

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia industri 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 informasi, menuntut industri mulai mendigitalisasi produk dan operasionalnya, akibatnya pertukaran informasi semakin cepat. Hal ini menyebabkan semakin kompetitifnya dunia industri (Siha dalam Baard & Thomas, 2020). Menyikapi hal tersebut, pelaku industri dituntut untuk semakin kreatif meningkatkan kapasitas organisasi menjadi lebih kompetitif (Gibson dalam Baard & Thomas, 2020).

Salah satu wujud dinamisnya suatu bisnis adalah terkait sistem. Perkembangan zaman yang kemudian mengantarkan ke adanya perkembangan teknologi bisa membuat sebuah bisnis lebih sukses dari sebelumnya. Sistem yang lebih dinamis tentu mampu beradaptasi dengan baik pada perubahan zaman, terutama di era serba digital seperti sekarang ini. Suksesnya bisnis karena perkembangan teknologi terwujud dari beberapa hal, dari operasional dan sistem kerja karyawan yang lebih mudah, *marketing* yang lebih praktis, hingga modal yang dibutuhkan pun bisa dipangkas sebanyak mungkin.

Selain itu, pandemi yang melanda dunia telah merubah segala aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bekerja. Di Indonesia sendiri, beberapa

sektor pekerjaan mengharuskan bekerja dari rumah karena adanya aturan tentang *social distancing* guna mengurangi penyebaran virus Covid19 & membantu program Pemerintah. 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*.

Di Kota Tasikmalaya sudah terdapat banyak perusahaan *start up* tumbuh dengan berbagai bidang usaha. Perusahaan *Start Up* ini tumbuh seiring dengan perkembangan dunia bisnis dan teknologi informasi. Rata - rata *Start Up* yang ada di wilayah Tasikmalaya bergerak di bidang jasa *digital marketing, photography, videography* layanan *Search Engine Marketing, Content Marketing*, jasa SEO, optimasi *Social Media* dan yang lainnya. Kondisi perkembangan industri dan pandemic Covid 19 menjadi *trigger* bagi kemunculan dan perkembangan usaha *Start Up* ini.

Konsep *virtual office* ini mengakomodasi perusahaan yang memang tak terlalu membutuhkan kantor dari segi operasional atau kegiatan usaha yang dilakukannya setiap hari. *Virtual Office* menggunakan instrumen yang ada, koneksi internet, dan wawasan terkait bagaimana sistem dijalankan. Ini juga termasuk sebuah kantor sudah bisa dijalankan secara daring atau *online*. *Virtual Office* menjadi jawaban atas kebutuhan bisnis yang dinamis, serba digital, dan menjawab permasalahan saat ini.

Perusahaan *Start Up* ini selalu berkomitmen dalam memberikan pencapaian performa *Digital Marketing Campaign* yang terbaik bagi semua klien dan mitra

bisnisnya. Dengan menerapkan standar operasional yang tinggi untuk memastikan setiap proses optimisasi dilakukan dengan perencanaan yang tepat berdasarkan data aktual yang dianalisa, semua keputusan yang dibuat dalam proses optimisasi kampanye iklan dilakukan berdasarkan data yang objektif dan dapat divalidasi. Sejauh ini, Perusahaan *Start Up* di Tasikmalaya telah bekerjasama dengan banyak klien dari berbagai bidang industri mulai dari *E-commerce*, Otomotif, Pariwisata, Properti, Perbankan, dan masih banyak lagi. Melalui pengalaman dan tenaga spesialis yang dimiliki, Perusahaan *Start Up* berhasil membantu setiap klien dalam meningkatkan dan mencapai performa digital sesuai dengan yang ditargetkan dan mampu menghasilkan lebih banyak keuntungan (Wawancara dengan salah satu *Start Up*, 2022).

Namun dalam peninjauan awal yang dilakukan peneliti, terdapat permasalahan dalam kinerja pada Perusahaan *Start Up* di Tasikmalaya. Dimana tiap perusahaan tidak mempunyai KPI (*key performance index*) yang jelas, hal ini bisa mempengaruhi penilaian dalam performa perusahaan. Kurangnya SDM dalam bidang teknologi yang kompeten membuat perusahaan tidak bisa mencapai target yang diinginkan, serta kurangnya inovasi.

Dalam kinerjanya Perusahaan *Start Up* di Tasikmalaya memanfaatkan *virtual office*, untuk efisiensi dan efektifitas kinerjanya dan karyawan. *Virtual office* (kantor virtual) adalah sebuah kantor yang bersifat maya alias online. *Virtualoffice* sesungguhnya benar memiliki wujud kantor dan bersifat legal terhadap hukum. 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 (Siswandi, 2020: 191).

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. Sistem kantor secara mendasar bersifat kompleks, yang memerlukan pengawasan dalam segala hal. Sebuah hal bernama *virtual office* muncul sebagai solusi bagi penyelesaian masalah pengawasan itu sendiri. Mungkin ide pokok dari *virtual office* adalah untuk memindahkan ide-ide atau informasi pada manusia dan bukan penggantinya. Artinya adalah seluruh karyawan tidak berpindah secara fisik tetapi mengkomunikasikan ide-ide mereka satu sama lain dengan menggunakan berbagai macam sistem telekomunikasi. Sekalipun dengan adanya *virtual office*, komunikasi tetap diperlukan bagi pelaksanaan kegiatan kantor untuk tetap menjaga kinerja karyawan (McLeod: 2016: 85).

Dalam operasionalnya Perusahaan *Start Up* di Tasikmalaya melakukan segala operasinya lewat *virtual office*, dimana klien dan perusahaan melakukan *deal project* lewat virtual. Selain itu perusahaan juga melakukan pengerjaan project dengan tim secara virtual dan *work from home*. Hal ini dirasa sangat efektif untuk bidang usaha yang Perusahaan *Start Up* jalankan, dan klien pun selama ini puas

dengan kinerja perusahaan. Namun, seiring berjalannya waktu *virtual office* juga menimbulkan permasalahan bagi Perusahaan *Start Up* di Tasikmalaya, dimana masalah tersebut terjadi akibat kurangnya komunikasi antar tim, penyimpanan file yang kurang, resiko keamanan dan privasi, serta waktu kerja kerap disepelakan oleh karyawan. Mereka yang menyelesaikan pekerjaan jarak jauh kerap santai dan merasa waktu tidak perlu dipermasalahkan. Akhirnya ada yang bekerja mulai dari siang atau bahkan tengah malam.

Selain *virtual office*, faktor lain yang mempengaruhi kinerja perusahaan adalah produktivitas karyawan. Agar operasional perusahaan tersebut dapat terlaksana diperlukan sumber daya yang handal dan memiliki produktivitas yang baik pada perusahaan tersebut. Dengan demikian karyawan dituntut untuk memiliki performa yang baik agar setiap target kerja yang ditetapkan dapat tercapai. Saat ini, setiap perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan produktivitas yang tinggi dikarenakan semakin tingginya biaya yang dibutuhkan atau dikeluarkan untuk menjalankan roda perusahaan, parameter yang biasanya digunakan untuk mengukur aspek efisiensi dengan tetap memperlihatkan aspek efektivitas pencapaian tujuan adalah produktivitas. Dimana beberapa referensi mendefinisikan sebagai ratio antara hasil karya nyata (*output*) dalam bentuk barang dan jasa, dengan masukan (*input*) yang sebenarnya. Greeberg dalam Muchdarsyah (2017: 12) mendefinisikan produktivitas sebagai “Perbandingan antara totalitas pengeluaran pada waktu tertentu dibagi totalitas masukan selama periode tersebut”. Jadi produktivitas merujuk pada efektivitas dan efisiensi dalam memproduksi barang atau jasa. Untuk

meningkatkan produktivitas dan efisiensi tersebut, banyak *alternative* dan pendekatan perbaikan yang dapat dikembangkan.

Para karyawan Perusahaan *start up* di Tasikmalaya mampu menyelesaikan pekerjaan mereka walau pun hanya melakukan komunikasi lewat virtual. Namun pimpinan perusahaan selalu melakukan supervisi agar karyawan bekerja sesuai SOP yang ada. Namun terdapat pula permasalahan dalam kinerja karyawan. Dimana Perusahaan *start up* di Tasikmalaya tidak bisa memastikan memastikan 100% bahwa setiap karyawan akan bekerja. Karena bekerja secara remote dan tidak berinteraksi langsung dengan pemimpin perusahaan, karyawan cenderung mudah kehilangan fokus saat menyelesaikan tugas mereka. Karyawan juga kadang merasa kesepian karena pekerjaan dilakukan di rumah tanpa partner. Bila permasalahan tersebut tidak ditanggulangi maka akan mempengaruhi kinerja perusahaan, dimana pekerjaan atau *project* tidak akan berjalan optimal.

*Virtual office* dan produktivitas karyawan yang baik mampu menjadi pendorong dalam meningkatkan kinerja bisnis bagi Perusahaan *start up* di Tasikmalaya. *Virtual office* dan produktivitas karyawan yang baik merupakan strategi peningkatan daya saing layanan yang mampu mendukung kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, terutama dilihat dari permasalahannya penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menyajikannya dalam bentuk usulan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Virtual Office* dan Produktivitas Karyawan Terhadap Kinerja Bisnis pada Perusahaan *Start Up* di Tasikmalaya**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka agar penelitian terarah dengan baik, maka permasalahan pokoknya dapat di identifikasikan sebagai berikut:

1. Bagaimana *virtual office* pada Perusahaan *start up* di Tasikmalaya.
2. Bagaimana produktivitas karyawan pada Perusahaan *start up* di Tasikmalaya.
3. Bagaimana kinerja bisnis pada Perusahaan *start up* di Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh *virtual office* dan produktivitas karyawan terhadap kinerja bisnis pada Perusahaan *start up* di Tasikmalaya baik secara simultan maupun parsial.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Virtual office* pada Perusahaan *start up* di Tasikmalaya.
2. Produktivitas karyawan pada Perusahaan *start up* di Tasikmalaya.
3. Kinerja bisnis pada Perusahaan *start up* di Tasikmalaya.
4. Pengaruh *virtual office* dan produktivitas karyawan terhadap kinerja bisnis pada Perusahaan *start up* di Tasikmalaya baik secara simultan maupun parsial.

#### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Hasil dari penelitian yang diperoleh ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat ataupun memberikan sedikit wawasan untuk pengembangan ilmu dan terapan ilmu:

##### **1. Pengembangan ilmu pengetahuan**

Dapat menjadi kontribusi ke khasanah ilmu pengetahuan umumnya bidang manajemen operasional, khususnya mengenai *virtual office*, produktivitas karyawan dan kinerja bisnis.

##### **2. Terapan ilmu pengetahuan**

###### **a. Bagi Penulis**

Dapat memperdalam pemahaman khususnya tentang permasalahan yang diteliti sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

###### **b. Bagi pihak lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan contoh bagi perusahaan lain dan bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian terhadap permasalahan yang serupa di masa yang akan datang, terkait pengaruh *virtual office* dan produktivitas karyawan terhadap kinerja bisnis.

#### **1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian**

Penelitian akan dilakukan di Perusahaan *start up* di Tasikmalaya. Penelitian ini direncanakan dilakukan selama 7 (tujuh) bulan, dimulai pada bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Agustus 2022. Adapun jadwal penelitiannya secara lengkap pada Tabel 1.1, sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jadwal Penelitian**

Kegiatan	Maret			April				Mei - Juni				Juli				Agustus			
	Minggu ke			Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke			
	1	2	3	1	1	1	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Persiapan dan Pengajuan Izin																			
Penyusunan Usulan Penelitian																			
Bimbingan																			
Seminar UP																			
Revisi UP																			
Penelitian																			
Pengolahan Data																			
Bimbingan																			
Ujian Sidang Skripsi																			