

Pengaruh *Electronic Human Resource Management* terhadap *Communication Pace* dan *Sustainable Competitive Advantage* yang di Mediasi oleh *Organizational Agility* Pada Industri Hotel di Jakarta

Muhamad Maulana Yusuf
Manajemen, Universitas Trisakti Jakarta
e-mail: 022002101066@std.trisakti.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak *Electronic Human Resource Management* terhadap *Communication Pace* dan *Sustainable Competitive Advantage* pada Industri Hotel di Jakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sensus terhadap karyawan perhotelan di Jakarta. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan software AMOS versi 29 dan SPSS VERSI 2. Hasil menunjukkan bahwa *Electronic Human Resource Management*, *Organizational Agility* terhadap *Communication Pace* dan *Sustainable Competitive Advantage* berpengaruh positif. Implikasi manajerialnya adalah diharapkan dapat meningkatkan kinerja yang dilakukan oleh pemimpin untuk meningkatkan kualitas kepada karyawan.

Kata Kunci: *Electronic Human Resource Management, Communication Pace, Sustainable Competitive Advantage, Organizational Agility*

Abstract

This study aims to analyze the impact of *Electronic Human Resource Management* on *Communication Pace* and *Sustainable Competitive Advantage* in the Hotel Industry in Jakarta. The sample used in this study is a census of hotel employees in Jakarta. The method used in this research is the SEM (*Structural Equation Modeling*) method. The results show that *Electronic Human Resource Management* on *Communication Pace* and *Sustainable Competitive Advantage* has a positive effect which is processed using SPSS version 27. The implication for HR managers is that it is expected to improve performance carried out by leaders to improve quality to employees.

Keywords: *Electronic Human Resource Management, Communication Pace, Sustainable Competitive Advantage, Organizational Agility*

PENDAHULUAN

Perusahaan di sektor jasa, seperti perhotelan, sangat mengandalkan interaksi antar manusia dalam penyediaan layanan (Dimitropoulos et al., 2021). Karena sektor ini padat karya, memiliki tingkat penyerapan tenaga kerja yang tinggi, dan bergantung pada sumber daya alam, perhotelan lebih rentan terhadap berbagai tantangan yang dibahas dalam penelitian ini (Rezapouraghdam et al., 2019); (Khairy et al., 2023a). Industri ini juga dikenal sebagai sektor yang cepat berubah dan dinamis, di mana karyawan harus mampu menangani banyak masalah sekaligus tetap memberikan layanan pelanggan yang berkualitas tinggi (Ozdemir et al., 2023) Hotel sebagai bisnis yang diharapkan dapat bertahan lama harus mampu bersaing di pasar yang kompetitif, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang memuaskan dan membedakan diri dari para pesaing. Ketika kualitas pelayanan yang diberikan berkualitas, hal ini dapat meningkatkan loyalitas serta niat perilaku pelanggan, sekaligus memperkuat reputasi dan citra hotel. Namun, karyawan hotel harus tetap melayani berbagai tipe tamu dengan karakter yang berbeda-beda, dan tekanan pekerjaan akan semakin terasa ketika menghadapi tamu yang berperilaku negatif terhadap karyawan. Penelitian sebelumnya Hotel dipilih karena merupakan tempat di mana karyawan berinteraksi dengan banyak orang, baik tamu hotel maupun bukan, dan

karyawan dituntut untuk tetap profesional melayani tamu dalam berbagai kondisi, yang sangat memungkinkan terjadinya sabotase layanan oleh karyawan hotel.

Maka dari itu teknologi telah menjadi elemen penting dalam kehidupan sehari-hari, di mana manusia secara konsisten menggunakan teknologi informasi modern untuk menyederhanakan berbagai tugas dan memecahkan masalah. Teknologi informasi sangat berperan dalam meningkatkan efisiensi pekerjaan dengan mempercepat berbagai proses (Cheng et al., 2020). Berbagai perangkat berbasis teknologi sangat diperlukan untuk menjalankan operasi dengan cepat dan efisien. Dalam persaingan di pasar global yang semakin ketat, perusahaan harus menggunakan teknologi terbaru agar proses bisnis mereka lebih efisien (Al Mansoori et al., 2021) Hotel sebagai bisnis yang ingin bertahan dalam jangka panjang harus mampu bersaing di pasar yang semakin kompetitif dengan menyediakan layanan yang memuaskan dan membedakan diri dari para pesaing. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta memperkuat reputasi dan citra hotel. Namun, karyawan hotel diharuskan untuk melayani berbagai jenis tamu dengan perilaku yang beragam, dan beban kerja dapat meningkat ketika harus menghadapi tamu dengan sikap negatif. *communication pace* (Kecepatan Komunikasi) adalah elemen kritis yang memengaruhi efisiensi operasional dan adaptabilitas organisasi terhadap perubahan lingkungan bisnis. (Aslam & Akram, 2024). Berpendapat bahwa faktor proses yang kompleks seperti kecepatan komunikasi yang sangat penting untuk memastikan efektivitas e-HRM. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Kecepatan Komunikasi (*Communication Pace*) dipengaruhi oleh *Organizational Agility* (Kelincuhan Organisasi) dan E-HRM (*Electronic Human Resource Management*) memiliki dampak positif (Aslam & Akram, 2024a). , yang sangat penting dalam memastikan kelancaran komunikasi antara manajemen dan staff ICT.

Untuk mencapai keunggulan ini, perusahaan harus terus berinovasi, beradaptasi dengan perubahan pasar, dan mengelola sumber daya manusia mereka secara efektif. Dalam hal ini, penerapan manajemen sumber daya manusia berbasis elektronik (E-HRM) telah menarik perhatian besar karena kemampuannya untuk meningkatkan praktik-praktik SDM, dan kecepatan dalam komunikasi, dan meningkatkan ketangkasan organisasi (Nguyen et al., 2024). E-HRM melibatkan integrasi teknologi informasi dengan fungsi SDM, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan menyelaraskan strategi SDM dengan tujuan organisasi. Dengan memanfaatkan teknologi, E-HRM memberikan alat bagi organisasi untuk mengelola data karyawan secara efektif, mengotomatiskan proses SDM, meningkatkan komunikasi dan kolaborasi, serta mendukung pengambilan keputusan. Implementasi E-HRM berpotensi membawa dampak positif bagi hasil organisasi, termasuk tercapainya keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (De Alwis et al., 2022). E-HRM memiliki peran krusial dalam mendukung inovasi berkelanjutan dengan menyediakan platform untuk kolaborasi, mendorong pertukaran pengetahuan, serta memanfaatkan analisis data. Fitur-fitur ini memungkinkan organisasi untuk mengenali dan memanfaatkan peluang guna mencapai peningkatan berkelanjutan. Selain itu, E-HRM juga memperkuat ketangkasan organisasi (*Organizational Agility*) dengan menyediakan akses informasi secara real-time, memfasilitasi komunikasi dan koordinasi yang lebih efektif, mendukung pengambilan keputusan yang cepat, serta memungkinkan organisasi untuk merespons perubahan pasar dan tekanan kompetitif dengan lebih tanggap (Aslam & Akram, 2024) E-HRM memiliki potensi besar dalam mendorong inovasi berkelanjutan di dalam organisasi dengan meningkatkan praktik SDM serta mendukung manajemen pengetahuan yang lebih efektif (Martini et al., 2021). Dengan cara ini, kemampuan organisasi untuk mengembangkan dan menerapkan solusi berkelanjutan yang dapat memperkuat keunggulan kompetitif jangka panjang juga semakin diperkuat. Selain itu, melalui penyediaan informasi secara real-time, peningkatan komunikasi, dan dukungan dalam pengambilan keputusan yang lebih cepat, E-HRM dapat memperkuat ketangkasan organisasi, yang pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Shamout et al., 2022).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat dalam lokasi dimana penelitian sebelumnya melakukan penelitian di perusahaan ICT (Teknologi Informasi dan Komunikasi) Pakistan, yang menggunakan sistem e-HRM di berbagai sub-sektor seperti rumah perangkat lunak (software houses), layanan nilai tambah, komunikasi jarak jauh internasional, dan operator telekomunikasi. Sebagai contoh, penelitian oleh (Aslam & Akram, 2024a) berfokus pada

e-manajemen sumber daya manusia, ketangkasan organisasi dan kecepatan dalam komunikasi. Selain itu, penelitian oleh (Alqarni et al., 2023) memiliki fokus yang dimana sedikit sama bedanya shakeel aslam meneliti kecepatan dalam berkomunikasi sedangkan khalid meneliti keunggulan kompetitif berkelanjutan, tetapi terdapat perbedaan sektor. Penelitian ini dilakukan pada karyawan di industri perhotelan di Jakarta untuk menggambarkan situasi di sektor perhotelan yang berbeda dari sektor bisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Electronic Human Resource Management* terhadap *Communication Pace* dan *Sustainable Competitive Advantage* yang dimediasi oleh *Organizational Agility*. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam meningkatkan sistem e-HRM di sektor perhotelan dan memberikan rekomendasi kebijakan manajemen yang lebih baik bagi industri perhotelan di Indonesia.

Electronic Human Resource Management

e-HRM (*Electronic Human Resource Management*) mempunyai penerapan fungsi HRM melalui teknologi informasi dan komunikasi. e-HRM (*Human Resource Management*) juga memiliki seperangkat cara untuk mengelola SDM dalam organisasi yang bertujuan untuk menciptakan keunggulan kompetitif berkelanjutan (*Sustainable Competitive Advantage*) dan mencapai tujuan organisasi. (Marler & Fisher, 2013). (Bondarouk et al., 2017) menyatakan bahwa e-HRM adalah inisiatif teknologi yang dirancang untuk meningkatkan nilai tambah bagi peran SDM dalam organisasi. Ini menunjukkan bahwa e-HRM tidak hanya tentang pengelolaan data, tetapi juga tentang meningkatkan kualitas interaksi dan komunikasi di dalam organisasi.

Selain itu, e-HRM membantu organisasi membangun tenaga kerja yang lebih berkomitmen dan produktif, serta mempermudah akses karyawan terhadap informasi terkait tugas dan tanggung jawab mereka (Studies, n.d.)

Communication Pace

Kecepatan dalam komunikasi (*communication pace*) merupakan elemen kritical yang memengaruhi efisiensi operasional dan adaptabilitas organisasi terhadap perubahan lingkungan bisnis. (aslam & akram, 2024). *Communication pace* berperan penting karena kemampuan organisasi untuk merespons perubahan lingkungan sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang cepat dan efektif. Komunikasi yang baik memungkinkan organisasi untuk lebih baik dalam mengidentifikasi perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan (margherita et al., 2021) yang dapat memastikan pertukaran informasi yang lebih cepat di dalam organisasi maupun dengan pemangku kepentingan eksternal, yang ditandai dengan efisiensi, frekuensi, dan daya tanggap saluran komunikasi (park et al., 2012). Di dunia yang semakin cepat saat ini, ketangkasan organisasi meningkatkan kecepatan komunikasi dan menumbuhkan budaya kolaborasi dan keterbukaan, komunikasi yang cepat dan transparan, serta pembagian informasi yang cepat untuk memungkinkan pengguna mempercepat keputusan respons (Elanany, 2023).

Sustainable Competitive Advantage

Kemampuan perusahaan untuk mengenali dan merespons kebutuhan klien dengan cepat merupakan salah satu sumber utama keunggulan kompetitif di era digital modern Amer Abuhantash, (2023). Keunggulan kompetitif yang berkelanjutan menunjukkan kemampuan organisasi untuk mengungguli pesaing dalam jangka panjang dengan menciptakan dan mempertahankan manfaat yang berbeda, berharga, dan unik Aušra Pacevičiūtė & Indrė Razbadauskaitė-Venskė, (2023)

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Organisasi yang lincah seperti itu dapat segera mendeteksi dan bereaksi terhadap perubahan-perubahan ini, sehingga memungkinkan mereka untuk memanfaatkan peluang baru dan mengurangi potensi risiko. Dengan menanggapi fluktuasi pasar secara efektif, organisasi dapat mempertahankan keunggulan kompetitif atas pesaing mereka dan memposisikan diri mereka dengan baik di pasar De Alwis et al., (2022)

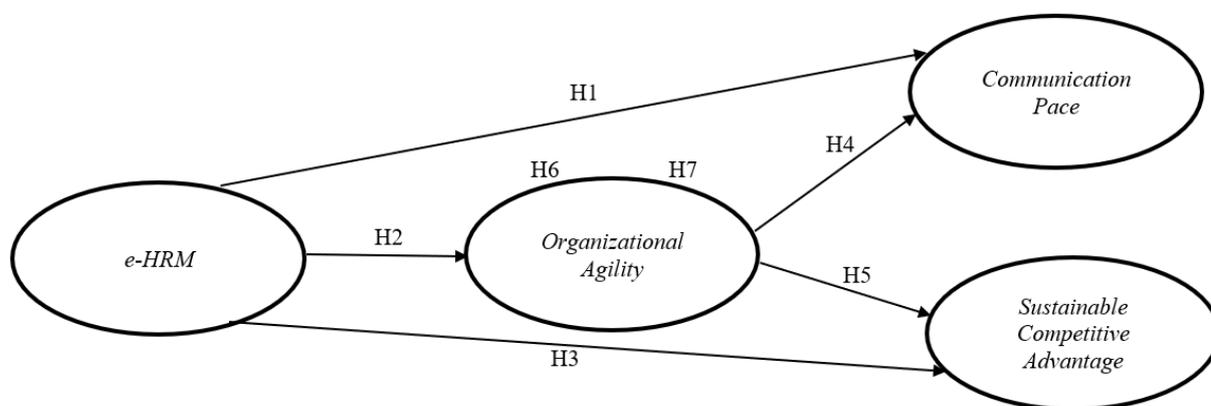
Organizational Agility

Ketangkasan sangat penting bagi organisasi untuk mengatasi masalah secara memadai dan cepat di era yang serba cepat saat ini (Alqarni et al., 2023). Informasi yang tersedia memungkinkan karyawan untuk membuat keputusan yang tepat waktu dan tepat sasaran serta beradaptasi dengan cepat terhadap keadaan yang berubah Dulebohn & Johnson, (2013) sehingga meningkatkan kelincahan organisasi.

Kerangka Konseptual

e-HRM (*Electronic Human Resource Management*) mempunyai penerapan fungsi HRM melalui teknologi informasi dan komunikasi. e-HRM (*Human Resource Management*) juga memiliki seperangkat cara untuk mengelola SDM dalam organisasi yang bertujuan untuk menciptakan keunggulan kompetitif berkelanjutan (*Sustainable Competitive Advantage*) dan mencapai tujuan organisasi. Marler & Fisher, (2013) kecepatan dalam berkomunikasi (*communication pace*) merupakan elemen kritical yang memengaruhi efisiensi operasional dan adaptabilitas organisasi terhadap perubahan lingkungan bisnis. (Skudiene_ et al., 2020). Berpendapat bahwa faktor proses yang kompleks seperti kecepatan komunikasi sangat penting untuk memastikan efektivitas e-HRM.

Ketangkasan (*Agility*) sering dianggap bermanfaat bagi kinerja organisasi. Dengan cara ini, kemampuan organisasi untuk mengembangkan dan menerapkan solusi berkelanjutan yang dapat memperkuat keunggulan kompetitif jangka panjang juga semakin diperkuat. Selain itu, melalui penyediaan informasi secara real-time, peningkatan komunikasi, dan dukungan dalam pengambilan keputusan yang lebih cepat, E-HRM dapat memperkuat ketangkasan organisasi, yang pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Shamout et al., 2022).



Gambar 1.

Sumber: (Aslam & Akram, 2024) & (Alqarni et al., 2023)

Hipotesis

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Aslam & Akram, (2024), dengan hampir 510 Perusahaan ICT (*Information and Communication Technology*) dan 332 dari 383 responden yang telah di saring oleh peneliti sebelumnya, Perusahaan-perusahaan ini tersebar di berbagai subsektor, seperti pengembang perangkat lunak, penyedia layanan nilai tambah, komunikasi internasional jarak jauh secara end-to-end, jaringan lokal nirkabel, operator seluler, penyedia infrastruktur menara telekomunikasi, produsen perangkat seluler, dan penyedia jaringan area luas untuk distribusi daya lokal di Pakistan, Menyatakan bahwa E-HRM(*Electronical Human Resource Management*) berpengaruh positif terhadap *Communication Pace* yang dimana e-HRM memfasilitasi komunikasi yang efektif dalam organisasi dengan menyediakan portal bagi para profesional SDM dan karyawan yang relevan, memungkinkan mereka untuk dengan mudah mengakses dan membagikan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Penelitian Dulebohn & Johnson, (2013) yang di lakukan di Amerika Serikat menyatakan bahwa sistem e-HRM dapat mempercepat pertukaran informasi di dalam dan antara organisasi, yang memfasilitasi komunikasi yang lebih cepat dan pengambilan keputusan yang lebih efisien. Penelitian yang di lakukan Park et al., (2012) dengan responden karyawan perusahaan yang beroperasi di sektor layanan TI (teknologi informasi), menyatakan bahwa kecepatan komunikasi dalam organisasi dapat dipengaruhi oleh alat dan sistem yang digunakan, termasuk e-HRM. Saluran komunikasi yang efisien dan responsif meningkatkan *communication pace* dan memungkinkan keputusan yang lebih cepat dan respons yang lebih tepat waktu. Berdasarkan dari

teori serta akibat yang akan terjadi, maka hipotesis diatas dinyatakan sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh positif e-HRM(*Electronic Human Resource Management*) terhadap *Communication Pace*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Zhou et al, 2022)di China menyebutkan bahwa terdapat pengaruh *E-HRM (Electronic Human resource management)* terhadap *Organizational Agility*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh positif *E-HRM (Electronic Human resource management)* terhadap *Organizational Agility*. E-HRM juga mengarah pada kelincahan organisasi dengan merampingkan proses, memberikan informasi, pengambilan keputusan yang lebih sederhana dan lebih cepat, dan meningkatkan kemampuan beradaptasi tenaga kerja. Berdasarkan dari teori serta akibat yang akan terjadi, maka hipotesis diatas dinyatakan sebagai berikut:

H2: Terdapat pengaruh positif E-HRM (*Electronic Human resource management*) terhadap *Organizational Agility*.

Penelitian yang dilakukan oleh Amer Abuhantash, (2023) Di USA menyebutkan bahwa terdapat pengaruh *Ethical Leadership* pada *Moral Self-Concept*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh positif *E-HRM (Electronic Human resource management)* terhadap *Sustainable Competitive Advantage*. E-HRM menyederhanakan dan mengotomatiskan berbagai tugas SDM rutin, termasuk pemrosesan penggajian, administrasi tunjangan, dan pencatatan karyawan. Otomatisasi ini mengurangi upaya manual dan meningkatkan efisiensi operasional, sehingga memungkinkan para profesional SDM untuk mencurahkan lebih banyak waktu untuk kegiatan strategis yang berkontribusi untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.

Berdasarkan dari teori serta akibat yang akan terjadi, maka hipotesis diatas dinyatakan sebagai berikut:

H3: Terdapat pengaruh positif E-HRM (*Electronic Human resource management*) terhadap *Sustainable Competitive Advantage*.

Berdasarkan penelitian yang di lakukan oleh Žitkienė & Deksnys, (2018) di Lithuania, menyatakan bahwa Organisasi yang memiliki kelincahan dapat dengan cepat beradaptasi terhadap perubahan pasar, termasuk pergeseran dalam preferensi pelanggan, munculnya teknologi baru, perubahan regulasi, dan dinamika persaingan. Berdasarkan teori serta hasil penelitian, hipotesis ini dirumuskan sebagai berikut:

H4: Terdapat pengaruh positif *Organizational Agility* terhadap *Communication Pace*.

Penelitian yang di lakukan oleh Girod, S.J., (2023) di Inggris, menyatakan bahwa e-HRM dapat sepenuhnya dioptimalkan melalui kelincahan organisasi, karena praktik-praktik yang gesit memungkinkan organisasi untuk menghilangkan hambatan dalam komunikasi, meningkatkan efisiensi proses, dan mempercepat waktu pemrosesan. Berdasarkan teori serta hasil penelitian, hipotesis ini dirumuskan sebagai berikut:

H5: Terdapat pengaruh positif *Workplace Social Courage* terhadap *Happiness at Work*.

Penelitian yang dilakukan oleh Khammadee, (2023) dengan respondenya 317 pemilik/manajer usaha kecil dan menengah (UKM) di Thailand, menyatakan bahwa penerapan praktik E-HRM dapat memberikan dampak signifikan terhadap kecepatan dan responsivitas proses sumber daya manusia, yang pada gilirannya meningkatkan kelincahan organisasi secara keseluruhan. Dengan mengurangi beban administratif, mempercepat pengambilan keputusan, dan memfasilitasi aliran informasi yang cepat, praktik E-HRM berperan penting dalam mendorong kelincahan organisasi. Kelincahan ini memungkinkan organisasi untuk dengan cepat beradaptasi terhadap perubahan pasar, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan menghadapi tekanan dari persaingan. Berdasarkan teori serta hasil penelitian, hipotesis ini dirumuskan sebagai berikut:

H6: *Organizational Agility* memediasi pengaruh positif e-HRM (*Electronic Human Resource Management*) terhadap *Communication Pace*.

Penelitian yang di lakukan oleh Khammadee, (2023) menunjukkan bahwa Penerapan praktik E-HRM dapat memberikan dampak signifikan pada kecepatan dan responsivitas proses HR, sehingga meningkatkan kelincahan organisasi secara keseluruhan. Dengan mengurangi beban administratif, memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih cepat, dan mempromosikan aliran informasi yang lebih lancar, praktik E-HRM memainkan peran penting dalam mendorong kelincahan organisasi. Kelincahan ini memungkinkan organisasi untuk dengan cepat beradaptasi terhadap perubahan pasar, memenuhi permintaan pelanggan, dan menghadapi tekanan

persaingan. Berdasarkan teori serta hasil penelitian, hipotesis ini dirumuskan sebagai berikut:

H7: *Organizational Agility* memediasi pengaruh positif e-HRM (*electronic Human Resource Management*) terhadap *Sustainable Competitive Advantage*

METODE

Jenis penelitian ini merupakan metode kuantitatif dengan memakai *Survey Research* pada studi masalah di PT. Procargo Utama Mandiri. Unit analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah karyawan. Metode pengumpulan menggunakan sensus. Pengambilan data dilakukan dengan cara *cross sectional*. Seluruh item pernyataan diukur dengan memakai skala pengukuran Likert yaitu 1 sampai dengan 5.

Karakteristik Responden

Di penelitian ini melibatkan responden sebanyak 222 karyawan dengan dilakukan melalui penelitian lapangan menggunakan penyebaran kuesioner melalui G-form dengan teknik *Snowball* serta distribusikan pada industri perhotelan di Jakarta. Ciri demografi responden pada penelitian ini dapat diketahui sesuai jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan lama bekerja. Buat mengetahui statistik tentang ciri responden sebagai objek penelitian berikut adalah tersaji analisis deskriptif responden.

Berikut ialah tabulasi ciri responden yang disebarakan sebesar 222 karyawan sebagai berikut:

Tabel 1. Statistik Karakteristik responden

Karakteristik Demografis	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Pria	96	43,2%
Wanita	126	56,8%
Total	222	100,0%
Usia		
18 - <24 Tahun	40	18%
≥ 24 - ≤ 34 Tahun	112	50,5%
≥ 34 - ≤ 44 Tahun	62	27,9%
≥ 44 - ≤ 55 Tahun	8	3,6%
Total	222	100,0%
Tingkat Pendidikan		
SMA/ Sederajat	42	18,9%
D3	67	30,2%
S1	105	47,3%
S2	8	3,6%
Total	222	100,0%
Lokasi Hotel		
Jakarta Pusat	38	17,1%
Jakarta Timur	52	23,4%
Jakarta Barat	53	23,9%
Jakarta Utara	40	18%
Jakarta Selatan	39	17,6%
Total	222	100,0%
Lama Bekerja		
Kurang dari 1 tahun	19	8,6%
1 - 5 Tahun	102	45,9%
6 - 10 Tahun	75	33,8%
11 - 20 tahun	25	11,3%
Lebih dari 20 tahun	1	0,5%
Total	222	100,0%

Sumber: Pengolahan Data SPSS versi 27

Berdasarkan tabel karakteristik responden diatas adalah Jenis Kelamin yang mendominasi yaitu Wanita sebanyak 126 orang. Mayoritas usia didominasi ≥ 24 - ≤ 34 Tahun sebanyak 112 orang, kemudian berdasarkan Tingkat Pendidikan didominasi dengan S1 sebanyak 105 orang, Selain itu berdasarkan Lama Bekerja mayoritas 1-5 tahun sebanyak 102orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN
Statistik Deskriptif

Tabel 2. Statistik Deskriptif

	N	Mean
<i>Electronic Human Resource Management</i>	222	4,275
<i>Organizational Agility</i>	222	4,282
<i>Communication Pace</i>	222	4,262
<i>Sustainable Competitive Advantage</i>	222	4,267

Sumber: Pengolahan Data SPSS versi 27

Dari hasil deskriptif statistik variable *Electronic Human Resource Management (E-HRM)*, diketahui bahwa nilai rata-rata sebanyak **4,275**. Hal tersebut terbukti bahwa Industri perhotelan di Jakarta percaya bahwa dapat meningkatkan ketangkasan dalam sistem e-HRM kepada organisasi dan karyawan. Dari hasil statistik deskriptif untuk variable *Organizational Agility* diketahui bahwa nilai rata-rata **4,282**. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan di Hotel percaya bahwa dengan Kelincahan organisasi merupakan kunci untuk bertahan dalam pasar yang terus berubah dan penuh tantangan, karena mencakup kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan strategi, merespons cepat terhadap perubahan operasional, dan memperkuat kapasitas untuk belajar. Penerapan E-HRM mempercepat proses dalam organisasi, mengurangi tugas administratif, dan memperlancar aliran informasi, sehingga memungkinkan organisasi lebih cepat merespons perubahan pasar dan memenuhi tuntutan pelanggan. . Dari hasil statistic deskriptif untuk *Communication Pace* diketahui bahwa nilai rata-rata **4,262**. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Hotel percaya bahwa menunjukkan bahwa kecepatan komunikasi dalam organisasi berada pada tingkat yang baik, mendukung kolaborasi dan pertukaran informasi. Dari hasil statistik deskriptif variable *Sustainable Competitive Advantage* diketahui bahwa nilai rata-rata sebanyak **4,267**. Hasil menunjukkan bahwa Hotel percaya dengan adanya organisasi berhasil mempertahankan keunggulan kompetitif mereka di pasar.

Uji Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis di penelitian ini dilakukan menggunakan metode regresi sederhana. Dasar pengambilan keputusan uji hipotesis berdasarkan Hair et al (2010) ialah bila *p-value* < 0,05 H_0 Ditolak dan H_a Diterima *p-value* > 0,05 maka H_0 Diterima serta H_a Ditolak

Hipotesis	Q	Sig	Keputusan
H1 <i>E-HRM</i> berpengaruh positif terhadap <i>Communication Pace</i>	0,415	0,000	Didukung
H2 <i>E-HRM</i> berpengaruh positif terhadap <i>Organizational Agility</i>	1,178	0,000	Didukung
H3 <i>E-HRM</i> berpengaruh positif terhadap <i>Sustainable Competitive Advantage</i>	0,422	0,000	Didukung
H4 <i>Organizational Agility</i> berpengaruh positif terhadap <i>Communication Pace</i>	0,501	0,000	Didukung
H5 <i>Organizational Agility</i> berpengaruh positif terhadap <i>Sustainable Competitive Advantage</i>	0,647	0,000	Didukung
H6 <i>Organizational Agility</i> memediasi hubungan positif antara <i>E-HRM</i> terhadap <i>Communication Pace</i>	0,385	0,000	Didukung
H7 <i>Organizational Agility</i> memediasi hubungan positif antara <i>E-HRM</i> terhadap <i>Sustainable Competitive Advantage</i>	0,384	0,414	Tidak Didukung

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan pengujian hipotesis pertama, dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian dampak dari *E-HRM* terhadap *Communication Pace* adalah $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai β sebanyak 0,415. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *E-HRM* dan *Communication Pace*, Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Aslam & Akram, 2024), yang menunjukkan bahwa pendekatan *E-HRM* dapat meningkatkan *Communication Pace*, penerapan *E-HRM* dapat mempercepat komunikasi, terutama dalam situasi yang dinamis. Ini terjadi karena *E-HRM* meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan memberdayakan karyawan dalam merespons perubahan di tempat kerja dengan lebih baik. Organisasi yang menerapkan *E-HRM*, seperti dengan kebijakan kerja fleksibel dan pelatihan untuk pengembangan keterampilan, biasanya menunjukkan ketahanan yang lebih tinggi. Misalnya, perusahaan yang memberikan opsi kerja jarak jauh selama krisis dapat terus beroperasi tanpa banyak gangguan. Selain itu, fleksibilitas dalam pembagian tugas dan tanggung jawab memungkinkan tim untuk lebih cepat menyesuaikan diri dengan perubahan mendadak, seperti fluktuasi permintaan pasar atau tantangan teknis yang tidak terduga.

Selanjutnya, berdasarkan pengujian hipotesis kedua, diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian dampak dari *E-HRM* terhadap *Organizational Agility* adalah $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a didukung dengan nilai β sebanyak 1,178. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Alqarni et al., 2023) yang menemukan bahwa *E-HRM* dapat membantu organisasi menjadi lebih gesit dalam menghadapi perubahan dan tantangan bisnis. Salah satu alasan utama adalah kemampuan *E-HRM* dalam mendorong kolaborasi yang lebih baik, baik secara internal maupun eksternal, yang meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan merespons perubahan pasar dengan cepat.

Selanjutnya, untuk hipotesis ketiga, hasil pengujian menunjukkan nilai signifikan untuk dampak *E-HRM* terhadap *Sustainable Competitive Advantage* sebesar $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai β sebanyak 0,422. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Alqarni et al., 2023) yang menunjukkan bahwa Sistem *E-HRM* dapat berkontribusi pada peningkatan *Sustainable Competitive Advantage* organisasi. Hal ini karena *E-HRM* memungkinkan pengembangan keterampilan, pengetahuan, dan hubungan yang penting antara karyawan, yang secara langsung mendukung daya saing perusahaan. Organisasi yang menerapkan praktik *E-HRM*, seperti pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan karyawan, memberikan fleksibilitas dalam penugasan kerja, dan mendorong kolaborasi lintas departemen, biasanya menunjukkan peningkatan dalam keunggulan kompetitif mereka yang berkelanjutan.

Pengujian hipotesis keempat mengungkapkan bahwa nilai signifikan untuk dampak *Organizational Agility* terhadap *Communication Pace* adalah $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai β sebanyak 0,501. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya (Aslam & Akram, 2024) yang menunjukkan bahwa penerapan strategi *Organizational Agility* dapat memperkuat *Communication Pace* organisasi dengan mendorong respons cepat terhadap perubahan, kolaborasi antar tim, dan adopsi praktik terbaik dari berbagai sumber.

Namun, pada hipotesis kelima mengenai dampak *Organizational Agility* terhadap *Sustainable Competitive Advantage*, hasilnya menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai β sebanyak 0,501. Penelitian sebelumnya mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa *Sustainable Competitive Advantage*, yang mencakup inovasi, keunggulan operasional, dan hubungan yang kuat, berperan penting dalam meningkatkan *Organizational Agility* terhadap berbagai tantangan dan perubahan lingkungan bisnis. Berdasarkan pengamatannya, organisasi dengan tingkat *Sustainable Competitive Advantage* yang tinggi cenderung lebih adaptif dan responsif dalam menghadapi situasi krisis.

Hipotesis keenam yang menguji mediasi *Organizational Agility* dalam hubungan antara *E-HRM* dan *Communication Pace* juga didukung; nilai signifikan yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$ dengan β sebesar 0,385. Ini menunjukkan bahwa *Organizational Agility* berfungsi sebagai mediator dalam hubungan tersebut.

Terakhir, hipotesis ketujuh menguji peran Organizational Agility dalam hubungan antara *E-HRM* dan *Sustainable Competitive*, tetapi hasilnya menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,414 > 0,05$. Dengan demikian, H_0 diterima dan H_a ditolak dengan nilai β sebanyak 0,385. Ini berarti *Organizational Agility* tidak berfungsi sebagai mediator dalam hubungan antara *E-HRM* dan *Sustainable Competitive Advantage*.

SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh Dysfunctional Customer Behavior terhadap Service Sabotage yang dimediasi oleh Depersonalization dan Emotional Exhaustion dengan responden sebanyak 222 karyawan restoran di Jakarta Selatan mempunyai mayoritas gender wanita berusia ≥ 24 - ≤ 34 tahun yang berpendidikan terakhir S1 dengan lama kerja dengan lama kerja 1-5 tahun. Terdapat tujuh hipotesis, dimana Semua Hipotesis didukung. Berdasarkan analisis penelitian ini, dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa *E-HRM* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Communication Pace*.
2. Dari hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan *E-HRM* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Agility*.
3. Dari hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan *E-HRM* memiliki pengaruh terhadap *Sustainable Competitive Advantage*.
4. Dari hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan *Organizational Agility* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Communication Pace*.
5. Dari hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan *Organizational Agility* memiliki pengaruh terhadap *Sustainable Competitive Advantage*.
6. Dari hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan *Organizational Agility* sebagai *full mediation* pengaruh antara *E-HRM* terhadap *Communication Pace*.
7. Dari hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan *Organization Agility* sebagai mediasi tidak memiliki pengaruh antara *E-HRM* terhadap *Sustainable Competitive Advantage*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alqarni, K., Agina, M. F., Khairy, H. A., Al-Romeedy, B. S., Farrag, D. A., & Abdallah, R. M. (2023). The Effect of Electronic Human Resource Management Systems on Sustainable Competitive Advantages: The Roles of Sustainable Innovation and Organizational Agility. *Sustainability (Switzerland)*, *15*(23). <https://doi.org/10.3390/su152316382>
- Amer Abuhantash. (2023). The future of HR management: Exploring the potential of e-HRM for improving employee experience and organizational outcomes. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, *18*(2), 647–651. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2023.18.2.0883>
- Aslam, M. S., & Akram, A. (2024). When and how does e-HRM optimize communication pace and processing time? *Journal of Economic and Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1108/jeas-01-2024-0037>
- De Alwis, A. C., Andrić, B., & Šostar, M. (2022). The Influence of E-HRM on Modernizing the Role of HRM Context. *Economies*, *10*(8), 1–13. <https://doi.org/10.3390/economies10080181>
- Dulebohn, J. H., & Johnson, R. D. (2013). Human resource metrics and decision support: A classification framework. *Human Resource Management Review*, *23*(1), 71–83. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2012.06.005>
- Khammadee, P. (2023). the Relationship Between E - Hrm Practices and Organizational Performance : the Mediating Role of Organizational Agility and. *Asian Administration and Management Review*, *6*(2023), 82–94.
- Marler, J. H., & Fisher, S. L. (2013). An evidence-based review of e-HRM and strategic human resource management. *Human Resource Management Review*, *23*(1), 18–36. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2012.06.002>
- Park, J., Lee, J., Lee, H., & Truex, D. (2012). Exploring the impact of communication effectiveness on service quality, trust and relationship commitment in IT services. *International Journal of Information Management*, *32*(5), 459–468. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2012.02.005>
- Shamout, M. D., Elayan, M. B., Rawashdeh, A. M., Al Kurdi, B., & Alshurideh, M. (2022). E-HRM

practices and sustainable competitive advantage from HR practitioner's perspective: A mediated moderation analysis. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 165–178. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.9.011>

Snow, C. C., & Fjeldstad, Ø. D. (2023). Designing Adaptive Organizations. *Designing Adaptive Organizations*. <https://doi.org/10.1017/9781108762441>

Studies, D. (n.d.). *THEROLE OF GREEN MARKETING INCREATING a*. 2(2), 89–98.

Žitkienė, R., & Deksnys, M. (2018). Organizational agility conceptual model. *Montenegrin Journal of Economics*, 14(2), 115–129. <https://doi.org/10.14254/1800-5845/2018.14-2.7>