

MANAJEMEN VIRTUAL OFFICE BERBASIS PLATFORM DIGITAL DI PERUSAHAAN GRAB BENGKULU

Lathifatul Ainy¹, Sugeng Suharto², Gushevinalti
Universitas Bengkulu
lathifatulainy@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of digital platform-based virtual office management at Grab Bengkulu and identify how digital platforms support management functions, including planning, organizing, directing, and controlling (POAC). This research employed a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving management and employees engaged in the virtual work system at Grab Bengkulu. The findings indicate that the implementation of virtual offices is supported by various digital platforms such as WhatsApp, Zoom Meetings, Google Drive, and the company's internal operational system. These platforms facilitate work coordination, communication, decision-making, performance monitoring, and human resource management in an online environment. The planning function is implemented through digitally based work targets and flexible operational strategies. The organizing function is reflected in structured task distribution and virtual coordination. The directing function is carried out through digital leadership and intensive online communication, while the controlling function is implemented through data-based evaluation systems and real-time performance monitoring. This study concludes that digital platform-based virtual office management improves work flexibility, coordination effectiveness, and organizational operational efficiency, although challenges remain in maintaining communication, work discipline, and employee supervision in a virtual work environment.

Keywords: Virtual Office, Digital Platform, Management, POAC, Grab Bengkulu, Virtual Work

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen virtual office berbasis platform digital di Grab Bengkulu serta mengidentifikasi bagaimana platform digital mendukung fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian (POAC). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan pihak manajemen dan karyawan yang bekerja dalam sistem kerja virtual di Grab Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan virtual office didukung oleh berbagai platform digital seperti WhatsApp, Zoom Meetings, Google Drive, dan

sistem operasional internal perusahaan. Platform-platform tersebut digunakan untuk mendukung koordinasi kerja, komunikasi, pengambilan keputusan, pemantauan kinerja, serta pengelolaan sumber daya manusia dalam lingkungan kerja daring. Fungsi perencanaan dilakukan melalui penetapan target kerja berbasis digital dan strategi operasional yang fleksibel. Fungsi pengorganisasian tercermin dalam pembagian tugas yang terstruktur dan koordinasi kerja virtual. Fungsi pengarahan dilakukan melalui kepemimpinan digital dan komunikasi daring yang intensif, sedangkan fungsi pengendalian diterapkan melalui sistem evaluasi berbasis data dan pemantauan kinerja secara real-time. Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen virtual office berbasis platform digital mampu meningkatkan fleksibilitas kerja, efektivitas koordinasi, dan efisiensi operasional organisasi, meskipun masih terdapat tantangan dalam menjaga komunikasi, disiplin kerja, dan pengawasan karyawan di lingkungan kerja virtual.

Kata kunci: Virtual Office, Platform Digital, Manajemen, POAC, Grab Bengkulu, Kerja Virtual

A. Pendahuluan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peran penting teknologi dalam mentransformasi operasional organisasi yang berdampak signifikan terhadap manajemen sumber daya manusia (SDM), baik secara strategis maupun praktis (Dharmawan dan kolega, 2024). Perkembangan bisnis berbasis platform digital telah mengubah pendekatan organisasi terhadap pekerjaan dan pengelolaan SDM, salah satunya pada Grab sebagai perusahaan teknologi layanan transportasi digital yang menerapkan sistem kerja berbasis platform dan terdistribusi. Di tingkat lokal, Grab Bengkulu memanfaatkan ruang kerja virtual dengan berbagai platform digital untuk mendukung

aktivitas manajerial, operasional, dan koordinasi tanpa bergantung pada ruang fisik tradisional (Darmowiyoto, R., & Sirait, T, 2024). Sistem ini didukung oleh penggunaan aplikasi internal, sistem komunikasi daring, dasbor operasional, serta platform kolaborasi digital yang memungkinkan koordinasi kerja, komunikasi, pengambilan keputusan, dan pemantauan kinerja secara efektif. Transformasi ini menunjukkan bahwa kantor telah berubah menjadi sistem kerja digital berbasis virtual, meskipun penerapannya di tingkat daerah memiliki karakteristik berbeda akibat perbedaan infrastruktur, SDM, dan praktik kerja lokal (Darmowiyoto, R., & Sirait, T, 2024).

Pemanfaatan berbagai teknologi seperti Asana dan Trello membantu dalam pengorganisasian pekerjaan, sementara Slack, Microsoft Teams, dan Google Workspace mendukung komunikasi dan kolaborasi tim (Kamila dan Marzuq, 2024; Simon, 2021). Teknologi tersebut juga meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan, pemecahan masalah, serta produktivitas kerja. Namun demikian, implementasi kantor virtual tetap menghadapi tantangan seperti komunikasi, disiplin kerja, pengawasan, serta dampak psikologis dan sosial akibat minimnya interaksi langsung (Suryawijaya dan Putri, 2025). Di Grab Bengkulu, sistem kantor virtual tidak hanya melibatkan karyawan internal, tetapi juga ekosistem kerja digital yang lebih luas, di mana SDM menjadi aset penting karena kontribusinya terhadap inovasi dan profitabilitas organisasi (Sofiyani, 2023). Perkembangan SDM digital juga membuka peluang untuk memahami karakter pekerja digital serta transformasi manajemen berbasis teknologi (Wulandari, 2023). Secara global, Indonesia menjadi negara dengan jumlah startup terbanyak di ASEAN pada tahun 2024 dengan 2.562 startup, menunjukkan

pesatnya perkembangan ekosistem digital (databoks.katadata.co.id, 2024). Konsep virtual office sendiri memungkinkan operasional bisnis berjalan tanpa ruang fisik, menekan biaya, dan mengandalkan platform digital sebagai sarana utama koordinasi (Helms & Raiszadeh, 2022), di mana aktivitas kerja dilakukan secara jarak jauh melalui sistem digital (Yuliana, 2022). Grab sebagai perusahaan teknologi transportasi telah berkembang luas di Indonesia, termasuk di Bengkulu yang beroperasi dengan sistem virtual akibat keterbatasan struktur manajerial langsung (Ninanta, 2021). Konsep ini juga selaras dengan karakter generasi milenial yang mengutamakan fleksibilitas kerja (Muktamar et al., 2023), meskipun tetap menghadapi tantangan dalam hal koordinasi, pengawasan, dan kepercayaan dalam sistem kerja virtual (Lestyaningrum dan Kolega, 2024).

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji teknologi digital dan efisiensi kerja, sebagian besar masih bersifat umum dan belum banyak membahas implementasi pada konteks lokal seperti Grab Bengkulu. Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara

teori manajemen dan praktik di lapangan, terutama dalam penerapan sistem digital yang masih dipengaruhi pendekatan konvensional. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam praktik pengelolaan kantor virtual berbasis platform digital di Grab Bengkulu serta bagaimana platform tersebut mendukung fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen dan organisasi berbasis digital, serta kontribusi praktis bagi manajemen Grab Bengkulu dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan kantor virtual dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait manajemen digital dan SDM.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik manajemen kantor virtual berbasis platform digital di Grab Bengkulu dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode ini digunakan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena manajemen

dalam sistem kerja virtual, yang mencakup berbagai aspek penelitian seperti fokus, lokasi, informan, teknik pengumpulan data, serta analisis data. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kualitatif tepat digunakan untuk memahami fenomena sosial secara holistik dan kontekstual, sedangkan pendekatan studi kasus memungkinkan pengkajian mendalam terhadap satu unit organisasi secara spesifik (Creswell & Poth, 2018). Penelitian ini bersifat naturalistik, eksploratif, dan interpretatif, di mana peneliti tidak melakukan manipulasi variabel, tetapi memahami realitas sebagaimana terjadi di lapangan (Lincoln & Guba, 1985).

Fokus penelitian ini adalah penerapan fungsi manajemen POAC (perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan) dalam sistem kerja virtual serta pemanfaatan platform digital dalam komunikasi, koordinasi, pengambilan keputusan, dan pengawasan kinerja. Secara rinci, perencanaan mencakup penetapan tujuan, strategi kerja digital, dan perencanaan SDM virtual (Robbins & Coulter, 2020; Cascio & Montealegre, 2016; Dessler, 2020). Pengorganisasian meliputi struktur kerja virtual, pembagian tugas, dan

koordinasi berbasis platform digital (Robbins & Judge, 2021; Yukl, 2020; Gibson, 2020). Pengarahan mencakup e-leadership, komunikasi virtual, serta motivasi kerja (Avolio, 2019; Deci & Ryan, 2020). Pengawasan meliputi sistem monitoring digital, evaluasi kinerja, serta tindak lanjut pengendalian (Dessler, 2020; Miles, 2014; Lincoln & Guba, 1985).

Penelitian ini dilakukan di Grab Bengkulu, yang dipilih karena telah menerapkan sistem kerja berbasis platform digital dalam aktivitas manajerial dan operasional. Lokasi ini relevan karena mencerminkan praktik kantor virtual di tingkat daerah dengan karakteristik sosial dan infrastruktur digital yang khas. Penelitian dilaksanakan selama enam bulan melalui tahapan persiapan, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan.

Subjek penelitian adalah individu yang terlibat langsung dalam sistem kantor virtual, yaitu koordinator operasional, staf administrasi, dan karyawan yang menggunakan platform digital dalam pekerjaan sehari-hari. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria

keterlibatan dan pemahaman terhadap sistem kerja virtual, dengan jumlah sekitar 6–10 informan dan kemungkinan snowball sampling untuk memperluas informasi (Sugiyono, 2022; Naderifar, 2017).

Data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi internal perusahaan yang bersifat naratif dan kontekstual (Creswell, 2018). Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur melalui platform daring seperti Zoom atau Google Meet untuk menggali pengalaman, strategi, dan tantangan implementasi POAC. Observasi dilakukan untuk mengamati langsung aktivitas kerja virtual dan koordinasi digital (Denzin & Lincoln, 2018). Dokumentasi digunakan untuk memperkuat data dari kebijakan, laporan, dan aktivitas digital perusahaan. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, serta laporan resmi yang mendukung landasan teoritis penelitian (Creswell & Poth, 2018).

Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2024), yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan

kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi yang relevan dengan POAC. Data kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel, atau pola hubungan antar konsep, sebelum akhirnya ditarik kesimpulan yang diverifikasi melalui triangulasi sumber, teknik, dan member check untuk memastikan keabsahan data.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran mendalam mengenai praktik manajemen kantor virtual berbasis platform digital di Grab Bengkulu serta kontribusinya terhadap pengembangan manajemen digital dan organisasi berbasis teknologi.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

BAB ini membahas hasil penelitian secara lebih mendalam dengan menggunakan kerangka teori manajemen Planning, Organizing, Actuating, and Controlling (POAC) yang dikembangkan oleh George R. Terry (1956). Kerangka ini digunakan untuk menganalisis implementasi praktik manajemen kantor virtual berbasis platform digital di Grab Bengkulu, sekaligus melihat kesesuaian antara konsep

manajemen klasik dan praktik manajemen modern dalam lingkungan kerja virtual serta bentuk adaptasi yang dilakukan dalam menghadapi transformasi digital.

Karakteristik Informan

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan mereka dalam sistem manajemen kantor virtual berbasis platform digital di Grab Bengkulu. Pemilihan informan dilakukan untuk memperoleh data yang komprehensif dalam menganalisis fungsi manajemen POAC.

Informan pertama adalah Koordinator Operasional atau perwakilan manajemen regional Grab Bengkulu yang berperan dalam perencanaan dan koordinasi operasional. Informan ini berperan penting dalam menetapkan tujuan kerja, target operasional, serta implementasi kebijakan lokal yang sesuai dengan kondisi wilayah Bengkulu. Selain itu, informan ini memastikan keterhubungan seluruh fungsi organisasi melalui pemanfaatan platform digital serta koordinasi pembagian tugas dalam struktur kerja virtual.

Tiga informan lainnya adalah staf operasional (FTT) yang berperan dalam pelaksanaan fungsi actuating. Mereka menjalankan tugas operasional harian yang dikomunikasikan secara virtual serta berinteraksi dengan sistem Grab dan mitra pengemudi. Dalam sistem kantor virtual, staf operasional dituntut untuk bekerja mandiri, disiplin, dan berorientasi pada pencapaian target, sehingga fungsi pengarahan dapat berjalan efektif tanpa kehadiran fisik pimpinan.

Selanjutnya, tiga informan yang merupakan staf administrasi atau pendukung memiliki peran dalam fungsi pengendalian. Mereka bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi digital, dokumentasi, serta pengolahan data operasional. Melalui sistem berbasis platform digital, staf ini membantu manajemen dalam mengawasi alur kerja, menilai kinerja, dan memastikan pelaksanaan operasional sesuai standar yang ditetapkan.

Dua informan lainnya adalah staf sumber daya manusia (SDM) atau rekrutmen virtual yang berkontribusi pada fungsi pengorganisasian dan pengendalian SDM. Mereka terlibat

dalam proses rekrutmen, pelatihan, penempatan, serta evaluasi kinerja karyawan secara virtual. Selain itu, mereka juga berperan dalam pengembangan kompetensi digital karyawan agar mampu beradaptasi dengan sistem kerja virtual.

Informan terakhir adalah mitra kerja eksternal yang secara rutin berinteraksi dengan Grab Bengkulu. Informasi dari pihak ini memberikan perspektif eksternal terhadap efektivitas fungsi pengarahan dan pengendalian, khususnya dalam aspek koordinasi kerja, komunikasi, dan tanggung jawab organisasi. Pengalaman mitra kerja dalam berinteraksi secara virtual menjadi indikator penting dalam menilai kualitas implementasi manajemen kantor virtual terhadap layanan dan hubungan kerja.

Secara keseluruhan, keberagaman informan dalam penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi fungsi manajemen POAC di Grab Bengkulu. Hal ini memperkuat analisis teoritis sekaligus meningkatkan validitas temuan melalui triangulasi sumber data.

Tabel.1 Divisi dalam Perusahaan Grab Bengkulu

Kode Informan	Jenis Informan	Jabatan/Peran	Fokus Data Utama	Fungsi POA C Dominan
I1 (TM)	Informan Kunci	Koordinator Operasional / Perwakilan Manajemen Regional	Perencanaan kerja, pengambilan keputusan, kepemimpinan virtual, pengawasan kinerja	Planning, Organizing
I2 (DF)	Informan Utama	Staf Operasional (FTT)	Pelaksanaan kerja harian, penerimaan arahan digital, koordinasi operasional	Actuating
I3 (PP)	Informan Utama	Staf Operasional (FTT)	Kemandirian kerja, disiplin, pelaksanaan tugas berbasis target	Actuating
I4 (AE)	Informan Utama	Staf Operasional (FTT)	Koordinasi virtual, penyelesaian kendala operasional	Actuating
I5 (MP)	Informan Pendukung	Staf Administrasi / Support	Administrasi digital, pelaporan kinerja, dokumentasi	Controlling

I6 (AH)	Informan Pendukung	Staf Administrasi / Support	Pengelolaan data operasional, koordinasi administrasi	Controlling
I7 (DY)	Informan Pendukung	Staf Administrasi / Support	Dukungan sistem administrasi dan komunikasi internal	Controlling
I8 (AP)	Informan Pendukung	Staf SDM / Rekrutmen (Virtual)	Rekrutmen, pengelolaan SDM, pembinaan karyawan	Organizing, Controlling
I9 (IO)	Informan Pendukung	Staf SDM / Rekrutmen (Virtual)	Evaluasi kinerja, pengembangan kompetensi digital	Controlling
I10 (UV)	Informan Triangulasi	Mitra Kerja Eksternal	Pola koordinasi, efektivitas komunikasi, responsivitas Grab Bengkulu	Actuating, Controlling

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, analisis manajemen kantor virtual berbasis platform digital menggunakan teori

George R. Terry yang berlandaskan konsep POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) sebagaimana dipaparkan dalam Prinsip-Prinsip Manajemen (1958).

Perencanaan (Planning) dalam Sistem Virtual Office Grab Bengkulu

Fungsi perencanaan merupakan tahap awal dalam menentukan tujuan dan arah operasional organisasi, termasuk dalam sistem kantor virtual berbasis digital. Dalam konteks manajemen modern, perencanaan tidak hanya mencakup penetapan tujuan, tetapi juga penyusunan strategi, pengelolaan sumber daya, serta pembentukan mekanisme kerja yang efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam sistem kerja virtual, fungsi ini menjadi semakin penting karena seluruh aktivitas bergantung pada sistem digital, koordinasi daring, dan pemahaman prosedur kerja yang jelas.

Proses Perencanaan Kerja Operasional Berbasis Digital

Dalam kantor virtual, proses kerja operasional dilakukan melalui koordinasi daring antara staf dan

pimpinan untuk memastikan keselarasan pemahaman tugas dan tujuan kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan I-1 (Koordinator Operasional/Perwakilan Manajemen Regional), perencanaan operasional dilakukan melalui koordinasi dengan manajemen regional maupun pusat untuk menyelaraskan kebijakan organisasi dengan kondisi lapangan di Bengkulu.

Informan I-1 menjelaskan bahwa perencanaan dimulai dari penetapan target operasional oleh manajemen pusat yang kemudian disesuaikan dengan kondisi lokal dan dikomunikasikan kepada unit kerja terkait melalui koordinasi digital. Pernyataan tersebut adalah sebagai berikut:

“Dalam sistem kerja yang sudah banyak digunakan secara virtual, proses perencanaan operasional dilakukan melalui koordinasi dengan manajemen regional atau lokal. Perencanaan kerjaan biasanya dimulai dengan penyusunan target operasional, yang dikomunikasikan oleh pusat manajemen. Kemudian dilanjutkan dengan menyelaraskannya dengan kondisi lapangan Bengkulu. Proses ini

biasanya dilakukan dengan koordinasi yang berani yang melibatkan beberapa unit kerja terkait.” (Hasil wawancara, Januari 2026 TM I-1 Lk)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa perencanaan dalam sistem kantor virtual dilakukan secara terstruktur melalui koordinasi digital. Meskipun tidak dilakukan secara tatap muka, komunikasi berbasis platform memungkinkan integrasi antarunit kerja dalam penyusunan dan penyesuaian target operasional.

Selain itu, Informan I-1 juga menjelaskan bahwa penetapan target kinerja mengacu pada indikator dari manajemen pusat yang disampaikan kepada staf operasional melalui sistem digital terintegrasi. Hal ini disampaikan sebagai berikut:

“Penetapan target kinerja sering dilakukan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan oleh manajemen pusat. Target ini kemudian dikomunikasikan kepada staf operasional melalui sistem digital sehingga setiap unit kerja dapat memahami tujuan kerja yang perlu dicapai. Dengan bantuan indikator tersebut, proses pemantauan kinerja kerja dapat dilakukan secara lebih

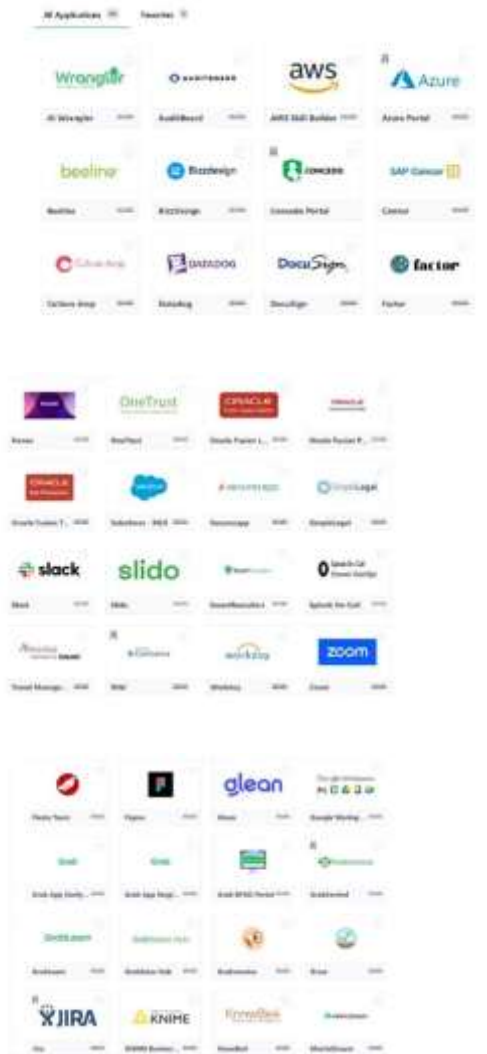
sistematis, bahkan ketika aktivitas kerja dilakukan secara virtual (Hasil wawancara, Januari 2026 TM I-1 Lk).”

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem kerja virtual tetap menjaga sistematisasi dalam proses perencanaan organisasi. Penggunaan platform digital seperti Zoom dan Microsoft Excel, serta pendekatan berbasis OKR (Objectives and Key Results), membantu organisasi dalam menetapkan tujuan kerja yang terukur, kolaboratif, dan terstruktur.

Selain itu, penggunaan berbagai platform digital juga berperan penting dalam mendukung perencanaan kerja operasional. Informan I-1 menjelaskan bahwa berbagai aplikasi digunakan untuk mendukung koordinasi dan pengelolaan pekerjaan, yaitu:

“Kami memanfaatkan beberapa platform digital untuk memantau dan mengelola tugas-tugas terkait pekerjaan. Aplikasi pesan instan seperti Slack, email, dan WhatsApp biasanya digunakan untuk koordinasi cepat, sementara platform rapat daring seperti Zoom Meet digunakan untuk evaluasi program. Selain itu, perusahaan menggunakan

sistem manajemen kerja digital seperti Docusign, Salesforce, Concedo, SalesHub, dan Jira untuk mendukung implementasi program kerja.” (Wawancara Hasil, Januari 2026 TM I-1 Lk)



Sumber : Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa fungsi perencanaan dalam sistem kerja virtual dilakukan melalui integrasi

koordinasi manajemen dan pemanfaatan teknologi digital, sehingga organisasi tetap dapat menjalankan aktivitas kerja secara efisien meskipun komunikasi tidak selalu berlangsung secara tatap muka dan terkadang memiliki keterbatasan kecepatan interaksi.

Adaptasi Perencanaan dengan Kondisi Lokal Bengkulu

Perencanaan yang ditetapkan oleh manajemen pusat kemudian diinterpretasikan dan diimplementasikan pada tingkat lokal, khususnya di Bengkulu. Proses adaptasi ini penting karena adanya perbedaan karakteristik sosial, budaya, serta kondisi infrastruktur di setiap wilayah. Oleh karena itu, kebijakan pusat tidak dapat diterapkan secara kaku, melainkan perlu disesuaikan agar tetap efektif dalam konteks operasional lokal. Dalam praktiknya, manajemen lokal berperan

sebagai penghubung implementasi strategi organisasi, termasuk dalam penyesuaian jadwal kerja, strategi koordinasi tim, serta pemanfaatan teknologi komunikasi yang disesuaikan dengan kondisi sumber daya manusia dan akses digital di daerah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adaptasi perencanaan juga mempertimbangkan kondisi kerja masyarakat, tingkat literasi digital karyawan, serta ketersediaan jaringan internet yang mendukung sistem kantor virtual. Faktor-faktor tersebut memengaruhi strategi organisasi dalam mengatur komunikasi, pembagian tugas, dan mekanisme kerja agar tetap berjalan optimal. Dalam praktiknya, manajemen lokal sering melakukan penyesuaian teknis terhadap kebijakan pusat agar lebih sesuai dengan kondisi lapangan. Proses ini juga menciptakan

keseimbangan antara kebijakan organisasi dan realitas operasional, di mana informasi dari lapangan menjadi dasar evaluasi dan penyesuaian kebijakan. Dengan demikian, perencanaan tidak hanya bersifat top-down, tetapi juga bersifat dinamis dan responsif terhadap kondisi lingkungan kerja.

Melalui adaptasi tersebut, organisasi dapat tetap mencapai tujuan strategis sekaligus menyesuaikan dengan tantangan lokal yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kantor virtual tidak hanya ditentukan oleh perencanaan di tingkat pusat, tetapi juga oleh kemampuan manajemen lokal dalam mengimplementasikan kebijakan secara kontekstual sesuai kondisi wilayah.

Berdasarkan hasil wawancara, Informan IR I-1 selaku Staf

Operasional (FTT) menjelaskan bahwa kebijakan dari manajemen pusat tidak diterapkan secara kaku, melainkan disesuaikan dengan karakteristik wilayah, jumlah sumber daya manusia, serta dinamika operasional di Bengkulu. Adaptasi ini menjadi penting untuk menyesuaikan kondisi lapangan dan meningkatkan efektivitas kerja. Dalam sistem kantor virtual, fleksibilitas menjadi faktor utama dalam mendukung produktivitas karena perubahan rencana dapat dilakukan secara cepat melalui komunikasi digital tanpa perubahan fisik. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi perencanaan di Grab Bengkulu bersifat dinamis dan selalu menyesuaikan kondisi terkini. Informan menjelaskan bahwa:

"Kebijakan dari manajemen pusat biasanya dikomunikasikan melalui tim koordinasi virtual yang memfasilitasi komunikasi dari

berbagai daerah. Menyusul pengumuman kebijakan tersebut, kami sedang melakukan riset agar kebijakan tersebut dapat diimplementasikan sesuai dengan kondisi lokal di Bengkulu. Misalnya, dalam beberapa program operasional, kami perlu mempertimbangkan karakteristik pasar lokal, kondisi tempat kerja, dan kebutuhan masyarakat setempat. Karena itu, meskipun kebijakan utama berasal dari manajemen pusat, implementasinya membutuhkan kerja sama agar program kerja dapat berjalan efektif pada tingkat yang tinggi." (Wawancara Hasil, Januari 2026 TM I-1 Lk)

Campaign Participant (QS) 2025			
City	Jul	Aug	Sept
Bengkulu	96.3%	93.1%	88.2%
Jambi	98.2%	86.7%	77.9%
Lampung	92.8%	80.3%	73.2%
Palembang	88.6%	93.8%	84.9%
South Sumatra	89.4%	89.2%	81.0%

MI/BS (QS) 2025			
City	Jul	Aug	Sept
Bengkulu	98.1%	92.1%	82.4%
Jambi	96.8%	91.5%	92.4%
Lampung	92.7%	91.0%	91.4%
Palembang	100.2%	97.8%	97.7%
South Sumatra	98.0%	94.1%	94.4%

Sumber : Data Priatur Diolah (2020)

Gambar 2. Perencanaan Target Sales OKR
Tim Pusat

Bengkulu	Latihlati Kmp	81%	1.204.000.200	997.180.000	82%	6%
Bengkulu	Suara CBR	82%	603.200.000	500.170.000	84%	7%
Bengkulu	Sony Ferdimasari	79%	500.000.000	394.160.000	79%	7%
Bengkulu (Total)		81%	2.306.180.000	1.889.310.000	82%	7%

Sumber : Data Primer Disolah (2026)

Gambar 3. Pembagian Target Sales OKR
Tim Bengkulu

Berdasarkan informasi tersebut, dapat dipahami bahwa proses operasional Grab di Bengkulu bersifat adaptif dan kontekstual, di mana fungsi perencanaan tidak hanya berperan sebagai implementasi program dari manajemen pusat, tetapi juga sebagai sarana koordinasi strategis di berbagai tingkatan agar kebijakan organisasi dapat diterapkan secara efektif sesuai kondisi lokal. Hal ini menunjukkan bahwa dalam sistem kerja berbasis kantor virtual, perencanaan bersifat dinamis dan selalu menyesuaikan perkembangan situasi operasional di lapangan.

Dalam sistem kerja virtual, dinamika manajemen berbeda

dengan sistem konvensional, terutama ketika pimpinan tidak hadir secara fisik di lokasi operasional. Kondisi ini membuat proses pengembangan strategi, koordinasi, dan pelaksanaan pekerjaan sangat bergantung pada komunikasi digital serta kepercayaan organisasi. Situasi tersebut menimbulkan tantangan yang perlu dikelola secara sistematis agar operasional tetap berjalan optimal. Informan TM I-1 menyoroti bahwa salah satu tantangan utama adalah memastikan komunikasi antara tim operasional dan pimpinan tetap berjalan efektif meskipun tidak dilakukan secara langsung. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

“Salah satu tantangan utama dalam sistem kerja virtual adalah memastikan komunikasi antara tim operasional dan pimpinan berjalan lancar, meskipun tidak selalu dilakukan secara langsung. Dalam

situasi tertentu, komunikasi yang berani membutuhkan penjelasan yang lebih rinci untuk mencegah kesalahpahaman selama tugas-tugas terkait pekerjaan, seperti briefing, yang dilakukan seminggu sekali melalui rapat Zoom dan membutuhkan OpenCAM. Selain itu, tantangan lainnya adalah mengkoordinasikan unit kerja agar dapat bekerja secara efisien tanpa perlu menggunakan aplikasi Gmapscam.” (Hasil Wawancara, Januari 2026 TM I-1 Lk)

Berdasarkan pernyataan tersebut, setiap anggota tim dituntut memiliki inisiatif dan tanggung jawab yang lebih tinggi dalam melaksanakan pekerjaan tanpa kehadiran fisik pimpinan. Oleh karena itu, perusahaan memperkuat sistem koordinasi digital serta melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan proses perencanaan dan

pengorganisasian berjalan efektif.

Dalam sistem ini, perencanaan tidak hanya berfokus pada pelaksanaan tugas, tetapi juga pada penguatan mekanisme komunikasi, koordinasi, serta pemanfaatan teknologi digital sebagai penghubung antara pimpinan dan staf operasional. Pendekatan ini menjadi faktor penting dalam menjaga efektivitas implementasi kebijakan organisasi dalam lingkungan kerja virtual.

Pengorganisasian (Organizing) dalam Struktur Kerja Virtual Grab Bengkulu

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang berperan dalam membentuk struktur tugas, pembagian kerja, serta penentuan tanggung jawab dalam organisasi. Dalam konteks kerja virtual, pengorganisasian tidak lagi bergantung pada struktur fisik, melainkan pada sistem koordinasi

berbasis teknologi digital yang memungkinkan karyawan bekerja dari lokasi yang berbeda. Oleh karena itu, pengorganisasian dalam sistem kerja virtual harus memastikan bahwa setiap anggota memahami peran, tugas, dan alur koordinasi secara jelas dan terstruktur.

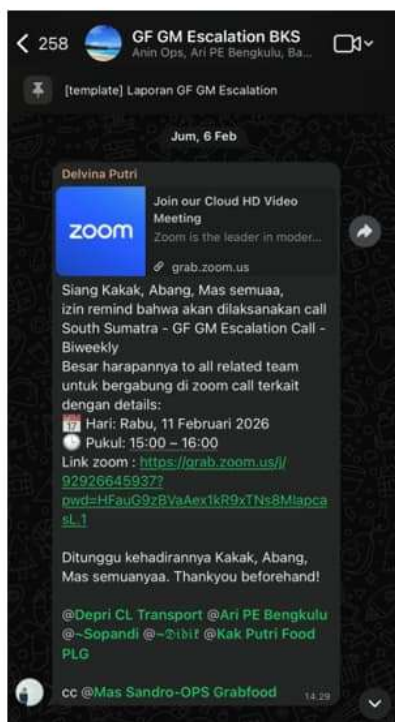
Struktur Organisasi Virtual dan Pembagian Peran

Struktur kerja virtual dibangun melalui sistem organisasi yang mengintegrasikan berbagai fungsi kerja lintas lokasi. Dalam lingkungan kerja digital, koordinasi tidak hanya mencakup aktivitas fisik, tetapi juga integrasi sistem komunikasi dan pemanfaatan teknologi untuk mendukung kolaborasi secara real-time. Oleh karena itu, pembentukan struktur kerja virtual dilakukan secara sistematis agar koordinasi antarunit kerja berjalan efektif.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Koordinator Operasional atau Perwakilan Manajemen Regional Grab Bengkulu dalam wawancara dengan TM I-1:

“Dalam sistem kerja virtual, struktur koordinasi dikembangkan dengan tugas dan tanggung jawab yang jelas di setiap unit kerja. Meskipun mereka tidak selalu berada di ruangan yang sama, ada grup dan Slack untuk memfasilitasi koordinasi antar divisi dalam menangani masalah dan menyelesaikan konflik. Setiap anggota tim memahami peran mereka dalam melaksanakan tugas operasional. Koordinasi lintas fungsi biasanya dilakukan secara rutin menggunakan konferensi Zoom setiap satu bulan sekali yang melibatkan beberapa unit kerja, seperti tim operasional, pemasaran, atau tim yang terkait dengan mitra. Dengan bantuan forum koordinasi yang telah

disebutkan di atas, setiap unit kerja dapat secara teratur bertukar informasi dan memastikan bahwa program kerja sejalan dengan tujuan organisasi. (Wawancara Hasil, Januari 2026 TM I-1 Lk)”



Sumber : Data Primer Diolah (2026)

Gambar 4. Koordinasi tim antar divisi dengan berbagai peran jabatan

Hasil wawancara dengan TM I-1 menunjukkan bahwa koordinasi dalam struktur kerja virtual dilakukan melalui penerapan prosedur yang jelas di setiap unit kerja sehingga setiap anggota tim memahami peran

dan tanggung jawabnya dalam pelaksanaan tugas operasional. Selain itu, penggunaan platform digital seperti Slack dan WhatsApp berfungsi sebagai sarana koordinasi antar divisi yang mendukung komunikasi serta pelaporan isu di lapangan. Struktur kerja virtual dibangun melalui sistem organisasi yang menekankan pembagian tugas, tanggung jawab, serta pemanfaatan teknologi digital untuk memperkuat koordinasi lintas fungsi. Dalam lingkungan kerja digital, efektivitas koordinasi tidak ditentukan oleh kehadiran fisik, melainkan oleh kejelasan struktur organisasi, integrasi sistem komunikasi, dan penggunaan platform digital yang memungkinkan kolaborasi berkelanjutan. Koordinasi lintas fungsi juga dilakukan secara rutin melalui forum koordinasi yang melibatkan berbagai unit kerja seperti staf operasional, pemasaran, dan mitra. Forum ini memungkinkan pertukaran informasi, pembahasan kendala operasional, serta memastikan program kerja berjalan sesuai tujuan organisasi.

Pembagian Peran Sumber Daya Manusia dalam Struktur Kerja Virtual

Penerapan AP I-8 pada Staf Sumber Daya Manusia (SDM) atau Rekrutmen Virtual Grab Bengkulu menjelaskan bahwa mekanisme pembagian peran dalam sistem kerja virtual diperlukan untuk memastikan setiap anggota organisasi dapat menjalankan tugas secara efisien meskipun berada di lokasi yang berbeda. Dalam konteks ini, pengelolaan SDM tidak hanya berfokus pada struktur jabatan, tetapi juga pada kompetensi individu, kemampuan adaptasi terhadap teknologi digital, serta kebutuhan operasional organisasi. Oleh karena itu, implementasi SDM dilakukan secara sistematis melalui tahapan yang mendukung koordinasi dan peningkatan kinerja kerja.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh AP I-8:

“Pembagian peran dalam struktur kerja virtual biasanya ditentukan oleh kebutuhan operasional dan kesejahteraan karyawan. Setelah proses perekrutan selesai, SDM akan berkoordinasi dengan unit kerja untuk menentukan posisi terbaik bagi kandidat yang bersangkutan.” (Hasil wawancara, Desember 2025 AP I-8 Pr)



Sumber : Data Primer Diolah (2026)

Gambar 5. Penempatan dan Pembagian Peran Dalam Struktur Kerja Virtual

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa dalam sistem kerja virtual, keputusan penempatan kerja didasarkan pada kebutuhan operasional serta kesejahteraan karyawan. Setelah proses perekrutan selesai, SDM melakukan koordinasi dengan unit kerja untuk menentukan posisi yang paling sesuai dengan kompetensi kandidat, sehingga setiap karyawan dapat ditempatkan secara tepat guna meningkatkan efektivitas kerja dalam lingkungan virtual.

Pengembangan SDM Digital dalam Sistem Kerja Virtual

Berdasarkan informan IO I-9, sumber daya manusia digital di Grab

Bengkulu merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem kerja virtual. Hal ini karena manajemen perlu memastikan bahwa setiap anggota organisasi memiliki kemampuan dalam menggunakan teknologi digital yang menjadi dasar utama koordinasi, komunikasi, dan pelaksanaan pekerjaan. Untuk itu, perusahaan menerapkan mekanisme strategis guna meningkatkan kesiapan SDM sebelum dan selama bekerja dalam lingkungan virtual.

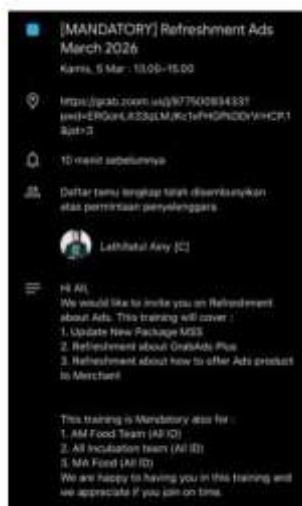
Informan IO I-9 menjelaskan bahwa perusahaan menyediakan pelatihan rutin yang berfokus pada penggunaan platform kerja digital yang digunakan dalam aktivitas operasional sehari-hari. Pelatihan tersebut dilakukan secara berkala melalui rapat Zoom yang berisi materi penjelasan serta evaluasi dalam bentuk kuis, yang kemudian dilanjutkan dengan pelatihan

tambahan melalui sistem otomatis berbasis WhatsApp. Hal ini disampaikan sebagai berikut:

“Untuk memastikan efektivitas sumber daya manusia digital, perusahaan menyediakan pelatihan rutin yang khusus berkaitan dengan penggunaan berbagai platform kerja digital yang digunakan dalam aktivitas operasional sehari-hari. Misalnya, pelatihan rutin setiap minggu melalui rapat Zoom berisi materi penjelasan dan kuis poin-poin penting yang berdampak pada aktivitas terkait pekerjaan, diikuti dengan pelatihan rutin materi dan kuis oleh bot otomatis melalui WhatsApp. Studi ini mencakup penggunaan aplikasi komunikasi, sistem manajemen tugas, dan platform kolaborasi yang mendukung koordinasi kerja tim.” (Hasil wawancara, Desember 2025 IO I-9 Pr)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penguatan SDM

digital dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan melalui kombinasi pelatihan daring, evaluasi, dan pemanfaatan teknologi otomatisasi. Dengan demikian, organisasi tidak hanya berfokus pada penempatan SDM, tetapi juga pada peningkatan kompetensi digital yang mendukung efektivitas kerja dalam sistem kantor virtual.



Sumber : Data Primer Diolah (2026)

Gambar 6. Pelatihan Rutin Kemampuan Karyawan

Berdasarkan pernyataan di atas, perusahaan meningkatkan SDM digital melalui berbagai program pelatihan rutin yang dilakukan secara berkala. Kegiatan pelatihan tersebut dilaksanakan melalui pertemuan daring yang berisi penyampaian materi serta evaluasi berbasis kuis yang berpotensi memengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Selain itu, perusahaan juga memanfaatkan sistem pembelajaran otomatis melalui aplikasi digital yang menyediakan materi edukasi secara terstruktur dan mudah diakses oleh karyawan.

Pengorganisasian SDM dalam Sistem Virtual Office

Pengorganisasian sumber daya manusia (SDM) dalam sistem kantor virtual merupakan proses penataan kerja yang bertujuan memastikan setiap individu dapat melaksanakan tugas secara efektif meskipun tidak berada dalam satu

lokasi fisik. Dalam lingkungan kerja digital, pengorganisasian tidak hanya berkaitan dengan struktur dan pembagian tugas, tetapi juga mencakup koordinasi, komunikasi, serta integrasi kerja berbasis teknologi informasi.

Berdasarkan informan AP I-8 dari Staf SDM dan Rekrutmen Virtual Grab Bengkulu, proses pengorganisasian SDM dalam tahap perekrutan dan seleksi dilakukan secara virtual dengan memanfaatkan platform digital. Proses ini dimulai dari pengumuman lowongan melalui media digital seperti portal pekerjaan dan media sosial profesional, termasuk penggunaan platform seperti Instagram Buzzer Bengkulu. Setelah itu, kandidat mengirimkan berkas lamaran melalui email dan dilakukan proses seleksi administrasi oleh tim SDM. Tahap berikutnya adalah wawancara daring

menggunakan platform internet, yang tidak hanya menilai kemampuan teknis kandidat tetapi juga kemampuan komunikasi digital serta adaptasi terhadap sistem kerja virtual.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh AP I-8:

“Dalam sistem kerja yang sudah sangat bergantung pada teknologi digital, proses perekrutan di perusahaan kami terutama dilakukan secara virtual. Langkah pertama biasanya dimulai dengan pengumuman lowongan melalui berbagai platform digital, seperti portal lowongan kerja internal atau media sosial profesional. Penjual biasanya menggunakan Instagram Buzzer Bengkulu. Setelah itu, kandidat dikirim surat lamaran melalui email, dan SDM menyelesaikan proses penyaringan dokumen. Langkah selanjutnya adalah pertemuan virtual menggunakan platform internet. Pada

fase ini, kami tidak hanya menilai kemampuan teknis kandidat tetapi juga keterampilan komunikasi digital mereka dan bagaimana mereka beradaptasi dengan sistem kerja yang tidak selalu dapat diandalkan." (Wawancara Hasil, Desember 2025 AP I-8 Pr)



Sumber : Data Primer Diolah (2026)

Gambar 6. Pelatihan Rutin Kemampuan Karyawan

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa proses perekrutan dan seleksi di Grab Bengkulu dilakukan secara dominan melalui sistem virtual. Tahapan dimulai dari publikasi informasi

lowongan kerja melalui platform digital seperti portal pekerjaan internal dan media sosial profesional, kemudian kandidat mengirimkan lamaran melalui email yang selanjutnya diseleksi oleh pihak SDM. Tahap berikutnya adalah wawancara virtual menggunakan platform digital, di mana SDM tidak hanya menilai kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan komunikasi digital serta kemampuan adaptasi terhadap sistem kerja virtual. Mekanisme ini bertujuan untuk memastikan bahwa kandidat sesuai dengan kebutuhan kerja dalam lingkungan berbasis kantor virtual.

Dalam konteks AP I-8 yang berkaitan dengan Staf Sumber Daya Manusia (SDM) dan Rekrutmen Virtual Grab Bengkulu, kompetensi yang diprioritaskan dalam proses perekrutan tidak hanya berfokus pada aspek teknis pekerjaan, tetapi juga pada kemampuan adaptasi terhadap

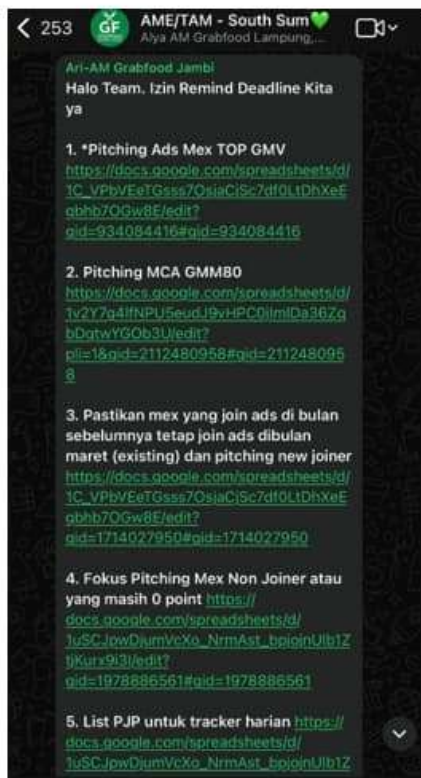
teknologi digital serta kemandirian dalam bekerja. Hal ini penting karena sistem kerja virtual menuntut karyawan untuk dapat bekerja tanpa pengawasan langsung serta mampu berkolaborasi dengan tim yang berada di lokasi berbeda. Oleh karena itu, organisasi menetapkan beberapa kompetensi utama yang harus dimiliki kandidat agar dapat bekerja secara efektif dalam sistem tersebut.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh AP I-8:

“Dalam sistem kerja virtual, keterampilan yang diprioritaskan tidak hanya mencakup kemampuan teknis sesuai dengan persyaratan kerja, tetapi juga kemampuan untuk bekerja secara mandiri dan beradaptasi dengan teknologi. Kita biasanya mengamati bagaimana kandidat mampu mengatur waktu, menyelesaikan tugas tanpa pengawasan, dan memiliki tenggat

waktu untuk pekerjaan mereka yang harus dipenuhi dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Pemimpin bahkan mungkin menghabiskan satu waktu di grup WhatsApp dan berkomunikasi secara efektif melalui media digital.” (Hasil wawancara, Desember 2025 AP I-8 Pr)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan rekrutmen dalam sistem kerja virtual sangat ditentukan oleh kombinasi antara kompetensi teknis, kemandirian kerja, disiplin waktu, serta kemampuan komunikasi digital yang efektif dalam mendukung koordinasi kerja jarak jauh.



Gambar 8. Deadline Pekerjaan Tanpa Pengawasan Langsung

Hasil wawancara dengan AP I-8 menunjukkan bahwa dalam sistem kerja virtual, proses perekrutan tidak hanya menekankan keterampilan teknis yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, tetapi juga kemampuan kandidat untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja digital. Organisasi memprioritaskan individu yang mampu bekerja secara mandiri, mengatur waktu secara efektif, serta menyelesaikan tugas sesuai tenggat waktu meskipun tanpa pengawasan

langsung dari atasan. Selain itu, kemampuan komunikasi digital menjadi aspek penting dalam seleksi karena koordinasi kerja dalam sistem virtual banyak dilakukan melalui platform komunikasi daring. Dengan demikian, kompetensi yang diprioritaskan mencakup kemampuan teknis, etika kerja, manajemen waktu, adaptasi teknologi, serta keterampilan komunikasi digital.

Wawancara dengan IO I-9 dilakukan untuk memahami proses pelatihan dan pengembangan karyawan melalui platform digital dalam sistem kerja virtual. Pengembangan SDM dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan materi pelatihan, meningkatkan kompetensi kerja, serta mendukung adaptasi karyawan terhadap sistem kerja digital. Dalam organisasi berbasis kerja virtual, proses pengembangan tidak terbatas pada pertemuan tatap muka, melainkan dapat dilakukan secara fleksibel melalui berbagai media digital yang memungkinkan partisipasi karyawan dari lokasi berbeda.

Informan IO I-9 menjelaskan bahwa perusahaan menggunakan

Gambar.10 Pengadaan WorkShop Melalui
Zoom Meeting

Berdasarkan IO I-9, pelatihan dan pengembangan karyawan dalam sistem kerja virtual dilakukan dengan memanfaatkan platform digital untuk meningkatkan kompetensi serta mendorong adaptasi terhadap sistem kerja berbasis teknologi. Proses ini tidak bergantung pada tatap muka, melainkan dilaksanakan secara fleksibel melalui media digital yang dapat diakses dari berbagai lokasi. Perusahaan menggunakan sistem manajemen pembelajaran (LMS) sebagai sarana utama pembelajaran mandiri sesuai pedoman yang telah ditetapkan. Materi pelatihan disajikan dalam bentuk modul digital, video instruksional, diskusi virtual, serta asesmen yang wajib diselesaikan karyawan. Selain itu, perusahaan juga menyelenggarakan webinar dan lokakarya internal yang melibatkan berbagai unit kerja untuk meningkatkan pengetahuan dan produktivitas. Melalui sistem ini, pengembangan SDM dapat dilakukan lebih efisien dan menjangkau seluruh karyawan meskipun bekerja secara terpisah secara geografis.

Selanjutnya, IO I-9 menjelaskan respons karyawan terhadap sistem pelatihan berbasis digital tersebut. Dalam konteks kerja virtual, metode pelatihan interaktif dinilai cukup efektif karena memberikan fleksibilitas dalam proses pembelajaran tanpa mengganggu aktivitas kerja utama. Karyawan dapat mengakses materi kapan saja, sehingga lebih adaptif terhadap ritme kerja masing-masing individu. Selain itu, bentuk pembelajaran seperti diskusi virtual dan studi kasus dinilai lebih menarik karena bersifat partisipatif. Namun demikian, terdapat variasi kemampuan dalam memahami dan menerapkan materi pelatihan, sehingga sebagian karyawan membutuhkan pendampingan lebih intensif dari SDM atau atasan langsung. Untuk memastikan keterlibatan optimal, perusahaan melakukan pemantauan kemajuan serta memberikan pengingat berkala melalui email atau pesan singkat apabila tugas belum diselesaikan. (Hasil wawancara, Desember 2025 IO I-9 Pr)



Sumber : Data Primer Diolah (2026)

Gambar.11 Peringatan Ketika Belum Menyelesaikan Pembelajaran

Hasil wawancara dengan DF I-2 menunjukkan bahwa proses pengarahan dalam sistem kerja virtual dilakukan melalui komunikasi digital yang terstruktur, terutama melalui grup komunikasi kerja dan rapat virtual menggunakan Zoom yang dilaksanakan secara berkala. Dalam forum tersebut, pimpinan menyampaikan tujuan kerja, prioritas operasional, serta pembagian tugas kepada seluruh anggota tim. Setelah itu, biasanya dilakukan penguatan kembali dalam bentuk rangkuman atau catatan kerja yang dibagikan dalam grup agar instruksi dapat dipahami dengan lebih jelas oleh karyawan. Mekanisme ini menunjukkan bahwa pengarahan tidak lagi bergantung pada interaksi tatap muka, melainkan pada sistem

komunikasi digital yang bersifat berulang dan terdokumentasi.

Dengan pola tersebut, alur pengarahan kerja menjadi lebih sistematis karena setiap instruksi dapat diakses kembali oleh karyawan melalui media digital. Hal ini juga membantu mengurangi potensi kesalahpahaman karena informasi tidak hanya disampaikan secara lisan, tetapi juga disimpan dalam bentuk catatan tertulis dalam platform komunikasi. Selain itu, penggunaan rapat virtual secara rutin memungkinkan adanya kontrol langsung dari pimpinan terhadap pemahaman dan pelaksanaan tugas oleh karyawan, meskipun mereka bekerja dari lokasi yang berbeda. Dengan demikian, efektivitas pengarahan dalam sistem kerja virtual sangat ditentukan oleh kejelasan komunikasi, konsistensi penyampaian instruksi, serta pemanfaatan platform digital sebagai media utama koordinasi kerja.



Gambar.12 Rangkuman Arahan Kerja
Setelah Zoom

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dalam sistem kerja virtual, supervisor tidak hanya menyampaikan instruksi secara langsung melalui rapat, tetapi juga menyediakan dokumentasi atau rangkuman kerja yang dapat diakses kembali oleh anggota tim. Hal ini berfungsi untuk memperjelas tugas dan tanggung jawab sehingga setiap karyawan memiliki pemahaman yang sama terhadap pekerjaan yang harus dilaksanakan.

Selanjutnya, wawancara dengan DF I-2 sebagai Staf Operasional (FTT) menggambarkan penggunaan berbagai platform digital dalam mendukung aktivitas operasional harian. Platform tersebut dimanfaatkan untuk komunikasi internal, koordinasi kerja, serta pemantauan aktivitas operasional.

Penggunaan teknologi digital dinilai membantu meningkatkan efektivitas kerja karena data operasional dapat diakses secara cepat dan mudah melalui sistem yang tersedia.

Informan I-2 menjelaskan bahwa dalam aktivitas kerja sehari-hari, perusahaan menggunakan sejumlah platform digital yang terintegrasi dalam sistem operasional. Email resmi dan aplikasi pesan instan digunakan untuk komunikasi internal, sementara platform rapat daring digunakan untuk koordinasi yang memerlukan penjelasan lebih rinci. Selain itu, sistem internal atau dasbor perusahaan digunakan untuk memantau data dan aktivitas operasional di wilayah Bengkulu. (Wawancara Hasil, Desember 2025 DF I-2 Lk)

Secara keseluruhan, hal ini menunjukkan bahwa pengarahan dalam sistem kerja virtual tidak hanya bertumpu pada instruksi verbal, tetapi juga diperkuat oleh dokumentasi digital dan pemanfaatan sistem teknologi yang memungkinkan monitoring serta koordinasi kerja dilakukan secara lebih terstruktur dan berkelanjutan.



Gambar.13 Platform Untuk Menjalankan Tugas Operasional Sehari-hari

Hasil wawancara dengan DF menunjukkan bahwa penggunaan berbagai platform digital dalam sistem kantor virtual memungkinkan koordinasi kerja berlangsung lebih efisien tanpa keterbatasan ruang fisik. Integrasi komunikasi daring dengan sistem operasional mendukung kolaborasi antara manajer dan staf dalam menjalankan aktivitas kerja harian secara terstruktur dan berkelanjutan.

Wawancara dengan PP I-3 sebagai Staf Operasional (FTT) menunjukkan bahwa komunikasi dalam sistem kerja virtual dilakukan secara intensif melalui berbagai platform digital. Aktivitas operasional, pengambilan keputusan, serta penyampaian tugas disalurkan melalui media komunikasi daring seperti Slack dan email. Informan menjelaskan bahwa grup komunikasi digunakan untuk menyampaikan informasi operasional harian, kebijakan, hingga

kondisi layanan di lapangan. Selain itu, pimpinan juga secara rutin melakukan rapat virtual untuk memantau perkembangan pekerjaan dan menyampaikan target yang harus dicapai. (Hasil wawancara, Desember 2025 PP I-3 Pr)

Hal ini menegaskan bahwa komunikasi digital merupakan elemen utama dalam pelaksanaan fungsi pengarahan dalam sistem kerja virtual. Meskipun tidak berada dalam satu lokasi fisik, pimpinan tetap dapat mengarahkan dan mengoordinasikan pekerjaan secara efektif melalui komunikasi yang terstruktur, konsisten, dan terdokumentasi.

Selanjutnya, PP I-3 menjelaskan bahwa platform digital juga berperan penting dalam mendukung koordinasi dengan mitra operasional sebagai bagian dari ekosistem layanan perusahaan. Sistem digital memungkinkan staf operasional untuk memantau aktivitas mitra, menangani kendala di lapangan, serta memberikan solusi secara cepat dan terarah.

“Platform digital memiliki fungsi yang sangat penting dalam memfasilitasi koordinasi dengan mitra

Operator. Melalui sistem digital yang tersedia, kami dapat mengelola aktivitas mitra operasional dengan cara yang mudah dan memberikan solusi jika terjadi kendala di lapangan. Pengemudi dapat dengan mudah memindai barcode yang ditugaskan sesuai dengan kebutuhan kendala yang sedang berlangsung, setelah itu pengemudi akan dipandu melalui proses berurutan untuk mengidentifikasi kendala yang sedang berlangsung. Informasi penting juga dapat dengan cepat dibagikan kepada mitra melalui platform komunikasi WhatsApp yang canggih.” (Hasil wawancara, Desember 2025 PP I-3 Pr)

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa fungsi pengarahan dalam sistem kerja virtual tidak hanya berfokus pada komunikasi internal, tetapi juga mencakup koordinasi eksternal dengan mitra kerja melalui pemanfaatan teknologi digital yang terintegrasi.



Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Gambar.14 Report Kendala Driver

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa teknologi digital dalam sistem kerja virtual tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi internal organisasi, tetapi juga sebagai alat koordinasi yang menghubungkan perusahaan dengan tenaga kerja operasional dalam pelaksanaan layanan. Dengan demikian, sistem digital berperan sebagai penghubung utama dalam memastikan kelancaran aktivitas kerja lintas pihak.

Pada aspek disiplin, motivasi, dan kemandirian kerja staf operasional, hasil wawancara dengan DF I-2 menunjukkan bahwa meskipun tidak terdapat ruang kerja fisik, disiplin kerja tetap dapat terjaga melalui sistem pengawasan berbasis digital. Aktivitas operasional seperti laporan kunjungan, laporan kendala, hingga progres pekerjaan tercatat dalam

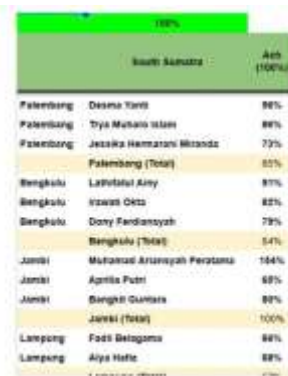
sistem perusahaan sehingga memungkinkan pemantauan kinerja secara sistematis. Hal ini menegaskan bahwa sistem digital tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi, tetapi juga sebagai mekanisme kontrol yang mendukung manajemen kinerja dalam lingkungan kerja virtual. (Hasil wawancara, Desember 2025 DF I-2 Lk)

Selanjutnya, dari sisi motivasi kerja, sistem virtual juga menuntut adanya kesadaran dan tanggung jawab individu yang lebih tinggi karena minimnya pengawasan langsung. Karyawan dituntut untuk mampu mengelola diri, menjaga produktivitas, serta menyelesaikan tugas sesuai target yang telah ditetapkan. Informan I-3 menjelaskan bahwa motivasi kerja sangat dipengaruhi oleh kejelasan target, sistem penghargaan, serta dukungan dari atasan.

“Dalam sistem kerja virtual, saya percaya bahwa motivasi sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kejelasan target dan ruang kerja yang disediakan oleh supervisor. Ketika target kerja dinyatakan dengan jelas, misalnya, jika kita mencapai target persentase yang ditetapkan perusahaan, kita

akan menerima insentif berupa bonus gaji dan memahami apa yang perlu dilakukan. Secara umum, hal ini akan membuat kita lebih fokus dalam menyelesaikan tugas” (Hasil wawancara, Desember 2025 PP I-3 Pr).

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa disiplin dan motivasi dalam sistem kerja virtual terbentuk melalui kombinasi antara sistem pengawasan digital, kejelasan target kerja, serta mekanisme insentif yang mendorong karyawan untuk tetap produktif meskipun bekerja tanpa pengawasan langsung.



Kualifikasi Siswa		Abs (100%)
Palembang	Desma Yanti	86%
Palembang	Trya Mahalia Islah	89%
Palembang	Jessika Hamzanah Mizand	79%
Palembang (Total)		85%
Bengkulu	Lafitatal Ainy	87%
Bengkulu	Izzati Oktz	82%
Bengkulu	Dony Ferdiansyah	79%
Bengkulu (Total)		84%
Jambi	Muhammad Arsanah Peratama	104%
Jambi	Agriella Putri	88%
Jambi	Bangkiti Gunata	88%
Jambi (Total)		100%
Lampung	Fadli Belagama	86%
Lampung	Alya Helle	88%

Sumber : Data Primer Diolah (2026)

Gambar.15 Penentuan Target Kerja Karyawan Untuk Mendapatkan Insentif (Bonus)

Hasil wawancara dengan Informan I-3 menunjukkan bahwa motivasi kerja dalam sistem virtual

dipengaruhi oleh kejelasan target yang diberikan manajer serta adanya sistem insentif. Ketika tujuan kerja disampaikan secara jelas dan dikaitkan dengan penghargaan seperti bonus pencapaian, karyawan cenderung lebih fokus dan memiliki dorongan yang lebih kuat untuk menyelesaikan tugas secara efektif.

Selanjutnya, wawancara dengan AE I-4 sebagai Staf Operasional (FTT) dilakukan untuk memahami tingkat kemandirian kerja dalam sistem kantor virtual. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem kerja virtual mendorong karyawan untuk bekerja secara lebih mandiri karena aktivitas operasional tidak selalu berada dalam satu ruang kerja fisik. Kondisi ini menuntut karyawan untuk mampu mengatur waktu, menentukan prioritas, serta menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang telah ditetapkan.

“Bekerja dalam sistem kantor virtual, menurut saya, menghasilkan tingkat produktivitas yang tinggi dari setiap anggota staf operasional. Dalam situasi ini, kita tidak selalu berada di lingkungan kantor yang sama dengan pimpinan atau rekan kerja. Sebaliknya, kita dapat bekerja di

mana saja, seperti di rumah, kafe, atau lokasi lain, sehingga banyak pekerjaan perlu dilakukan secara individual. Kita harus mampu mengatur jam kerja dan memastikan setiap tugas yang diberikan dapat diselesaikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.” (Hasil wawancara, Desember 2025 AE I-4 Lk)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem kerja virtual tidak hanya menuntut kemandirian individu, tetapi juga meningkatkan tanggung jawab karyawan dalam mengelola pekerjaannya sendiri. Kemandirian menjadi salah satu karakteristik utama karena setiap individu harus mampu mengatur prioritas dan memastikan target kerja tercapai tanpa pengawasan langsung.

Dari sisi efektivitas kerja, sistem kantor virtual dinilai mampu mempercepat koordinasi dan pertukaran informasi. Namun, sistem ini juga memiliki tantangan, terutama terkait komunikasi dan stabilitas jaringan internet yang dapat memengaruhi produktivitas kerja.

“Menurut saya, sistem kerja virtual memiliki dua sisi yang berbeda. Sistem ini memudahkan pelaksanaan pekerjaan karena banyak proses koordinasi yang dapat diselesaikan lebih cepat menggunakan platform digital. Namun, dalam aspek lain, sistem ini juga memiliki tantangan, khususnya di bidang komunikasi dan kondisi jaringan internet yang dapat berdampak negatif terhadap produktivitas karyawan” (Hasil wawancara, Desember 2025 AE I-4 Lk).

Meskipun demikian, dukungan pimpinan serta komunikasi antaranggota tim tetap menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional, terutama dalam membantu penyelesaian kendala kerja yang muncul di lingkungan virtual.

Selanjutnya, pada aspek pengawasan (controlling), sistem kerja virtual di Grab Bengkulu menggunakan pendekatan berbasis platform digital untuk memastikan seluruh aktivitas organisasi berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Pengawasan tidak lagi dilakukan secara langsung, melainkan melalui

sistem pelaporan dan monitoring digital yang terintegrasi.

Wawancara dengan MP I-5 sebagai Staf Administrasi menunjukkan bahwa seluruh proses dokumentasi dan pengawasan kerja dilakukan secara digital. Setiap aktivitas operasional dicatat dalam sistem perusahaan sehingga dapat dipantau dan dianalisis sebagai dasar evaluasi kinerja organisasi.

“Dalam sistem kerja kami yang berbasis virtual, pengelolaan administrasi dan dokumentasi kerja sebagian besar dilakukan melalui sistem digital, mulai dari absen setiap hari mengirim foto selfie menggunakan kamera yang tersedia update dan jam lokasi sebagai bukti kehadiran kerja, laporan kunjungan kerja ke mitra dan lokasi operasional wajib foto selfie, aktivitas pencatatan stok barang kantor secara berkala untuk memantau antara data inventaris dan kondisi barang secara fisik, sampai dengan pembuatan laporan harian juga memastikan kegiatan operasional sehari-hari, laporan mingguan rekapitulasi kegiatan tim, hingga laporan bulanan dan tahunan sebagai sistem pelaporan evaluasi tim dengan menggunakan

aplikasi sistem pelaporan yang sudah disediakan oleh perusahaan seperti Jira, Sales Force dan E-mail. Setiap kegiatan operasional biasanya memiliki catatan administrasi yang harus didokumentasikan dalam bentuk laporan atau data yang diunggah ke dalam platform yang digunakan oleh tim.” (Hasil wawancara, Desember 2025 MP I-5 Lk)

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa fungsi pengawasan dalam sistem kerja virtual sangat bergantung pada sistem digital yang terstruktur, di mana setiap aktivitas kerja dapat dimonitor, didokumentasikan, dan dievaluasi secara berkelanjutan sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial.



Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Gambar .16 Absensi Setiap Pagi dan Update Laporan Aktivitas Kerja

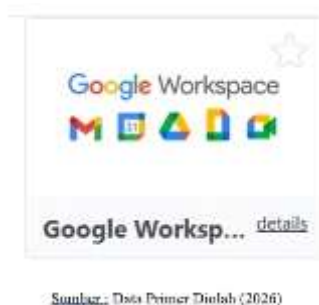
Pernyataan I-5 menunjukkan bahwa sistem digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana pencatatan administrasi, tetapi juga sebagai media pengelolaan data organisasi secara terintegrasi. Melalui sistem tersebut, berbagai dokumen dan aktivitas operasional dapat disusun secara lebih sistematis sehingga memudahkan proses evaluasi dan penilaian kinerja oleh manajemen.

Dalam proses pengumpulan dan pengolahan data operasional, organisasi memanfaatkan berbagai platform digital yang mendukung sistem kerja berbasis data. Data operasional terkait layanan dipantau melalui sistem internal atau dashboard perusahaan yang memungkinkan pemantauan secara real-time, sementara data administratif lainnya diolah menggunakan aplikasi berbasis cloud dan dikomunikasikan melalui saluran komunikasi internal. Pendekatan ini menunjukkan bahwa proses pengolahan data tidak lagi bersifat manual, melainkan telah terintegrasi dalam ekosistem digital yang saling terhubung.

Informan I-5 menjelaskan bahwa:

“Dalam proses pengumpulan dan analisis data operasional, kami menggunakan beberapa platform digital yang telah menjadi bagian dari sistem kerja organisasi. Data operasional biasanya diperoleh melalui sistem internal atau dashboard yang disediakan oleh perusahaan sehingga kegiatan pelayanan dapat dipantau secara real-time” (Hasil wawancara, Desember 2025 MP I-5 Lk).

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan platform digital dalam sistem pengawasan tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memperkuat kemampuan organisasi dalam melakukan monitoring dan pengambilan keputusan berbasis data secara cepat dan akurat.



Gambar.17 Dashboard Internal
Penyimpanan Data

Fungsi Perencanaan (Planning) dalam Sistem Virtual Office Grab Bengkulu

Perencanaan merupakan fungsi awal manajemen yang berfokus pada penetapan tujuan, strategi, dan langkah operasional organisasi. Berdasarkan teori George R. Terry, perencanaan menjadi dasar bagi fungsi manajemen lainnya melalui penggunaan sumber daya secara efektif. Dalam sistem kerja virtual Grab Bengkulu, perencanaan dilakukan melalui koordinasi digital yang menghubungkan manajemen pusat dengan unit operasional di daerah.

Proses perencanaan dimulai dari penetapan tujuan oleh manajemen pusat yang kemudian diterjemahkan oleh unit lokal sesuai kondisi wilayah. Hal ini menunjukkan pendekatan top-down yang tetap memberikan ruang adaptasi bagi manajemen lokal. Perencanaan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis melalui komunikasi lintas unit menggunakan platform digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem kerja virtual

memungkinkan koordinasi real-time meskipun tanpa tatap muka. Target kerja disampaikan melalui indikator kinerja yang jelas, sehingga setiap unit memahami tanggung jawabnya. Sistem digital juga mendukung pencatatan, pelaksanaan, dan evaluasi program kerja secara terstruktur.

Namun, implementasi perencanaan tetap membutuhkan adaptasi terhadap kondisi lokal seperti infrastruktur internet, karakteristik pasar, dan literasi digital karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan bersifat dinamis dan kontekstual.

Dalam praktiknya, tantangan utama adalah menjaga efektivitas komunikasi agar tidak terjadi miskomunikasi. Oleh karena itu, organisasi mengoptimalkan platform digital untuk memastikan kejelasan instruksi dan pembagian tugas. Perencanaan yang baik juga berdampak pada peningkatan kemandirian kerja karyawan dalam sistem virtual.

Fungsi Pengorganisasian (Organizing) dalam Struktur Kerja Virtual Office Grab Bengkulu

Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur kerja, pembagian tugas, dan koordinasi sumber daya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif. Dalam sistem virtual, pengorganisasian tidak lagi bergantung pada ruang fisik, melainkan pada sistem digital.

Struktur kerja Grab Bengkulu tetap mencakup pembagian tugas yang jelas antar unit seperti operasional dan pemasaran. Setiap anggota memiliki peran spesifik meskipun bekerja secara terpisah lokasi. Kejelasan peran menjadi kunci utama efektivitas koordinasi.

Koordinasi dilakukan melalui platform digital yang digunakan untuk komunikasi, diskusi masalah, dan pelaporan operasional. Selain itu, forum koordinasi rutin juga digunakan untuk membahas kendala kerja dan evaluasi pelaksanaan program.

Pengorganisasian juga mencakup manajemen sumber daya manusia yang menekankan kompetensi digital, kemampuan adaptasi teknologi, dan kemandirian kerja. Oleh karena itu, organisasi menerapkan pelatihan berbasis digital

untuk meningkatkan kemampuan karyawan.

Pelatihan dilakukan melalui modul digital, video, diskusi virtual, dan evaluasi daring. Sistem ini memungkinkan karyawan belajar secara fleksibel dari berbagai lokasi. Selain itu, rekrutmen juga dilakukan secara virtual dengan menilai kemampuan teknis, komunikasi digital, dan adaptasi kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan cenderung memiliki respons positif terhadap pelatihan digital karena fleksibilitasnya, meskipun terdapat perbedaan tingkat kemampuan yang memerlukan pendampingan tambahan.

Fungsi Pengarahan (Actuating) dalam Pelaksanaan Kerja Virtual Grab Bengkulu

Pengarahan merupakan proses menggerakkan dan memotivasi karyawan agar mampu mencapai tujuan organisasi. Dalam sistem virtual, pengarahan dilakukan melalui komunikasi digital yang menggantikan interaksi tatap muka.

Arahan kerja diberikan melalui rapat virtual dan grup komunikasi

yang berisi instruksi, target, dan prioritas operasional. Selain itu, dokumentasi kerja juga disediakan agar karyawan memahami tugas secara jelas.

Komunikasi digital memungkinkan pimpinan tetap terhubung dengan staf meskipun berada di lokasi berbeda. Hal ini meningkatkan efektivitas koordinasi dan pengawasan kerja secara tidak langsung.

Teknologi digital juga digunakan untuk koordinasi dengan mitra eksternal seperti Operator, sehingga proses layanan dapat berjalan lebih efisien. Sistem ini memungkinkan pelaporan masalah dan penyelesaian kendala secara cepat.

Dalam aspek motivasi, karyawan terdorong oleh kejelasan target dan sistem insentif. Ketika target disertai penghargaan, produktivitas meningkat. Selain itu, sistem kerja virtual menuntut kemandirian tinggi dalam pengelolaan waktu dan tugas.

Disiplin kerja dijaga melalui sistem digital yang mencatat aktivitas seperti absensi, laporan kerja, dan

progres tugas. Hal ini memungkinkan pemantauan tanpa pengawasan langsung.

Namun, sistem ini juga memiliki tantangan seperti hambatan komunikasi dan ketergantungan pada jaringan internet. Meskipun demikian, fleksibilitas kerja menjadi keunggulan utama sistem virtual.

Fungsi Pengawasan (Controlling) Berbasis Platform Digital dalam Pelaksanaan Kerja Virtual Grab Bengkulu

Pengawasan merupakan proses memastikan aktivitas organisasi sesuai dengan standar dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam sistem virtual, pengawasan dilakukan melalui sistem digital berbasis data.

Pengendalian dilakukan dengan memanfaatkan platform yang mencatat aktivitas operasional secara real-time. Setiap pekerjaan didokumentasikan dalam sistem digital sehingga dapat digunakan untuk evaluasi kinerja.

Aktivitas seperti absensi, laporan kunjungan, pencatatan inventaris, hingga laporan harian hingga tahunan dilakukan secara

digital. Sistem ini memastikan transparansi dan akurasi data operasional.

“Dalam sistem kami, kami menggunakan data yang telah dikumpulkan dari berbagai platform digital yang digunakan oleh bisnis. Data tersebut berasal dari aktivitas harian operasional yang dilakukan oleh karyawan, yang kemudian dikumpulkan dan dilaporkan oleh staf administrasi untuk membuat laporan kerja berkala (Hasil wawancara, Desember 2025 AH I-6 Pr).”

Data tersebut menjadi dasar evaluasi kinerja dan pengambilan keputusan strategis, seperti analisis kepuasan pelanggan, kinerja operasional, hingga kebutuhan rekrutmen.

“Kalau pemantauan kinerja memang tidak dilakukan melalui interaksi tatap muka seperti pada sistem kerja konvensional.” Namun, tetap pengawasan dapat dilakukan dengan menggunakan data yang tersedia dalam sistem digital yang digunakan perusahaan kami melalui sistem tenaga penjualan. Namun, dalam satu tahun, akan ada kunjungan rutin ke Kota Bengkulu

untuk melakukan pemantauan dan mempelajari kendala yang ada di antara karyawan yang dilapangan, serta sistem operasional untuk menemukan peluang mengatasi masalah dan kendala yang terjadi di antara karyawan yang dilapangan atau kekurangan yang ada dalam sistem operasional.” (Hasil Wawancara, Desember 2025 DY I-7 Pr)

Ketika terjadi penyimpangan, langkah awal adalah verifikasi data, kemudian koordinasi dengan staf untuk mencari penyebab dan solusi. Jika diperlukan, pimpinan melakukan penyesuaian strategi kerja.

Transparansi data digital juga meningkatkan efektivitas pengawasan karena memungkinkan akses informasi secara real-time. Namun, akses data tetap dibatasi berdasarkan peran dan divisi.

Secara keseluruhan, pengawasan dalam sistem virtual tidak hanya berfungsi sebagai kontrol, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan strategis organisasi. Data digital menjadi elemen utama dalam meningkatkan

efisiensi manajemen dan kualitas layanan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi implementasi sistem kantor virtual di operasional Grab Bengkulu menggunakan teori manajemen POAC oleh George R. Terry, dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen tetap berjalan sistematis meskipun tidak dilakukan dalam satu ruang fisik. Fungsi perencanaan dilakukan melalui koordinasi digital antara manajemen pusat dan tim operasional untuk menetapkan tujuan dan strategi kerja sesuai kondisi lapangan. Fungsi pengorganisasian terlihat dari komunikasi yang jelas antar unit kerja serta pemanfaatan platform digital untuk memperkuat koordinasi. Fungsi pengarahan dilakukan melalui komunikasi virtual, rapat daring, dan penyampaian arahan berkala yang memungkinkan pemimpin tetap dapat memotivasi karyawan dalam sistem kerja virtual. Sementara itu, fungsi pengawasan dilakukan melalui sistem monitoring berbasis platform digital yang memungkinkan pemantauan aktivitas operasional dan penilaian kinerja secara real-time, dengan data dari dashboard dan laporan

administratif sebagai dasar evaluasi serta pengambilan keputusan manajerial. Secara keseluruhan, implementasi sistem kantor virtual tidak mengubah prinsip dasar manajemen, tetapi justru mendorong integrasi fungsi POAC melalui teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil tersebut, organisasi disarankan untuk terus meningkatkan efektivitas koordinasi digital melalui sistem yang lebih terstruktur agar perumusan target operasional lebih terintegrasi antara manajemen pusat dan tim lapangan. Pengembangan kapasitas SDM dalam penggunaan teknologi digital juga perlu diperkuat melalui pelatihan berkelanjutan agar adaptasi terhadap sistem kerja virtual semakin optimal. Dalam aspek pengawasan, sistem monitoring berbasis digital perlu terus dikembangkan agar proses evaluasi kinerja lebih akurat dan efisien, serta data operasional dapat dioptimalkan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis. Selain itu, kualitas komunikasi dalam sistem kerja virtual perlu ditingkatkan melalui kombinasi koordinasi digital dan

interaksi tatap muka secara berkala untuk memperkuat hubungan kerja dan meningkatkan efektivitas kolaborasi tim dalam pelaksanaan tugas operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Avolio, B. J., & Kahai, S. (2020). *E-leadership: The emerging frontier in digital organizations*. Routledge.
- Azhar, C. A., & Muhidin, S. A. (2024). Komunikasi virtual sebagai determinan kinerja karyawan PT Pancatani Rahayu International pada masa hybrid working. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif*, 9(2), 130–139.
- Badrinarayanan, V. (2024). Trust building strategies for virtual leaders in the post-pandemic era. *Project Leadership and Society*, 5. <https://doi.org/10.1016/j.plas.2024.100126>
- Binti Mutafarida, & Ning Purnama Sariati. (2022). Inovasi kepemimpinan manajemen Bank Muamalat Indonesia pada masa pandemi Covid-19. *Istithmar: Jurnal Studi Ekonomi Syariah*, 6(1), 9–20. <https://doi.org/10.30762/istithmar.v6i1.139>
- Bisnis Muhammadiyah Bekasi, I., Hidayah, I., Harits Santoso, F., & Sulistya Putri Sugeng, A. (2022). Kepemimpinan dalam

- organisasi di era dunia virtual. *Interpretasi Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1).
- Cahyono, E. T. (2022). Kepemimpinan efektif bagi generasi milenial. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 641. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6269>
- Chamakiotis, P., Panteli, N., & Davison, R. (2021). Managing virtual work: Communication and trust in digital teams. *Journal of Management Studies*, 58(4), 711–734.
- Damanuri, A. (2020). Analisis manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan (studi kasus di bisnis start up Sanaya Kids Ponorogo).
- Darmawan, R. J., Putra, V. R., Wahyono, B., & Miawati, T. (2025). Implementasi manajemen strategi dalam Joffer Group (co-working dan virtual office). *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS)*, 5(2), 161–165.
- Darmowiyoto, R., & Sirait, T. (2024). Studi kualitatif pengaruh penggunaan artificial intelligence terhadap efisiensi manajemen kantor hukum berbasis virtual office. *Syntax Literate*, 9(4).
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.
- Dharmawan, D. D., Rawanggalih, K. S., Andriani, A., Basri, S., & Hidayati, T. (2024). Hubungan antara motivasi, perubahan organisasi, strategi manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja organisasi: Sebuah kajian literatur. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 8(1), 9–23.
- Etikariena, A. (2020). Peran gaya kepemimpinan pada perilaku kerja inovatif karyawan pada organisasi berbasis teknologi digital. *Jurnal Ecopsy*, 7(1). <https://doi.org/10.20527/ecopsy.v7i1.8426>
- Erlangga, D., Chaerul, A., & Syahid, A. (2023). Implementasi konsep planning, organizing, actuating, controlling dalam pengelolaan program kursus mengemudi. *Jurnal Eksistensi Pendidikan Luar Sekolah (E-Plus)*.
- Fahdian Aziz, F., Cahyadhy, H., Ismail, H., & Tinggi Manajemen Labora, S. (2023). Tinjauan buku: *Virtual leadership: Practical strategies for success with remote or hybrid work and teams*. *Jurnal Manajemen*, 28(1).
- Fauzi, P., & Setyawan, R. D. (2023). Faktor keberhasilan startup digital berdasarkan kepemimpinan implikasinya terhadap ketahanan pribadi. *REMIK*, 7(1), 610–622. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12105>
- Feberyanti Anestesia, R., & Kusumawati, N. (2023). Pola komunikasi kepemimpinan di PT Trisesa Ozora Steelindo dalam membangun kinerja

- karyawan. *Jurnal Komunikasi Organisasi*, 4.
- Febri, R., & Suharto, S. (2018). Implementasi fungsi kepemimpinan kepala desa di Desa Ketaping, Kecamatan Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. *Jurnal Governance dan Administrasi Publik*, 2(2).
- Ghofar, M. (2023). Analisis gaya kepemimpinan di era transformasi teknologi pada rumah sakit: Sebuah literature review program magister kesehatan masyarakat. *Comserva: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(4), 1067–1085. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i4.896>
- Grab Business Forum. (2024). *Laporan total economic impact of Grab for Business*. Grab Holdings Ltd.
- Grotkamp, L. (2021). Millennial leadership and organizational support. *International Journal of Human Resource Management*.
- Gunawan, A., Rizki, A. S., Anindya, T. F., Amalia, A. P., & Setiani, W. F. (n.d.). Manajemen sumber daya manusia pada era digitalisasi, 262–272. <https://doi.org/10.59603/ppima.n.v3i1.662>
- Helms, M., & Raiszadeh, F. (2022). Virtual office management and organizational leadership. *International Journal of Business and Management*, 17(3), 25–39.
- Helms, A., & Raiszadeh, M. (2022). Digital leadership and remote work effectiveness. *Journal of Business and Technology Management*, 18(2), 113–127.
- Ika Damayanti, A., & Tahwin, M. (2025). Digital leadership and organizational performance: The mediating role of innovation capability and IT capability in MSMEs. *EKOMA: Jurnal Ekonomi*, 4(3).
- Ilmiah, J., Sumber, M., Manusia, D., Sentoso, A., Mon, M. D., & Annisah, T. (2024). Analysis of the impact of talent management practices on organizations and human resources in Batam City. *JENIUS*, 7(2).
- Irena, L., & Rusfian, E. Z. (2019). Hubungan gaya kepemimpinan transformasional dan komunikasi internal dengan kinerja karyawan generasi Z pada tech company. *Jurnal Komunikasi*, 11(2), 223. <https://doi.org/10.24912/jk.v11i2.5635>
- Islah, K. (2022). Proses kaderisasi pembentukan generasi milenial cendekia yang berjiwa agile leadership pada organisasi di era 4.0. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(2).
- Kamila, J. S., & Marzuq, M. F. (2024). Asana and Trello: A comparative assessment of project management capabilities. *JOIV: International Journal on Informatics Visualization*, 8(1), 207–212.

- Ketrianan, D., Anantari, O. W., & Mahmudah, S. (2025). Strategi manajemen waktu tim kerja hybrid. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(3), 108–125.
- Laelawati, K., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Huda, M. (2025). Membangun SDM yang produktif di era kerja fleksibel: Analisis tantangan dan solusi dalam pengelolaan remote dan hybrid work. *Paradoks Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(2).
- Lestyaningrum, I. K. M., Trisiana, A., Safitri, D. A., Pratama, A. Y., & Wahana, T. A. P. (2022). *Pendidikan global berbasis teknologi digital di era milenial*. Unisri Press.
- Malik, A., Munawaroh, W. S., & Wirananda, H. A. (2023). Retrieved from <http://ojs.stie-tdn.ac.id/index.php/mv>
- Mehtab, K., Rehman, A. U., Ishfaq, S., & Jamil, R. A. (2018). Virtual leadership: A review paper. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(4–1), 183–193.
<https://doi.org/10.2478/mjss-2018-0089>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Nazardy, G., & Arvienu, B. (2024). Lingkungan kreatif sebagai variabel mediasi pada PT Semesta Integrasi Digital. *Journal of Young Entrepreneurs*, 3(3).
<https://ejournal.upnvj.ac.id/index.php/jye>
- Ningky, R. (2020). E-leadership dalam bisnis digital di era pandemi. *Jurnal Manajemen Indonesia*.
- Ninanta, R. (2021). *Dampak keberadaan bisnis transportasi online (Grab) terhadap perubahan sosial dan ekonomi masyarakat di Kota Bengkulu perspektif bisnis syariah* (Doctoral dissertation, UIN FAS Bengkulu).
- Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and practice* (9th ed.). Sage Publications.
- Nugraha, R. (2022). Adaptasi teknologi dan kompetensi digital SDM. *Jurnal Teknologi Informasi Bisnis*.
- Pradana, R. A., Pitaloka, D., Rukmana, I. L., & Gunawan, A. (2023). Manajemen sumber daya manusia berbasis digital: Keterampilan dan peran di era digital. *Comserva*, 2(09), 1806–1817.
<https://doi.org/10.36418/comserva.v2i09.583>
- Purvanova, R. K., & Bono, J. E. (2022). Virtual leadership: A meta-analysis of predictors and outcomes. *The Leadership Quarterly*, 33(1), 101–118.
- Rahmawati, D., & Yusuf, N. (2023). Komunikasi efektif dalam

- kepemimpinan virtual. *Jurnal Komunikasi dan Manajemen*.
- Riyadi, D. (2023). Kepemimpinan adaptif dalam organisasi digital: Studi pada perusahaan startup Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(1), 45–58.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Rojabi, M. A. (2025). *Manajemen: Teori, praktik, dan dinamika di era disrupsi*. Afdan Rojabi Publisher.
- Setiawan, D. (2024). Digital leadership in Indonesian startups. *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 9(2), 55–67.
- Silva, C. (2021). Digital communication and leadership in remote work environment. *Journal of Business Studies*.
- Simon, P. (2021). Digital collaboration tools in remote work. *Management Science Review*.
- Sofiyani, S. E., & Ma, M. (2023). Ruang lingkup dan pendekatan kepemimpinan. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, 13.
- Solihin, H. H., Hasan, F. N., Kharisma, I. L., & Abdullah, S. S. (2024). *Konsep sistem informasi di era digital*. Kaizen Media Publishing.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suparwi, W. (2021). *Manajemen sumber daya manusia digital*. Deepublish.
- Suryawijaya, T., & Putri, A. A. (2025). Tantangan generasi sandwich: Kelelahan digital dan produktivitas dalam kerja virtual. *Jurnal Pemuda Indonesia*, 2(1).
- Tedja, A. (2020). *Manajemen sumber daya manusia dan tantangan virtual office*. Gramedia.
- Urika. (n.d.). Analisis strategi pengembangan kompetensi manajemen sumber daya manusia (SDM) di era digital pada pekerja generasi milenial.
- Veranita, M., Abdul Aziz, F., Nurwansyah, A., Abdul Aziz, M., & Diana Fitaloka, N. (n.d.). Analisis efektivitas kepemimpinan transformasional dalam penetapan kebijakan organisasi di era digital. *Journal of Governance and Public Administration (JOGAPA)*, 1.
- Waahib, A. N., Jacky Chin, S. T., Setiowati, R. D., Ramdana, A. D., Sumarno, S. E., Sutaguna, N. T., & Zulaika, S. (2025). *Manajemen tim di era remote work: Strategi, teknologi, dan keterampilan untuk sukses*. PT Nawala Gama Education.
- Widiaristi, M. S., & Etikariena, A. (2024). Perilaku kerja inovatif karyawan Gen Z: Perbandingan pada perusahaan yang menerapkan pengaturan kerja fleksibel dengan yang menerapkan work from office. *Jurnal Psikogenesis*, 12(1).
- Widyawati, N., Winarni, W., Haryati, T., Sawir, M., Suwandi, S., Arisanti, D., & Wijaya, S. (2024). *Ilmu administrasi bisnis: Suatu pengantar*.

- Wijaya, A., Susilo, S. R., Christin, L., Valencia, V., Salim, S. J., Angeline, M., & Vondrea, C. (2023). Digital leadership style on employee cohesiveness in service sector at pandemic era. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 114–125. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v7i1.22751>
- Wulandari, N., Rahma, A., & Santoso, R. (2023). Transformasi digital SDM di era industri 4.0. *Jurnal Administrasi dan Bisnis Digital*, 7(1), 32–47.
- Yukl, G. (2022). *Leadership in organizations* (9th ed.). Pearson.
- Zaccaro, S. J., & Bader, P. (2021). Trust and leadership in virtual teams. *Organizational Dynamics*, 50(2), 1–9.
- Zain Mohammad Ali Al-Dahabi, Fatima Ali Algazo, Rula Yousef Hajjaj, & Reema Oqla Abukhait. (2024). Remote work and human resource management: Challenges and opportunities.