 January 2021</i>	<i>W3 March 2021</i>	<i>W3 March 2021</i>
11	<i>English Learning Management System for PT. XXXX</i>	<i>W1 January 2021</i>	<i>W3 March 2021</i>	<i>W3 March 2021</i>
12	<i>MBA x PT. JPC</i>	<i>W3 June 2021</i>	<i>W1 December 2021</i>	
13	<i>Enhanced Website PT. JPC Part II</i>	<i>W2 October 2021</i>	<i>W4 October 2021</i>	<i>W4 October 2021</i>
14	<i>PSIKOTES – SMP for XXX 2020</i>	<i>W3 December 2020</i>	<i>W1 January 2021</i>	<i>W1 January 2021</i>

15	<i>Government National Test 2021</i>	<i>W3 November 2021</i>	<i>W4 November 2021</i>	<i>W4 November 2021</i>
16	<i>Psikotest for XXXX Government Institution</i>	<i>W2 December 2021</i>	<i>W3 December 2021</i>	<i>W3 December 2021</i>

Sumber: PT. JPC Documentation

PT. JPC mengalami penurunan performa dan peningkatan persaingan bisnis sejak 2 tahun terakhir pada masa pandemi Covid-19. 4 Project dari 16 Project yang telah dijalankan selama masa pandemi mengalami penurunan performa sehingga beberapa *Client* mereka merasa tidak puas. Hal tersebut berdampak pada hasil survei kepuasan pelanggan yang telah dilakukan oleh perusahaan tersebut dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 1. 2: Survei Kepuasan Pelanggan

<b>No</b>	<b>Klien</b>	<b>Nilai Pelayanan</b>	<b>Nilai Materi</b>
1	Kursus XXX	4	5
2	English Course (Team XXXX)	5	4
3	Instansi XXXX	3	4
4	Bank XXXX	3	3
5	SMP XXXX	3	3

Sumber: PT. JPC Documentation

Pada tabel 1.2 terlihat bahwa Nilai Pelayanan dan Nilai Materi untuk beberapa *Client* mendapatkan nilai terendah 3. Hal tersebut berkorelasi terhadap *timeline* proyek yang dikerjakan oleh perusahaan tersebut sehingga membuat *Output Quality dan Output Delivery* rendah.

Kemudian data lain, mengatakan bahwa pada data absensi dapat dilihat bahwa jumlah absensi karyawan di PT. JPC masih dirasa terlalu banyak, terdapat beberapa karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan dan banyak pegawai mengambil cuti di waktu yang bersamaan. Tabel daftar absensi pegawai dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 3: Daftar absensi pegawai

<b>Tahun</b>	<b>Laki- Laki</b>	<b>Wanita</b>	<b>Total</b>	<b>Absen</b>	<b>Resign</b>	<b>Sign In</b>
<b>2019</b>	64	52	116	232	0	0
<b>2020</b>	60	54	114	228	2	0
<b>2021</b>	54	40	94	188	20	0
<b>2022</b>	80	60	140	280	0	46

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa selama masa pandemi perusahaan tersebut mengalami penurunan performa yang mempengaruhi *Output Quality* dan *Output Delivery* dari suatu perusahaan yang dilaksanakan oleh para pegawainya. Apabila pihak manajemen tidak segera melakukan perbaikan maka akan memberikan permasalahan yang serius bagi

organisasi secara keseluruhan. Pada dasarnya kinerja pegawai (employee performance) pada pandemi covid-19 akan sangat berpengaruh dan mengalami berbagai penyesuaian terkait kebijakan perusahaan itu sendiri maupun pemerintah. Berdasarkan permasalahan yang sedang dihadapi oleh perusahaan PT. JPC, maka penulis mencoba mengangkatnya ke dalam penulisan skripsi dengan judul “Dampak Covid-19 Terhadap Employee Performance Yang Dimoderasi Oleh Industri 4.0 (Studi Kasus : PT Jixanindo Prima Consulting (Pt. JPC))”

## 1.2 . Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini memiliki pertanyaan penelitian, yaitu;

1. Apakah *Work Implication of Covid-19 Outbreak (Home)* mempengaruhi *Employee Performance (Output Quality)*?
2. Apakah *Work Implication of Covid-19 Outbreak (Home)* mempengaruhi *Employee Performance (Output Delivery)*?
3. Apakah *Work Implication of Covid-19 Outbreak (Job Insecurity)* mempengaruhi *Employee Performance (Output Quality)*?
4. Apakah *Work Implication of Covid-19 Outbreak (Virtualization)* mempengaruhi *Employee Performance (Output Quality)*?
5. Apakah *Industri 4.0* memoderasi hubungan antara *Work Implication of Covid 19 Outbreak (Home)* dengan *Employee Performance (Output Quality)*.

6. Apakah *Industri 4.0* memoderasi hubungan antara *Work Implication of Covid 19 Outbreak (Virtualization)* dengan *Employee Performance (Output Quality)*.
7. Apakah *Industri 4.0* memoderasi hubungan antara *Work Implication of Covid 19 Outbreak (Job\_Insecurity)* dengan *Employee Performance (Output Quality)*.

### 1.3 . Tujuan Penelitian

Melalui penelitian ini, peneliti memiliki tujuan yang hendak dicapai yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh *Work Implication of Covid-19 Outbreak (Home)* terhadap *Employee Performance (Output Quality)*.
2. Untuk menganalisa pengaruh *Work Implication of Covid-19 Outbreak (Home)* terhadap *Employee Performance (Output Delivery)*.
3. Untuk menganalisa pengaruh *Work Implication of Covid-19 Outbreak (Virtualization)* terhadap *Employee Performance (Output Quality)*.
4. Untuk menganalisa pengaruh *Work Implication of Covid-19 Outbreak (Job\_Insecurity)* terhadap *Employee Performance (Output Quality)*.

5. Untuk menganalisa pengaruh *Industri 4.0* memoderasi hubungan antara *Work Implication of Covid 19 Outbreak (Home)* dengan *Employee Performance (Output Quality)*.
6. Untuk menganalisa pengaruh *Industri 4.0* memoderasi hubungan antara *Work Implication of Covid 19 Outbreak (Job\_Insecurity)* dengan *Employee Performance (Output Quality)*.
7. Untuk menganalisa pengaruh *Industri 4.0* memoderasi hubungan antara *Work Implication of Covid 19 Outbreak (Virtualization)* dengan *Employee Performance (Output Quality)*.

#### **1.4 . Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemilik atau pegawai pembuat kebijakan di PT. JPC untuk memperhatikan dan menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam situasi pandemi covid-19.

##### **1.4.2. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penulisan ini diharapkan dapat menambah dan memberikan referensi baru mengenai pengaruh *Work Implication of Covid-19* terhadap *Employee Performance*, dan pengaruh *Industri 4.0* memoderasi hubungan antara *Work Implication of Covid 19 Outbreak* dengan *Employee Performance*, seperti dampak yang diberikan oleh *Industri 4.0* kepada pegawai dan organisasi.

### 1.5 . Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup yang digunakan pada penulisan ini adalah pegawai PT. JPC yang masih aktif bekerja serta variabel yang diuji pada faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai (*Employee Performance*) adalah *Work Implication of Covid-19 (Home, Job\_Insecurity, Virtualization)* dan *Industri 4.0* sebagai moderator.

