

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 *Virtual Office*

Sebuah kantor virtual adalah kombinasi dari of-situs alamat tinggal komunikasi dan layanan yang memungkinkan pengguna untuk mengurangi biaya kantor tradisional dengan tetap menjaga profesionalisme bisnis. Istilah ini sering disamakan dengan “kantor pusat bisnis” atau “eksekutif suite” yang menuntut konvensional sedangkan sewa kantor virtual yang sejati tidak mengharuskan pengeluaran.

Secara umum perkantoran maya dapat didefinisikan sebagai otomatisasi proses bisnis yang sebelumnya dilakukan secara manual (*document-driven*) menjadi otomatis (*electronic-driven*) sehingga dokumen yang dipergunakan dalam proses bisnis tidak lagi dalam bentuk *hard copy*, melainkan dalam bentuk elektronik. Menurut Bland Dkk (2019: 32), Kantor virtual (*Virtual Office*) adalah pekerjaan yang dapat dikerjakan di lokasi geografis manapun selama tempat itu terhubung dengan lokasi tetap perusahaan melalui sejenis komunikasi elektronik.

Menurut Siswandi (2020: 191), Kantor virtual atau *virtual office* adalah sebuah "ruang kerja" yang berlokasi di dunia internet, di mana seorang individu dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diperlukan untuk melaksanakan bisnis profesional. Kantor virtual timbul sebagai upaya untuk mewujudkan efisiensi kerja yang berujung pada penekanan biaya (*cost reduction*) yang salah satunya adalah

pengurangan penggunaan lingkungan kantor secara fisik. Sebuah kantor virtual dapat memberikan penghematan yang signifikan dan fleksibilitas dibandingkan dengan menyewa ruang kantor tradisional.

Mewujudkan suatu kantor virtual berarti mempersiapkan infrastruktur otomasi perkantoran, melakukan definisi ulang (*redefine*) proses kerja kantor, serta mempersiapkan kondisi karyawan untuk bekerja melalui konsep kantor virtual. Definisi ulang proses kerja dan persiapan kondisi karyawan tentunya akan melibatkan proses manajemen yang cukup kompleks, terlebih bagi perusahaan yang selama ini beroperasi dengan cara tradisional.

Sedangkan Menurut Elvinaro, dkk (2019: 191), *Virtual Organization* atau organisasi maya adalah sekelompok grup, orang, atau institusi dengan beberapa tujuan yang sama mereka melakukan sharing sumber daya (komputer) untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Dalam dunia Virtual ini juga ada kantornya atau lokasinya. Kantor maya merupakan suatu bangunan kantor yang menawarkan beberapa layanan seperti layanan telepon, layanan faks, dan layanan web hosting. Kantor virtual juga merupakan istilah umum untuk suatu lingkungan yang memungkinkan jaringan rekan kerja untuk menjalankan usaha secara efisien dengan menggunakan teknologi komunikasi online. Pengguna dapat mengakses data dari perangkat apapun (PC, Laptop, PDA, smartphone, dll) yang dilengkapi web dan internet

Kini dengan semakin banyaknya perusahaan yang menyediakan layanan kantor virtual, memudahkan individu untuk mengembangkan usahanya tanpa harus memikirkan infrastruktur otomasi perkantoran. Beberapa perusahaan kantor virtual

telah menyediakan layanan dan bantuan yang terkait dengan kantor fisik, seperti alamat kantor yang bergengsi, layanan menjawab telepon profesional dan menyewakan ruang kantor dan ruang pertemuan, dan lain-lain

2.1.1.1 Infrastruktur *Virtual Office*

Infrastruktur otomasi perkantoran, meskipun tetap melibatkan proses manajemen, lebih sering dipandang dari segi teknis integrasinya. Menurut Siswandi (2020: 192), infrastruktur otomasi perkantoran dapat tersusun atas tiga jenis aplikasi berikut ini:

1. Aplikasi perkantoran, meliputi pengolah kata, pengolah tabel, pengolah slide presentasi.
2. Aplikasi komunikasi, termasuk e-mail, messaging, voice-mail, telepon, fax, address book dan lain-lain.
3. Aplikasi kolaborasi, yang berisi aplikasi manajemen proyek, kalender elektronik, forum diskusi, aplikasi konferensi dan lain sebagainya. Aplikasi komersial pertama dari kantor virtual terjadi pada tahun 1994,

ketika Ralph Gregory mendirikan "Virtual Office, Inc", di Boulder, Colorado. Perusahaan ini diperluas di seluruh Amerika Utara dan sekarang dikenal sebagai "Intelligent Office".

2.1.1.2 Layanan yang ada di *Virtual Office*

Kantor virtual saat ini bukan hanya sebagai pemanfaatan "ruang kerja" di dunia maya, tetapi juga merupakan aplikasi lengkap termasuk komunikasi

profesional. Menurut Mc Leod (2016: 88), adapun layanan kantor virtual meliputi layanan komunikasi dan layanan ruang kantor:

1. Live resepsionis virtual (sebuah asisten atau sekretaris virtual).
2. Layanan jawab (call center) untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon.
3. Kotak suara adalah teknologi yang menyimpan pesan suara elektronik.
4. Gedung kantor virtual - dapat digunakan untuk bertatap muka, rapat, pertemuan dengan karyawan lain atau relasi.
5. Internet broadband, conference call dan video conferencing

Komputer sebagai perangkat primer, baik langsung maupun tidak langsung, telah dijadikan alat strategis untuk mengetahui lingkungan organisasi, baik organisasi bisnis maupun organisasi non bisnis. Data yang dientri (dimasukkan) di suatu negara dapat diakses di negara lain dan keputusan juga dapat diambil dari jarak yang sangat jauh. Transaksi bisnis juga dapat dilakukan tidak harus melalui tatap muka akan tetapi cukup melalui internet. Kemajuan komputer dan teknologi telah mengabaikan batas negara, batas ideologi, batas budaya, batas politik dan batas lainnya yang akan menghalangi kemajuan teknologi. (Siswandi, 2020: 193).

2.1.1.3 Karakter dari *Virtual Office*

Menurut Morissan (2019: 52) dalam dunia maya ini, ada beberapa karakter yang akan menempel terus. Sehingga kian lama, akan disebut dengan *Virtual Office*, yakni:

1. Melintasi Batas

Perubahan bisnis *environment* menuntut suatu perusahaan atau organisasi untuk lebih fleksibel di dalam melakukan kegiatan produksinya. Untuk itu perusahaan harus menghasilkan produk yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan penggunanya, sehingga dibutuhkanlah kolaborasi antar organisasi untuk menentukan minat dari pengguna suatu produk. Dari sinilah terbentuk Virtual Organisasi yang memiliki yang peranan penting.

2. Berbagi Sumber Daya (*Resources*)

Misalnya adalah toko buku *online* Amazon yang menjual berbagai macam buku. Apakah Amazon memiliki buku yang dijual tersebut? Tentu tidak, Amazon bekerja sama dengan perusahaan lain untuk mendapatkan stock yang selanjutnya dijual melalui Amazon. Sama halnya ketika kita menjual buku dari Amazon, kita tidak memiliki buku yang kita jual secara fisik.

3. Wilayah yang tersebar

Misalnya, dalam pengembangan *software*, kita berada di Indonesia dan bekerja pada pukul 8 AM sampai 16 AM. Tentunya para pekerja tidak dapat bekerja pada malam hari? Tetapi jika memiliki rekan di luar negeri, di US misalnya, saat di Indonesia malam hari, di sana masih siang, dan dapat digunakan untuk melanjutkan pengembangan *software*.

4. Anggota yang tidak tetap,

Di dalam virtual organisasi, seseorang bisa saja berhenti dalam melakukan *sharing resource*, apalagi ketika tujuan mereka telah terlaksana.

Kenyataannya di dalam virtual organisasi, selalu muncul tujuan-tujuan baru yang membuat virtual organisasi tetap *exist*.

2.1.1.4 Komponen dalam *Virtual Office*

Menurut Morissan (2019: 54), adapula komponen yang mengisi kehidupan *Virtual Office*, diantaranya adalah:

1. *Virtual knowledge worker*

Yaitu seorang “personal multimedia” yang menguasai berbagai aplikasi teknologi informasi, mempunyai berbagai ketrampilan (multiskill), terdidik dan memiliki pengetahuan yang tinggi. Seorang individu yang efektif memiliki adaptasi, kreativitas dan inovasi yang tinggi dalam mengelola berbagai pekerjaan menjadi efektif. Sehingga ia memiliki tingkat keberhasilan survive; keberhasilan kreativitas dan inovasi; serta keberhasilan adaptasi yang tinggi (Sange, 2020: 89). Hal ini dapat ia lakukan dengan kemampuannya dalam belajar tentang efisiensi (*learning efficiency*) yang tinggi.

2. *Virtual teamwork*

Yaitu suatu tim yang terbentuk dari penggabungan *hight-tech* dan *hight-tauch* yang memiliki *performance* tinggi. Bill Gates (1999) menjelaskan tentang *virtual teamwork* sebagai tim yang terdiri atas individu-individu yang mampu bekerjasama secara efektif, saling membangun gagasan bersama, dan mampu bertindak sesuai dengan tujuan bersama melalui suatu sistem syaraf digital (*digital nervous system*). *Virtual teamwork*

mempunyai *corporate IQ* yang tinggi hal ini karena kemampuannya meleburkan diri pada misi dan visi tim dan kemampuannya membuang ego-nya.

3. *Integrated complex networks intelligence*

Yaitu kemampuan tinggi untuk berintegrasi dalam hubungan yang kompleks dan saling silang menyilang dalam jaringan kerja cerdas. Integrasi ini dicapai karena setiap organisasi saling tergantung akan dukungan sumber daya dari organisasi lain. Sehingga setiap organisasi memiliki kemampuan berpikir sistematis tinggi (*system thinking*). Gates (1999) menjelaskan *system thinking* sebagai cara berpikir menyeluruh dalam menilai sesuatu yang akan menghasilkan pandangan terhadap sesuatu menjadi efektif. Setiap organisasi virtual akan merasa menjadi bagian dari sistem dan perannya menentukan kestabilan dari sistem *networks intelligence*.

4. *Complex matrix structure*

Yaitu struktur organisasi yang saling silang menyilang dan mendatar. Struktur organisasi ini terintegrasi dalam suatu sistem informasi, sangat terbuka (*transparent*), *real time*, sangat fleksibel dan tanpa dinding (*without wall*). Struktur berikut ini sebagai suatu *infrastructure* dimana didalamnya hubungan komando dalam organisasi telah hilang. Hubungan antar unit dalam organisasi berdasarkan kolaborasi yang seimbang. Tidak ada satu pihak yang memerintah dan pihak lain yang diperintah akan tetapi hubungan didasarkan atas masing-masing pihak mempunyai otonomi sumber daya.

5. *Faster learning organization*

Yaitu organisasi yang mempunyai kecepatan belajar sangat tinggi. Organisasi virtual dibangun atas kemampuannya yang tinggi untuk belajar beradaptasi dan proaktif terhadap perubahan lingkungannya. Hal ini dicapai melalui pengetahuan organisasi yang terus menerus setiap waktu di perbaharui melalui aplikasi teknologi informasi yang canggih.

2.1.1.5 Kelebihan dan Kekurangan *Virtual Office*

Tentunya tidak ada produk ataupun layanan yang sempurna, pastinya dibalik kelebihan yang dimiliki *Virtual Office* juga terdapat kelemahan. Morissan (2019: 52) menyebutkan, kelebihan dan kekurangan *Virtual Office* jika Tim bekerja *Remote* atau secara daring, sebagai berikut:

1. Keuntungan:
 - a. Beberapa anggota tim virtual tidak perlu datang ke tempat kerja, sehingga perusahaan tidak perlu mempekerjakan *cleaning service*, atau ruang parkir. Sebab pada dasarnya dengan bekerja tanpa tatap muka pun, virtual office telah mendukungnya. Karena karyawan tidaklah harus bertemu pada satu lokasi yang sama dan waktu yang terburu – buru. Karyawan hanya menyalakan komputer dan duduk manis pada waktu yang bersama.
 - b. Memungkinkan perusahaan mendapatkan karyawan yang berbakat tanpa batasan geografis. Geografis memanglah bukan kendala dalam *Virtual Office* ini.

- c. Pekerja menjadi lebih fleksibel. Karyawan hanya duduk dan saling berkomunikasi di waktu yang sama, meskipun tanpa tatap muka.

2. Kelemahan

- a. Kesulitan dalam mengelola kinerja tim. Karena tidak adanya tatap muka, jadi pembentukan susunan kinerja juga menjadi kendala. Termasuk dalam pengeleloaannya.
- b. Kesalahpahaman dalam komunikasi. Komunikasi yang tidak adanya interaksi sosial, juga dapat menjadikan sebuah masalah bagaimana menyikapi terhadap sesuatu. Terjadi perbedaan sudut pandang, jadi wajar saja jika dalam organisasi maya ini terjadi salah paham.
- c. Bekerja pada sebuah proyek melalui virtual workspace menyebabkan kurangnya visibilitas proyek.
- d. Kesulitan menghubungi anggota lain (pesan instan). Pesan yang di sampaikan selalu berbaur instan dan jarang untuk bertatap muka. Jadi dalam hal ini juga menyulitkan beberapa karyawan yang ingin menyampaikan apa yang ia mau dan si komunikan yang menerima pesan itu dapat mengerti dengan baik dan benar.
- e. Perbedaan zona waktu. Perbedaan waktu juga harus di perhatikan dalam organisasi maya ini geografi memang tidak masalah, tapi dari segi waktu harus diperhatikan.

2.1.2 Produktivitas Karyawan

2.1.2.1 Pengetrian Produktivitas

Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam kesatuan fisik, bentuk Produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang dan jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif dan nilai (Sutrisno, 2016:120).

Menurut L. Greenberg dalam Muchdarsyah (2016:79).

“Produktivitas adalah sebagai perbandingan antara totalitas pengeluaran pada waktu tertentu dibagi totalitas masukan selama periode tersebut”.

Selanjutnya menurut Muchdarsyah (2016: 79) menjelaskan mengenai produktivitas sebagai berikut: a) perbandingan ukuran harga bagi masukan dan hasil, b) perbedaan antara kumpulan jumlah pengeluaran dan masukan yang dinyatakan dalam satu satuan (unit) umum.

Menurut L. Greenberg dalam Muchdarsyah (2016: 81). Produktivitas adalah konsep universal, dimaksudkan untuk menyediakan semakin banyak barang dan jasa untuk semakin banyak orang dengan menggunakan sedikit sumber daya. Produktivitas berdasarkan atas pendekatan multidisiplin yang secara efektif merumuskan tujuan rencana pembangunan dan pelaksanaan cara-cara produktif dengan menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien namun tetap menjaga kualitas. Produktivitas terpadu menggunakan keterampilan modal, teknologi manajemen, informasi, energi, dan sumber daya lainnya untuk mutu kehidupan yang mantap bagi manusia melalui konsep produktivitas secara menyeluruh.

Menurut Sutrisno (2016: 120), Produktivitas berbeda di masing-masing negara dengan kondisi, potensi, dan kekurangan serta harapan yang dimiliki oleh negara yang bersangkutan dalam jangka panjang dan pendek, namun masing-masing negara mempunyai kesamaan dalam pelaksanaan pendidikan dan komunikasi.

Produktivitas lebih dari sekedar ilmu teknologi dan teknik manajemen akan tetapi juga mengandung filosofi dan sikap mendasar pada motivasi yang kuat untuk terus menerus berusaha mencapai mutu kehidupan yang baik.

Menurut Sondang P Siagian (2017: 15), produktivitas kerja adalah kemampuan memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan output yang optimal, kalau mungkin yang maksimal.

Menurut Handari Nawawi dan Kartini Handari, (2015: 98). Menjelaskan secara konkrit konsep produktivitas kerja sebagai berikut:

Produktivitas kerja merupakan perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh dengan jumlah kerja yang dikeluarkan. Produktivitas kerja dikatakan tinggi jika hasil yang diperoleh lebih besar dari pada sumber tenaga kerja yang dipergunakan dan sebaliknya. Produktivitas yang diukur dari daya guna (efisiensi penggunaan personal sebagai tenaga kerja). Produktivitas ini digambarkan dari ketepatan penggunaan metode atau cara kerja dan alat yang tersedia, sehingga volume dan beban kerja dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang tersedia. Hasil yang diperoleh bersifat non material yang tidak dapat dinilai dengan uang, sehingga produktivitas hanya digambarkan melalui efisiensi personal dalam pelaksanaan tugas-tugas pokoknya.

Peningkatan produktivitas merupakan dambaan setiap perusahaan, produktivitas mengandung pengertian berkenaan dengan konsep ekonomis, filosofis, produktivitas berkenaan dengan usaha atau kegiatan manusia untuk menghasilkan barang atau jasa yang berguna untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia dan masyarakat pada umumnya.

Sebagai konsep filosofis, produktivitas mengandung pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan dimana keadaan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan mutu kehidupan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Hal ini yang memberi dorongan untuk berusaha dan mengembangkan diri. Sedangkan konsep sistem, memberikan pedoman pemikiran bahwa pencapaian suatu tujuan harus ada kerja sama atau keterpaduan dari unsur-unsur yang relevan sebagai sistem.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari kemarin harus lebih baik dari hari ini.

2.1.2.2 Pengukuran Produktivitas Kerja

Secara umum menurut Muchdarsyah (2010: 23) pengukuran Produktivitas berarti perbandingan yang dapat dibedakan dalam tiga jenis yang sangat berbeda, yaitu Perbandingan-perbandingan antara pelaksanaan sekarang dengan pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apakah pelaksanaan sekarang ini memuaskan, namun hanya menyetengahkan apakah meningkat atau berkurang serta tingkatannya.

1. Perbandingan pelaksanaan antara satu unit (perorangan tugas, seksi, proses) dengan lainnya. Pengukuran seperti ini menunjukkan pencapaian secara relatif.
2. Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan targetnya, dan inilah yang terbaik, sebab memusatkan perhatian pada sasaran atau tujuan

2.1.2.3 Faktor Produktivitas Tenaga Kerja

Peranan sumber daya manusia sangat penting dalam setiap organisasi, karena meskipun faktor – faktor ekonomi lainnya telah tersedia serta didukung dengan teknologi modern tidak akan mempunyai arti bagi kehidupan perusahaan tanpa kehadiran dan peranan sumber daya manusia di dalamnya. Menurut Muchdarsyah (2016: 23) beberapa faktor yang mempengaruhi Produktivitas kerja secara umum ada delapan faktor yaitu :

1. Kebutuhan manusia; yang meliputi: kuantitas, tingkat keahlian, latar belakang kebudayaan dan pendidikan, kemampuan, sikap, minat, struktur pekerjaan, keahlian dan umur (kadang-kadang jenis kelamin) dari angkatan kerja.
2. Modal: yang terdiri dari modal tetap (mesin, gedung, alat-alat, volume dan standar).strukturnya), teknologi, litbang, dan bahan baku (volume dan standar).
3. Metode atau proses baik tata ruang tugas, penanganan bahan baku penolong dan mesin, perencanaan dan pengawasan produksi, pemeliharaan melalui pencegahan, teknologi yang memakai cara alternatif.

4. Produksi yang meliputi: kuantitas, kualitas, ruangan produksi, struktur campuran, dan spesial produksi.
5. Lingkungan Organisasi (internal) berupa: organisasi dan perencanaan, system manajemen, kondisi kerja (fisik), iklim kerja (sosial), tujuan perusahaan dan hubungannya dengan tujuan lingkungan, system insentif, kebijaksanaan personalia, gaya kepemimpinan dan ukuran perusahaan (eKuakonomi skala).
6. Lingkungan Negara (eksternal) seperti: kondisi ekonomi dan perdagangan stuktur sosial dan politik, polotik, struktur industri, tujuan pengembangan jangka panjang, pengakuan atau pengesahan, kebijakssanaan ekonomi pemerintah (perpajakan dan lain-lain), kebijakan tenaga kerja, energi, kebijakan pendidikan dan latihan, kondisi iklim dan geografis serta kebijakan perlindungan lingkungan.
7. Lingkungan Internasional (regional) yang terdiri dari: kondisi perdagangan dunia, masalah-masalah perdagangan internasional spesialisasi internasional, kebijakan migrasi tenaga kerja, dan standar tenaga kerja.
8. Umpan balik yaitu informasi yang ada hubungannya dengan timbal balik masukan (input) dan hasil (output) dalam perusahaan, antara perusahaan dengan ruang lingkup negara (internasioanal).

2.1.2.4 Indikator Produktivitas Kerja

Penilaian produktivitas dapat dilakukan oleh berbagai pihak yang mengetahui produktivitas karyawan secara individual. Seperti dijelaskan

Simamora (2016: 612) faktor-faktor yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu.

1. litas

Menurut Muchdarsyah, sinungan (2010: 12) “produktivitas bisa dianggap sebagai keluaran atau masukan ari sistem oleh departemen tenaga kerja pada dasarnya adalah suatu sikap mental yang harus selalu punya pandangan bahwa mutu kerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin”.

2. Kuantitas

Menurut Henry Simamora (2010: 271) “kuantitas adalah tingkat hasil kerja karyawan dalam pencapaian persyaratan pkerjaan yang diberikan”.
Kuantitas pekerjaan, meliputi: volume keluaran dan kontribusi.

3. Waktu

Seseorang karyawan yang tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya dapat dikatakan produktif dengan demikian karyawan dapat mengurangi jam kerja yang tidak efektif.

4. Kinerja karyawan

Kinerja merupakan suatu fungsi dari kemampuan, untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

2.1.3 Kinerja Bisnis Perusahaan

Kinerja merujuk pada tingkat pencapaian atau prestasi pada pelaku usaha pada periode tertentu. Menurut Dharma (2015: 45) kinerja adalah suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi individu, kelompok atau pun organisasi dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan targetan yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan. Sedangkan Fairoz, (2016: 78) menyatakan bahwa kinerja bisnis telah dilaporkan sebagai hasil dari tujuan-tujuan organisasi yang dicapai melalui efektifitas strategi dan teknik. Kinerja bisnis pada hakikatnya merupakan prestasi yang dicapai oleh suatu organisasi bisnis yang dapat dilihat dari hasilnya (Hartini, 2012).

Menurut Sedarmayanti (2014: 112), kinerja merupakan pencapaian hasil kerja sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur. Ragam pengukuran kinerja dalam bisnis salah satunya dapat dibedakan berdasarkan *financial* dan *non financial*.

Menurut Moeheriono (2014: 101), pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut Elragal & Al-Serafi, (2015: 56) menyatakan bahwa produktifitas dan efisiensi sebuah organisasi diperoleh dengan cara memuaskan pelanggan dan menjadi sensitif terhadap baik kebutuhan psikologis maupun sosio-emosional dengan cara yang menyeluruh. Bisnis adalah kegiatan ekonomi yang terstruktur dan

terorganisir untuk menghasilkan keuntungan. Kinerja bisnis merupakan hasil kerja dalam kegiatan bisnis yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.3.1 Pengukuran Kinerja

Menurut Hartini (2017: 65), mengatakan menilai seberapa baik aktivitas dan proses yang dilakukan pelaku usaha merupakan hal yang mendasar dalam meningkatkan profitabilitas, sehingga untuk itu perlu digunakan ukuran kinerja yang dirancang untuk menilai seberapa baik hasil akhir yang dicapai. Dengan adanya pengukuran kinerja akan dapat dilakukan pengevaluasian dengan membandingkan kinerja yang ditetapkan dengan yang sesungguhnya. Dari hasil perbandingan tersebut, pelaku bisnis dapat mengetahui seberapa besar penyimpangan yang terjadi dan seberapa jauh kemajuan yang telah tercapai dan tidak tercapai, sehingga dapat diambil tindakan untuk mengatasinya. Faktor yang terutama dalam mengukur suatu kinerja bisnis adalah analisis terhadap perilaku yang diperlukan untuk mencapai hasil yang telah disepakati, bukan penilaian terhadap kepribadian (Dharma, 2015: 65).

Para pelaku bisnis perlu mengetahui tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja bisnis dan dimensi-dimensi dari faktor-faktor tersebut. Oleh karena itu, para pelaku bisnis memerlukan dimensi yang dapat mengukur kinerja bisnis baik yang bersifat kinerja *financial* atau kinerja *non finansial*. Dalam pengukuran kinerja terdapat dua perspektif yaitu *subjectives concept* dan *objective concept*. Pada budaya bisnis di Asia informasi tentang kinerja bisnis biasanya merupakan suatu rahasia bisnis, sehingga perusahaan enggan memberikan data kinerjanya (Hartini, 2017: 65).

2.1.3.2 Dimensi Kinerja Bisnis

Menurut Indra (2015: 89) dimensi kinerja bisnis terbagi dua bagian yaitu:

1. Finansial dengan indikator yaitu peningkatan pendapatan dan peningkatan keuntungan.
2. Non-finansial dengan indikator yaitu peningkatan volume penjualan, peningkatan pangsa pasar, peningkatan jumlah pelanggan dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut Suci (2014: 111), Tujuan sebuah bisnis itu dari eksis (*survive*) mampu berdiri, untuk memperoleh laba (*benefit*) dan strategi bisnis yang dapat berkembang (*growth*), dan tercapai apabila bisnis tersebut mempunyai performa yang baik.

Sedangkan, indikator Kinerja usaha yang digunakan Musran Munizu (2019: 24) adalah:

1. Pertumbuhan Penjualan
Peningkatan volume penjualan, meningkatnya penjualan produk dalam kegiatan bisnis
2. Pertumbuhan Tenaga Kerja
Peningkatan jumlah tenaga kerja, meningkatnya jumlah karyawan dalam menjalankan bisnis
3. Pertumbuhan Laba
Peningkatan laba perusahaan, pertumbuhan profit yang semakin positif dalam menjalankan usaha

4. Pertumbuhan Modal

Peningkatan modal usaha, meningkatkan pertumbuhan modal dalam menjalankan usaha.

Menurut Mahsun (2017: 148), karakteristik kinerja terdapat beberapa jenis yaitu:

1. Indikator masukan (*Input*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran.

Misalnya:

- a. Jumlah dana yang dibutuhkan.
- b. Jumlah pegawai yang dibutuhkan.
- c. Jumlah infrastruktur yang ada.
- d. Jumlah waktu yang digunakan.

2. Indikator proses (*Process*). Dalam indikator ini, organisasi/ instansi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis pelaksanaan kegiatan organisasi/ instansi. Misalnya:

- a. Ketaatan pada peraturan perundangan.
- b. Rata-rata yang diperlukan untuk memproduksi atau menghasilkan layanan jasa.

3. Indikator keluaran (*Output*), adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau non-fisik. Indikator ini

digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan.

Misalnya:

- a. Jumlah produk atau jasa yang dihasilkan.
 - b. Ketepatan dalam memproduksi barang atau jasa.
4. Indikator hasil (*Outcome*), segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Outcome menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak. Dengan indikator ini, organisasi/ instansi akan dapat mengetahui apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk output memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan yang besar bagi masyarakat banyak, misalnya:
- a. Tingkat kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.
 - b. Produktivitas para karyawan atau pegawai.
5. Indikator manfaat (*Benefit*), adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Misalnya:
- a. Tingkat kepuasan
 - b. Tingkat partisipasi.
6. Indikator dampak (*Impact*), pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif. Misalnya:
- a. Peningkatan kesejahteraan.
 - b. Peningkatan pendapatan

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, maka penulis akan memaparkan penelitian terdahulu yang didapat dari jurnal sebagai pembandingan antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan peneliti lain.

Penelitian terdahulu tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1, sebagai berikut:

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Penulis

No	Peneliti dan Judul	Persamaan Dengan Variabel yang diteliti	Hasil Penelitian	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Arum Fitri Listiani, Jaka Nugraha (2019) Peran <i>Public Relations</i> Untuk Meningkatkan Eksistensi Perusahaan Melalui Penggunaan <i>Virtual Office</i> di Surabaya	<i>Virtual Office</i> (X) dan Kinerja (Y).	<i>Virtual Office</i> mampu meningkat eksistensi dan kinerja perusahaan.	Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran. Volume 07 Nomor 02 Tahun 2019, 135-143
2.	Julia Afnia (2020), Pengaruh <i>Virtual Office</i> terhadap Kinerja Karyawan Kantor Maya	<i>Virtual Office</i> (X), Kinerja Karyawan (Y):	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa <i>virtual office</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional	Jurnal Universitas Negeri Semarang Lib.Unnes.ac.id. ISSN 2089-3590 Vol.5, No.1 Th. 2020.
3.	Rahmat, Adi Bayuni (2018) Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kinerja Perusahaan (Studi kasus PT. Wijaya Karya)	Variabel (X): Karyawan Variabel (Y): kinerja perusahaan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Perusahaan	Jurnal Perpustakaan Universitas Indonesia, Vol 1, No 1 (2018). ISSN 1256-3530

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.	Ramadhan, Fajar Kurniawan Eka (2018) Pengaruh Prestasi Karyawan Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus PT. X)	Dependen: Kinerja Perusahaan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prestasi Karyawan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional	Jurnal Ekonomi & Bisnis Universitas Diponegoro. Vol. 4 nomor 1. ISSN. 2338-1256
5.	Icha Dwi Puspitasari (2021) Pengaruh <i>Work From Home</i> (Wfh) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Saat Pandemi COVID- 19 (Studi Kasus PT Jamkrindo)	Dependen : Kinerja karyawan	<i>Work From Home</i> (Wfh) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pada Saat Pandemi COVID-19	<i>Journal of Economics, Management and Business</i> Vol. 1 No. 1 ISSN: 2797- 8486

2.2 Kerangka Pemikiran

Perkembangan dunia industry yang sedang berjalan di industri 4.0 menuntut pelaku bisnis untuk bergerak secara dinamis, kebutuhan akan sesuatu yang cepat dan praktis selalu dicari. Terbukti dari adanya keharusan untuk mengamati pasar supaya produk yang ditawarkan selalu diminati. Perkembangan teknologi indfomarsi, menuntut industri mulai mendigitalisasi produk dan operasional nya, akibatnya pertukaran informasi semakin cepat. Semakin mudahnya teknologi komunikasi dan imbas dari pandemi Covid-19, mendorong tren bekerja di luar kantor, atau bahkan sama sekali tak perlu memiliki kantor semakin meningkat. Selain konsep *co-working space*, tren lainnya yang muncul yakni *virtual office*.

Menurut Siswandi (2020: 191), Kantor virtual atau *virtual office* adalah sebuah "ruang kerja" yang berlokasi di dunia internet, di mana seorang individu dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diperlukan untuk melaksanakan bisnis profesional.

Menurut Morissan (2019: 54), adapula komponen yang mengisi kehidupan *Virtual Office*, diantaranya adalah *Virtual knowledge worker*, *Virtual teamwork*, *Integrated complex networks intelligence*, *Complex matrixs structure* dan *Faster learning organization*.

Pengaruh *Virtual Office* pada bisnis semakin terlihat seiring perkembangan zaman. Keinginan pada pengelolaan bisnis yang praktis dan cepat menyebabkan *Virtual Office* banyak dicari. Semua orang bisa mendirikan perusahaan dengan cepat dan mudah hanya dengan menggunakan layanan kantor virtual ini. Suksesnya bisnis karena perkembangan teknologi terwujud dari beberapa hal, dari sistem kerja karyawan yang lebih mudah, marketing yang lebih praktis, hingga modal yang dibutuhkan pun bisa dipangkas sebanyak mungkin. Itu semua karena perkembangan teknologi yang pada akhirnya menciptakan sebuah perkantoran virtual atau *Virtual Office*. Pendapat ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arum Fitri Listiani, Jaka Nugraha (2019), dimana *Virtual Office* mampu meningkat eksistensi dan kinerja perusahaan.

Selain *virtual office*, faktor yang mampu mempengaruhi kinerja perusahaan adalah produktivitas karyawan. Menurut Sondang P Siagian (2016: 15), produktivitas kerja adalah kemampuan memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan output yang optimal,

kalau mungkin yang maksimal. Produktivitas kerja dikatakan tinggi jika hasil yang diperoleh lebih besar dari pada sumber tenaga kerja yang dipergunakan dan sebaliknya.

Seperti dijelaskan Simamora (2015: 612) faktor-faktor yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja meliputi. Kualitas, Kuantitas dan Ketepatan Waktu.

Hubungan produktivitas karyawan dengan kinerja bisnis, produktivitas karyawan yang baik akan berdampak langsung pada kinerja perusahaan. Setiap kesuksesan pasti ada peran penting karyawan nya yang dicapai oleh sebuah perusahaan. Tingginya kinerja dan produktivitas yang dimiliki oleh setiap karyawan tersebut, tidak terlepas dari motivasi kerja yang mereka miliki, yakni motivasi untuk memberikan yang terbaik kepada perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmat, Adi Bayuni (2018), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Menurut Sedarmayanti (2014: 112), kinerja merupakan pencapaian hasil kerja sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur. Menurut Mahsun (2017: 148), karakteristik kinerja pemerintah daerah terdapat beberapa jenis yaitu indikator masukan (*input*), indikator proses (*process*), indikator keluaran (*output*), indikator hasil (*outcome*), indikator manfaat (*benefit*) dan indikator dampak (*impact*).

Pemanfaatan *Virtual office* dan produktivitas karyawan yang baik mampu menjadi pendorong dalam meningkatkan kinerja bisnis bagi perusahaan. *Virtual office* dan produktivitas karyawan yang baik merupakan strategi peningkatan layanan yang mampu mendukung kinerja perusahaan.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan pada kerangka pemikiran di atas, maka dapat diambil suatu hipotesis sebagai berikut : “*Virtual Office* dan Produktivitas Karyawan berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan *Start Up* di Wilayah Tasikmalaya baik secara simultan maupun parsial”.