

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Tantangan untuk mempersiapkan broker/agen properti profesional dengan standar kerja yang baik, kemampuan melayani klien (konsumen) dengan baik dan pengetahuan tentang properti sangatlah penting. Seiring dengan pertumbuhan industri properti, persaingan antar agen juga semakin ketat. Banyaknya pesaing di sektor properti memerlukan berbagai inovasi untuk menarik minat konsumen terhadap produk yang dijual. Saat ini, pesaing properti membutuhkan strategi yang sesuai dengan zaman dan minat konsumen (Masrianto et al., 2022). Ketika agen properti mengalami persaingan yang ketat hal tersebut mengharuskan setiap agen properti untuk aktif dan kreatif dalam memasarkan properti yang ada.

Agen dikatakan memiliki kinerja yang baik jika berhasil memenuhi tenggat waktu (atau kurang dari waktu tersebut), berhasil membangun citra perusahaan dan interaksi pelanggan kearah yang positif dan bekerja secara efektif. Sebaliknya, jika dalam suatu Perusahaan mereka tidak bekerja dengan efektif, maka pelanggan akan menilai secara buruk dan akhirnya akan memilih alternatif perusahaan lain yang serupa (Theoharakis et al., 2024). Agen properti untuk memiliki kinerja yang efektif dan efisien agar dapat bersaing di pasar. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja adalah dengan memanfaatkan perkembangan digitalisasi dengan strategi yang tepat. Kinerja melibatkan seberapa baik agen menyelesaikan tugas pekerjaan

mereka sesuai dengan harapan organisasi (Karyatun et al., 2023; Rohman et al., 2023). Mendefinisikan kinerja sebagai pendorong utama produktivitas, profitabilitas, dan keberlanjutan organisasi. Agen yang berkinerja tinggi berkontribusi pada pencapaian tujuan strategis, penyediaan produk dan layanan berkualitas, serta pembinaan hubungan positif dengan pelanggan dan pemangku kepentingan (Karyatun et al., 2023). Sebaliknya, perilaku tidak etis dapat mengakibatkan konsekuensi yang parah, seperti kerugian finansial, rusaknya reputasi, masalah hukum, dan penurunan moral agen.

Hunian yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan lingkungan yang asri menjadi impian banyak orang menjadi contoh wilayah dengan perencanaan tersebut. Dengan adanya kawasan terencana ini, yang disebut juga dengan kota terencana atau kota baru, merupakan wilayah yang dirancang dan dibangun dengan tujuan tertentu, seperti perumahan, komersial, industri atau rekreasi. Kawasan terencana biasanya memiliki tata ruang yang terencana dengan baik dan memiliki infrastruktur yang lengkap dan terintegrasi, seperti jalan, sistem drainase, ruang hijau terbuka dan fasilitas publik lainnya.

Di era teknologi ini, digitalisasi juga dilihat sebagai alat penting dan manfaat seperti peningkatan kerja, pemberdayaan inovasi, peningkatan produktivitas (Beglaryan et al., 2024). Digitalisasi membantu perusahaan untuk menjaga kelangsungan bisnis dengan kemungkinan praktik kerja jarak jauh dan peralihan e-commerce (OECD, 2021). Tujuan utama digitalisasi adalah memfasilitasi peningkatan substansial dan mendorong penyesuaian transformatif yang menghasilkan nilai bagi para pemangku kepentingan (Barrutia & Echebarria,

2021). Kecepatan teknologi telah menciptakan kesenjangan yang signifikan antara kemampuan kinerja agen saat ini dan persyaratan peran mereka yang berkembang pesat (Piwowar Sulej, 2021).

Bagi perusahaan, digitalisasi membawa peluang tidak hanya berupa teknologi digital itu sendiri, namun juga berupa perbaikan dan inovasi organisasi yang memanfaatkan teknologi digital (Vigren et al., 2022). Digitalisasi sektor properti melibatkan berbagai perusahaan dan pelaku lain yang bersama-sama membentuk sebuah ekosistem. Perusahaan properti didefinisikan sebagai pelaku yang mengembangkan properti sebagai bisnis utamanya, memiliki peran penting dalam sistem ini. Penelitian Pham & Vu (2022), Piwowar Sulej et al. (2024), dan G. Wang et al., (2024) mengungkapkan hasil yang signifikan pada penggunaan digitalisasi pada aktivitas bisnis. Namun, penelitian dari Hagen et al., (2022) menemukan efek negatif kegiatan digitalisasi dengan kualitas kerja sama dan budget untuk tujuan umum.

Selain dengan digitalisasi di sektor properti, kompensasi sebagai sejumlah penghargaan, baik berupa uang maupun tunjangan, berperan penting dalam mendorong kinerja agen. Kompensasi mampu menjadi motivasi terpenting di antara semua faktor yang mempengaruhi perilaku karyawan (Aman Ullah et al., 2023). Kompensasi dianggap sebagai biaya langsung dalam akuntansi dan harus dipantau dan dinilai berdasarkan hasil kinerja. Kompensasi memberikan kepuasan langsung dan menghilangkan kebutuhan akan imbalan yang tertunda, namun efektivitasnya dapat bervariasi berdasarkan perilaku yang ditargetkan dan nilai yang diterima serta persepsi yang dirasakan dari kompensasi tersebut (De Buissonjé et al., 2023). Untuk

itu, organisasi perlu menghitung *Return on Compensation* (ROC), yang berarti sejauh mana kompensasi yang diberikan dapat meningkatkan produktivitas atau menghasilkan pendapatan secara finansial. Sistem kompensasi dilakukan sebagai penghargaan baik dalam keuangan maupun non-keuangan yang digunakan organisasi dengan tujuan meningkatkan produktivitas karyawan dan mendorong mereka untuk bekerja lebih baik (Tumi et al., 2022). Dalam praktiknya, kompensasi dapat diberikan kepada karyawan dalam berbagai bentuk seperti bonus, insentif, saham, opsi, ekuitas dan lainnya (Chulkov & Barron, 2023).

Dalam konteks agen *real estate*, kinerja seharusnya mencerminkan pemanfaatan kompensasi tersebut untuk mencapai tujuan penjualan yang lebih tinggi, membangun hubungan yang kuat dengan klien, serta mengembangkan keterampilan yang relevan. Namun, beberapa pendapat tidak puas dari karyawan membuat kinerja mereka menurun dan hal tersebut harus dipantau, dipahami, dan dikendalikan. Pendapat ini mungkin berasal dari ketidaksetaraan dalam sistem kompensasi karena besarnya kompensasi yang didapatkan agen, utamanya dalam bentuk finansial dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan dari agen tersebut (Al-Jalkhaf & Alshaikhmubarak, 2022). Dengan memberikan insentif yang tepat, agen diharapkan tidak berfokus pada pencapaian angka, tetapi juga pada kualitas layanan yang mereka berikan, sehingga menciptakan kepuasan dan loyalitas klien yang berkelanjutan. Penelitian Estrada-Cruz et al. (2024), Rönkkö et al. (2024), Aman-Ullah et al. (2023), mengungkapkan hasil yang signifikan dengan penerapan kompensasi yang baik, maka bisnis akan menjadi inovatif dan mampu bersaing.

Seorang agen properti yang memiliki motivasi dalam peningkatan kinerja akan menunjukkan kreativitas, termasuk dalam pengelolaan pengeluaran finansialnya (Al-Jalkhaf & Alshaikhmubarak, 2022). Penggunaan modal dalam akuntansi tidak hanya sekedar pencatatan transaksi, tetapi tetap harus dinilai berdasarkan efektivitas penggunaan dana dalam menciptakan *value added*, khususnya dalam hal investasi dan *budgeting*. Namun kurangnya pemahaman dasar investasi seperti *return on investment* akan menghambat perkembangan kinerja yang kompetitif (Rasul et al., 2022). Menciptakan nilai melibatkan pemberian nilai tambah kepada pelanggan melalui aktivitas perusahaan seperti inovasi dan produksi. Di sisi lain, pengalokasian nilai berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif (Sahi et al., 2022). Oleh karena itu, aktivitas kinerja agen merupakan mekanisme efektif yang mampu berkontribusi dalam menciptakan keunggulan kompetitif dan mengalokasikan nilai (Sahi et al., 2022; Shiu, 2021).

Dalam melakukan pengeluaran modal, harus diikuti dengan perencanaan terutama pengeluaran modal untuk peningkatan kinerja. Pengeluaran modal (*Capital Expenditure*), biasanya dialokasikan untuk tujuan jangka menengah-panjang seperti pelatihan agen, pengembangan sistem digital, dan biaya promosi yang terukur (Rasul et al., 2022). Oleh karena itu, anggaran modal harus dilihat sebagai bagian dari strategi peningkatan kinerja, bukan hanya pembiayaan operasional. Pengembangan kinerja telah menjadi dasar dan kebiasaan bagi praktisi. Ada hubungan antara digitalisasi dan kompensasi dalam organisasi yang dapat di

peroleh dari "wawasan organisasi kolektif", yang memungkinkan manajer mengenali nilai informasi baru (Hughes et al., 2021).

Penelitian oleh Koshksaray et al. (2023) dan Rasul et al. (2022) menunjukkan bahwa alokasi modal yang efektif dapat mendukung pertumbuhan dan keunggulan dalam bersaing. Namun, beberapa penelitian lain menemukan dampak negatif dari pengeluaran modal ini. Seperti yang ditemukan oleh X. Wang & Lou (2021) bahwa pengeluaran modal memiliki dampak yang negatif terhadap kinerja sosial dan historis pada bisnis. Demikian juga Rasul et al. (2022) yang menemukan dampak negatif pada pengeluaran modal pada risiko sistematis yang dipengaruhi oleh keadaan pasar yang fluktuatif.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Digitalisasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Agen Properti Dengan Modal Sebagai Variabel Intervening Pada Kawasan Terencana Di Wilayah Jakarta.**

## **1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah ditemukan dalam latar belakang diatas, maka permasalahan yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Belum semua agen properti memiliki kemampuan dan kesadaran untuk menerapkan digitalisasi.
- b. Dampak digitalisasi membuat agen harus beradaptasi.

- c. Masih ada kesenjangan dalam sistem kompensasi yang bisa didapatkan agen properti.
- d. Tidak semua agen properti memiliki modal yang cukup untuk meningkatkan performa kinerja mereka.

### **1.2.2 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dibatasi pada implementasi digitalisasi dan kompensasi terhadap kinerja agen properti dengan modal sebagai intervening. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan ruang lingkup penelitian ini adalah 400 agen properti yang bekerja pada badan usaha properti di kawasan terencana Jakarta yang disebut dengan Jakarta Garden City dan Kelapa Gading.

### **1.2.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah digitalisasi berpengaruh terhadap kinerja agen properti?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja agen properti?
3. Apakah modal berpengaruh terhadap kinerja agen properti?
4. Apakah hubungan digitalisasi terhadap kinerja agen properti dengan modal sebagai intervening?
5. Apakah hubungan kompensasi terhadap kinerja agen properti dengan modal sebagai intervening?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh digitalisasi terhadap kinerja agen properti.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja agen properti.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh modal terhadap kinerja agen properti.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh digitalisasi terhadap kinerja agen properti melalui modal sebagai intervening.
5. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja agen properti melalui modal sebagai intervening.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.4.1 Aspek Teoritis**

- a. Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan dapat berguna sebagai edukasi dalam bidang akuntansi, serta memperluas pengetahuan dan pemahaman ilmu-ilmu yang terkait dengan kinerja agen properti.
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau perkembangan lebih lanjut, serta menjadi referensi untuk penelitian yang sejenis.

### 1.4.2 Aspek Akademis

#### a. Bagi Agen Properti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi digitalisasi dan kompensasi terhadap kinerja agen properti dengan modal sebagai variabel intervening.

#### b. Bagi Manajemen

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam pengambilan keputusan untuk melakukan investasi maupun *rewarding* kepada agen properti dengan mempertimbangkan dari aspek digitalisasi dan kompensasi yang dimediasi dengan modal yang dikeluarkan.

