

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia telah menyebabkan berubahnya fungsi internet sebagai media fasilitator informasi dan komunikasi menjadi media interaksi sosial dan seiring perkembangannya, pemanfaatan media digital mulai coba diterapkan oleh banyak perusahaan yang inti bisnis nya bukan menggunakan sistem digital dimana secara perlahan beralih dari sistem yang konvensional / analog / manual menuju sistem digital yang berbasis computer yang penerapannya bukan kepada produk bisnis tetapi juga diaplikasikan kepada pilar perusahaan yang lain keuangan, marketing dan manajemen yang tujuan utamanya adalah dipergunakan untuk menjalankan operasional perusahaan.

Dalam penerapannya, manajemen berbasis digital adalah sistem kerja dengan pola Perencanaan, Organisasi, Pengarahan dan Kontrol yang dilakukan oleh manajemen dengan menggunakan media yang dibangun dengan sebuah sistem komputerisasi yang dapat diakses oleh perusahaan yang bersangkutan baik oleh karyawan maupun atasan.

Cepat atau lambat seluruh perusahaan pasti mengalami transformasi digital dan bergerak kearah penggunaan media komputerisasi. Pandemi Covid-19 telah membawa perubahan pola kerja untuk meminimalisir interaksi antar karyawan yang tujuan intinya adalah menekan tingkat penyebaran virus Covid-19. *Work From Home* seakan mempercepat transformasi digital dimana banyak perusahaan

dipaksa untuk menerapkan pola kerja tanpa tatap muka secara konvensional sehingga diperlukan adanya manajemen pengawasan yang baik dalam sistem yang dijalankan oleh perusahaan selama masa pandemi.

Dunia pariwisata khusus nya bisnis *Tour and Travel* adalah bidang yang paling terdampak pandemic Covid -19 karena inti dari bisnis nya adalah jasa yang melayani tamu dan harus melakukan interaksi sosial secara langsung. Berdasarkan rekomendasi dari ASITA (*Association of Indonesian Travel Agency*). Berdasarkan data resmi dari ASITA hingga awal tahun 2020 ada sekitar **193** Biro Perjalanan Wisata yang tercatat berdomisili di Kota Bandung. (sumber : www.asita.or.id) hingga September 2021 hanya tersisa 5 *travel agent* saja yang masih beroperasi.

Dintara data temuan peneliti, maka diantara 5 *travel agent* yang masih beroperasi hanya PT Global Mentari saja yang masih memiliki jumlah karyawan yang masih bekerja dengan normal, yaitu 40 orang sejak awal masa Pandemi Covid-19 dan PT Global Mentari telah menerapkan sistem *work from home* sejak diberlakukannya PSBB di tahun 2020 dan PPKM di tahun 2021.

Berdasarkan data wawancara dengan manajemen PT Global Mentari, peneliti menemukan bahwa PT Global Mentari bisa beraktivitas di di tengah pandemi karena telah menjalankan sistem kerja berbasis digital dengan implementasinya untuk mengecek kehadiran, pertemuan, menanggapi keluhan karyawan, memantau perkembangan pekerjaan dan evaluasi hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dan atasan yang memang melaksanakan kebijakan *work from home*.

Diperlukan adanya pengawasan yang baik dari sistem yang telah dijalankan oleh PT Global Mentari terlebih tidak semua karyawan dapat diawasi secara

langsung untuk kinerja dan hasilnya karena tidak seluruhnya bekerja tatap muka di kantor selama masa penerapan *work from home*. Mutlak diperlukan manajemen pengawasan yang sangat baik agar sistem yang dibangun dapat diawasi, dievaluasi dan dibenahi agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Untuk mengetahui penerapan sistem kerja berbasis digital di PT Global Mentari khususnya mengenai manajemen pengawasan yang telah diterapkan, peneliti melakukan *survey* awal secara acak / *random* terhadap 10 karyawan melalui 4 pertanyaan berikut ini:

Tabel 1.1

Tabel Survey Awal Manajemen Pengawasan PT Global Mentari

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Total	%	Total	%
1	Apakah perusahaan menetapkan target jumlah dan standar pekerjaan yang harus diselesaikan?	8	80	2	20
2	Apakah ada evaluasi berkala dari perusahaan atas setiap hasil pekerjaan yang diberikan	4	40	6	60
3	Apakah pekerjaan yang anda selesaikan sesuai dengan target dan SOP yang ditetapkan perusahaan?	3	30	7	70
4	Apakah ada koreksi atau revisi dari perusahaan apabila pekerjaan yang anda lakukan tidak sesuai dengan yang diminta perusahaan?	6	60	4	40

Sumber : 10 orang karyawan PT Global Mentari

Data dalam Tabel 1.1 menunjukkan adanya permasalahan manajemen pengawasan di PT Global Mentari dari sudut pandang karyawan dimana 60% karyawan tidak merasakan adanya evaluasi berkala dari setiap pekerjaan yang dilakukan dan hanya 40% yang merasa pekerjaan mereka dievaluasi perusahaan. Karyawan hanya 30% saja yang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sedangkan 70% tidak mengikuti standar hasil pekerjaan.

Hal tersebut jelas tidak sesuai dengan tujuan perusahaan karena walaupun perusahaan telah menerapkan standar kerja *SOP* (80% diakui oleh karyawan) dan adanya koreksi / perbaikan apabila ada hasil kerja yang tidak sesuai tetapi tidak seluruh karyawan memenuhinya dengan baik (hanya 60 % karyawan saja yang merasakan adanya koreksi dari perusahaan) jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen pengawasan di PT Global Mentari tidak optimal.

Melihat tidak optimalnya manajemen pengawasan yang dilakukan manajemen, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja karyawan di PT Global Mentari melalui lima pertanyaan berikut ini:

Tabel 1.2
Tabel Survey Awal Motivasi Kerja di PT Global Mentari

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Total	%	Total	%
1	Apakah anda diberikan fasilitas penunjang pekerjaan seperti laptop, modem dan <i>smartphone</i> untuk pekerjaan anda?	4	40	6	60
2	Apakah perusahaan memfasilitasi anda dengan jaminan kesehatan dan tunjangan kepegawaian seperti asuransi atau BPJS ?	8	80	2	20
3	Apakah anda merasakan kerjasama dan koordinasi yang baik dengan rekan kerja anda selama bekerja di perusahaan?	3	30	7	70
4	Apakah ada reward dan punishment dari perusahaan atas kewajiban yang diselesaikan selama bekerja di perusahaan?	4	40	6	60
5	Apakah perusahaan memberikan dorongan agar anda bekerja dengan optimal	2	20	8	80

Sumber : 10 orang karyawan PT Global Mentari

Tabel 1.2 mengenai motivasi kerja menunjukkan bahwa tidak semua karyawan diberikan fasilitas penunjang kerja seperti *smartphone*, laptop dan perangkat pendukung lainnya, hanya 40% karyawan yang mengatakan diberikan sedangkan 60% nya tidak diberikan, 70% karyawan tidak merasakan adanya kerjasama yang baik dengan rekan kerja selama bekerja di perusahaan, 60% karyawan tidak

merasakan adanya *reward* dan *punishment* atas hasil perkerjaan yang telah mereka selesaikan dan 75% karyawan mengatakan bahwa perusahaan tidak memberikan dorongan kepada karyawan selama bekerja walaupun 80% karyawan mengakui bahwa perusahaan memberikan perlindungan berupa asuransi atau BPJS tetapi jelas motivasi karyawan PT Global Mentari tidak optimal.

Hal tersebut didukung juga oleh hasil wawancara dengan manajemen dimana mereka mengatakan tidak semua karyawan mendapatkan fasilitas perangkat kerja karena hanya beberapa divisi dan kepala divisi yang diberikan perngkat pendukung, tetapi perusahaan tetap melaksanakan kewajiban untuk memberikan perlindungan kepada karyawan sesuai dengan undang undang ketenaga kerjaan seperti BPJS (kesehatan dan ketenagakerjaan) dan asuransi kerja.

Tidak optimalnya manajemen pengawasan kinerja karyawan akan berpengaruh kepada kinerja karyawan dimana peneliti tertarik untuk melihat kinerja karyawan di PT Global Mentari melalui lima pertanyaan berikut ini

Tabel 1.3
Tabel Survey Awal Kinerja Karyawan di PT Global Mentari

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Total	%	Total	%
1	Apakah anda menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang sesuai dengan keputusan perusahaan?	4	40	6	60
2	Apakah anda menyelesaikan pekerjaan memenuhi jumlah yang ditetapkan oleh perusahaan?	2	20	8	80
3	Apakah manajemen waktu yang anda lakukan sesuai dengan ketetapan yang menjadi aturan perusahaan?	2	20	8	80
4	Apakah kerjasama anda dengan rekan kerja, antar divisi dan atasan anda sudah sangat membantu pekerjaan anda?	3	30	7	70

Sumber : 10 orang karyawan PT Global Mentari

Data dalam Tabel 1.3 mengenai kinerja karyawan, ditemukan bahwa 60% karyawan tidak menyelesaikan perkerjaan sesuai dengan standar hasil yang telah

ditetapkan perusahaan, 80% karyawan tidak menyelesaikan jumlah pekerjaan yang telah diberikan perusahaan, 80% tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan peraturan dan 70% karyawan tidak merasakan adanya kerjasama yang baik antar karyawan dan antar divisi untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. Hasil tersebut membuktikan bahwa kinerja karyawan di PT Global Mentari bermasalah.

Hal ini juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan manajemen PT Global Mentari dimana manajemen mengatakan bahwa hasil kerja menurun sejak bila diukur dari segi hasil penjualan yang dilakukan oleh karyawan sejak diberlakukannya sistem kerja *work from home*.

Berdasarkan pemaparan hasil hasil temuan peneliti di PT Global Mentari tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **Manajemen Pengawasan Sistem Kerja Berbasis Digital dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Global Mentari.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dari penelitian kali ini adalah sebagai berikut :

1. Manajemen Pengawasan yang dilakukan oleh manajemen PT Global Mentari tidak sejak diberlakukannya sistem kerja berbasis digital tidak optimal bagi karyawan.
2. Motivasi karyawan sejak diberlakukannya sistem kerja berbasis digital di PT Global Mentari tidak optimal.

3. Kinerja karyawan di PT Global Mentari sejak diterapkannya sistem kerja berbasis digital belum optimal karena walaupun sudah berjalan tetapi belum memenuhi tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan

1.2.2 Rumusan Masalah

Penulis merumuskan masalah dalam penelitian kali ini dengan poin poin utama sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pengawasan, motivasi kerja, dan kinerja karyawan di PT Global Mentari.
2. Bagaimana pengaruh manajemen pengawasan terhadap kinerja karyawan secara parsial di PT Global Mentari.
3. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan secara parsial di PT Global Mentari.
4. Bagaimana pengaruh manajemen pengawasan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan secara simultandi PT Global Mentari

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data data dan informasi yang diperlukan sebagaimana digambarkan dalam perumusan masalah mengenai efektifitas penerapan manajemen berbasis digital dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT Global Mentari Bandung

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan yang terkait dengan efektifitas penerapan manajemen berbasis digital dan kinerja karyawan di PT Global Mentari yang telah dituangkan dalam rumusan masalah, yaitu:

1. Untuk mengetahui manajemen pengawasan, motivasi kerja dan kinerja karyawan di PT Global Mentari Bandung
2. Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT Global Mentari Bandung
3. Mengetahui pengaruh manajemen pengawasan terhadap kinerja karyawan Di PT Global Mentari Bandung
4. Mengetahui pengaruh manajemen pengawasan dan motivasi karyawan terhadap kinerja karyawan di PT Global Mentari Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan rekomendasi operasional yang bisa diterapkan oleh PT Global Mentari sebagai solusi yang bisa diterapkan untuk permasalahan sebagai berikut :

1. Memberikan SOP untuk manajemen pengawasan yang baik selama diberlakukannya sistem kerja berbasis digital.
2. Memberikan SOP untuk menjaga motivasi karyawan selama diberlakukannya sistem kerja berbasis digital.
3. Memberikan SOP yang terarah untuk meningkatkan kinerja karyawan setelah diberlakukannya sistem kerja berbasis digital.

1.4.2 Kegunaan Pihak Terkait dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi keilmuan di UNIKOM khususnya di bidang ilmu manajemen sumber daya manusia dengan rincian prinsip ilmu sebagai berikut :

- A. Pengawasan / kontrol / *controlling*
- B. Motivasi kerja
- C. Kinerja karyawan
- D. Hubungan / korekasi antara manajemen pengawasan dan motivasi kerja
- E. Hubungan / korelasi antara manajemen pengawasan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Pengumpulan data dan penelitian ini dilakukan di kantor PT Global Mentari yang berlokasi di Jalan Raden Patah No 39 Bandung. Adapun penelitian ini dilakukan secara langsung di lokasi dengan bertemu dengan narasumber yaitu Manajemen dan Staff PT Global Mentari yang sedang bekerja di kantor

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama empat bulan, sejak September 2021 hingga Desember 2021, dengan rincian kegiatan yang dilakukan oleh peneliti :

Tabel 1.7
Pelaksanaan Penelitian

No	Uraian	Waktu Pelaksanaan																															
		September				Oktober				November				Desember				Januari				Febuari				Maret							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Suvey Tempat Penelitian	■	■	■	■																												
2	Melakukan Penelitian		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
3	Mencari Data		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
4	Membuat Proposal									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
5	Seminar																					■											
6	Revisi																						■	■	■	■	■	■	■				
7	Penelitian Lapangan																						■	■	■	■	■	■	■				
8	Bimbingan																						■	■	■	■	■	■	■				
9	Sidang																														■		