

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan media digital yang disebabkan oleh teknologi di era digitalisasi mempengaruhi pola komunikasi bagi individu maupun kelompok dan membawa dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Hal ini membuat masyarakat digital yang semakin dinamis dan mengubah cara orang berinteraksi di dalam kehidupan mereka. Menurut Kuncoro (2020) masyarakat digital adalah masyarakat yang terbentuk karena perkembangan teknologi di era digitalisasi dan masyarakat yang memanfaatkan teknologi digital dengan cepat. Masyarakat yang hidup di era digitalisasi terikat oleh penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, serta berinteraksi melalui platform digital dan media sosial. Melalui perkembangan teknologi di era digitalisasi ini menumbuhkan komunikasi yang dapat menjangkau khalayak semakin luas.

Media digital telah membawa komunikasi yang semakin luas melalui kemampuannya dalam mengatasi hambatan ruang dan waktu. Dalam era sebelumnya, komunikasi dibataskan oleh jarak geografis yang jauh, dimana seseorang harus melakukan perjalanan jauh untuk bertemu dengan orang lain atau mengirimkan surat yang memerlukan waktu lama untuk sampai. Namun dengan adanya media digital, komunikasi dapat dilakukan dengan mudah dan cepat melalui internet. Melalui email, pesan instan, atau panggilan video, masyarakat dapat berkomunikasi secara *real-time* tanpa terikat oleh batasan geografis. Hal ini

membuka jalan bagi kolaborasi secara global, pertukaran budaya, dan pertemuan virtual antarindividu di seluruh dunia. Salah satu dampak positif dari era digitalisasi adalah kemampuan untuk menghubungkan orang-orang dari berbagai tempat dengan cepat dan mudah. Hal ini membuka peluang untuk menjalin hubungan dan membangun jaringan profesional yang luas, baik dalam lingkup lokal maupun global. Menurut Rosana (2010) melalui perkembangan media digital yang semakin dinamis meningkatkan banyak peluang baru bagi masyarakat maupun organisasi di dalam keberlangsungan kehidupan mereka terutama pada perusahaan-perusahaan *startup* berbasis *media digital* yang muncul di era digitalisasi memanfaatkan perkembangan teknologi yang mengubah perilaku para pekerja di dalam berinteraksi antar sesama untuk memenuhi tujuan keberlangsungan di dalam sebuah perusahaan *startup*. Berbagai perusahaan *startup* ini seringkali muncul dengan ide-ide inovatif dan menggunakan teknologi digital sebagai landasan utama untuk mengembangkan bisnis mereka. Dengan modal yang relatif kecil, perusahaan *startup* dapat menciptakan produk dan layanan yang dapat mencapai khalayak luas melalui *platform online*. Hal ini membuka pintu bagi individu melalui ide-ide kreatif mereka untuk merintis karir mereka sendiri dan berkontribusi dalam pengembangan ekonomi digital.

Aplikasi video konferensi seperti *Zoom*, *Google Meet*, dan *Microsoft Teams* menjadi populer dalam menjalankan pertemuan, presentasi, dan kolaborasi tim secara *virtual* semenjak masa pandemi COVID-19. Menurut Kominfo (2020) teknologi komunikasi video konferensi mengalami peningkatan sebanyak 443% sejak masa pandemi COVID-19. Hal ini dikarenakan pada masa pandemi seluruh

masyarakat di dunia di himbau untuk tidak melakukan kontak fisik secara langsung dan pertemuan fisik menjadi terbatas sehingga meningkatkan pertumbuhan banyaknya aplikasi media daring berbasis video konferensi yang digunakan di dalam dunia pekerjaan. Hal ini dikarenakan banyak perusahaan yang tidak memungkinkan untuk melakukan pertemuan secara langsung dan banyak perusahaan yang menetapkan sistem kerja secara *hybrid*. Pembatasan sosial dan pertemuan fisik yang terbatas telah mendorong perusahaan dan individu untuk mengandalkan teknologi komunikasi sebagai sarana untuk menjalankan kegiatan bisnis. Toharudin (2020) mengungkapkan melalui teknologi ini, orang dapat tetap terhubung dan berinteraksi tanpa harus bertemu secara langsung, komunikasi antar tim dapat tetap terjalanakan dengan baik. Tidak hanya dalam komunikasi internal perusahaan, teknologi komunikasi juga telah memungkinkan pelaksanaan pertemuan dengan klien dan mitra bisnis secara *online*. Hal tersebut memungkinkan perusahaan untuk mempertahankan hubungan dengan pelanggan mereka dan terus menjalankan kegiatan bisnis di tengah keterbatasan fisik. Selain itu, teknologi komunikasi juga memfasilitasi pemasaran dan promosi produk atau layanan melalui platform digital, seperti media sosial dan situs web, yang dapat menjangkau audiens yang lebih luas.

Melihat dari perkembangan media digital yang menumbuhkan banyaknya peluang baru bagi masyarakat untuk mengembangkan bisnis mereka salah satunya adalah perusahaan *startup* Sirclo Commerce yang merupakan *e-commerce enabler* yang memanfaatkan platform-platform digital bagi para klien untuk meningkatkan transaksi penjualan secara online. Sirclo Commerce menjadi salah satu contoh

perusahaan *startup* yang didirikan melalui ide-ide inovatif dari Indonesia yang bernama Brian Marshal selaku dari *Founder* dan *CEO* dari Sirclo Group yang memanfaatkan aplikasi video konferensi *Google Meet* sebagai keberlangsungan dari perusahaan ini di dalam melakukan komunikasi antar karyawan Sirclo Commerce.

1.2 Identifikasi Masalah

Penggunaan teknologi komunikasi sebagai media komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan *startup* Sirclo merupakan salah satu pengaruh dari perkembangan digitalisasi dimana perusahaan Sirclo Commerce memanfaatkan media digital untuk mengembangkan bisnis mereka dan *Google Meet* merupakan salah satu media yang digunakan di dalam keberlangsungan perusahaan tersebut. Penggunaan *Google Meet* dilakukan untuk melakukan video konferensi dengan klien maupun rekan sesama kerja. Menurut Ranti (2022) digitalisasi adalah konversi dokumen dan *data existing* yang sudah ada sebelumnya dari bentuk analog ke bentuk digital. Dalam proses ini, informasi atau konten yang ada dalam media fisik tersebut diubah menjadi data elektronik yang dapat diakses dan digunakan melalui perangkat digital seperti komputer atau perangkat seluler. Sedangkan digitalisasi menurut Wuryanta (2004) adalah proses mengubah segala bentuk informasi, seperti angka, kata-kata, gambar, suara, data, atau gerakan, menjadi format bit (*digit biner*) yang dapat dimanipulasi dan diubah. Dalam teknologi digital, informasi dapat digabungkan, dikonversi, atau disajikan dalam berbagai bentuk yang berbeda. Hal ini membawa potensi besar dalam membentuk, mengorganisasi, dan mempengaruhi dunia saat ini yang semakin terhubung dan

tergantung pada teknologi digital. Sehingga melalui digitalisasi dapat meningkatkan tingkat produktivitas di dalam suatu aktivitas pada pekerjaan dan perusahaan *Startup* seperti Sirclo Commerce melalui proses komunikasi yang dapat dijalin secara *real-time* tanpa terikat melalui ruang dan waktu yang terbatas. Melalui digitalisasi juga dapat membantu transformasi bisnis dari model bisnis tradisional melalui teknologi digital seperti platform online, layanan digital, dan *e-commerce* seperti Sirclo Commerce yang merupakan perusahaan berupa *e-commerce enabler*. Sehingga melalui transformasi model bisnis yang dilakukan oleh Sirclo Commerce memanfaatkan teknologi media digital secara maksimal melalui aplikasi media digital *Google Meet*.

Menurut Kuncoro (2022) melalui teknologi video konferensi, teknologi ini memungkinkan partisipan yang berada di lokasi yang berbeda untuk berkomunikasi, berkolaborasi, dan berinteraksi secara visual dan audio melalui koneksi jaringan, dengan memanfaatkan teknologi video dan *audio real-time*. Bagi perusahaan, penggunaan teknologi video konferensi memungkinkan mereka untuk mengadakan rapat dengan klien atau pihak lain dengan lebih efisien. Mereka tidak perlu lagi menghabiskan waktu yang lama untuk melakukan perjalanan untuk melakukan rapat dengan klien dan pihak lain, sehingga pertemuan bisnis dapat dilakukan dengan cepat. Dengan adanya fitur tatap muka dalam video konferensi, pertemuan bisnis dapat dilakukan secara lebih mudah dan hemat. Bahkan, keuntungan utamanya adalah kemampuan untuk mengadakan pertemuan kapan saja dan di mana saja, bahkan saat berada di rumah. Hal ini memungkinkan bisnis untuk tetap berjalan dengan lancar tanpa mengalami kendala waktu dan tempat.

Pada bulan Juni 2022, Mahasiswa Universitas Islam Indonesia Bahas & Yamit (2022) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Digitalisasi terhadap Praktik Organisasi dan Kinerja Operasi pada PT. IGP Internasional Yogyakarta” dimana pada penelitian ini tertulis bahwa digitalisasi berpengaruh pada kinerja operasional pada suatu perusahaan, spesifiknya pada PT. IGP Internasional Yogyakarta. Kinerja tersebut berupa kualitas kerja karyawan pada perusahaan PT. IGP Internasional dimana melalui digitalisasi, membantu karyawan untuk dapat berkontribusi dan mempengaruhi hasil dari praktik yang dilakukan oleh perusahaan tersebut. Namun penelitian ini masih memiliki kekurangan dimana penelitian ini belum membahas lebih dalam perkembangan digitalisasi seperti apa yang mempengaruhi kinerja dari perusahaan tersebut. Sehingga peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam mengenai pengaruh digitalisasi terutama pada perkembangan teknologi komunikasi video konferensi *Google Meet* pada proses pembangunan kerja sama pada perusahaan *startup* yang muncul di era digitalisasi.

Perusahaan *startup* Sirelo commerce memanfaatkan teknologi video konferensi lebih tepatnya pada layanan komunikasi *Google Meet* yang merupakan aplikasi video konferensi yang diciptakan oleh Google dan menjadi salah satu fitur dari *Google Workspace* yang umum digunakan oleh perusahaan dikarenakan *Google Workspace* memiliki keunggulan bagi setiap orang kemampuan untuk berkontribusi secara setara, terlepas dari lokasi, peran, dan perangkat mereka dengan memberdayakan mereka dengan fitur-fitur yang dapat digunakan untuk membantu pekerjaan.

Perusahaan Sirclo Commerce sendiri menggunakan aplikasi *Google Meet* untuk menjalin hubungan dengan klien dan rekan kerja lainnya sehingga pada penelitian ini. Hal tersebut dilakukan untuk memaksimalkan waktu kerja yang ada untuk melakukan pertemuan secara online di dalam keberlangsungan kerja pada perusahaan Sirclo Commerce sehingga peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam mengenai aplikasi *Google Meet*. Sirclo Commerce telah memanfaatkan teknologi video konferensi pada aplikasi *Google Meet* sejak sebelum pandemi Covid-19 berlangsung. Namun, pemanfaatan video konferensi *Google Meet* ini semakin berpengaruh di dalam keberlangsungan kerja sama tim Sirclo Commerce dengan berlangsungnya sistem kerja secara *hybrid* dikarenakan paska pandemi Covid-19 yang menghambat aktivitas secara langsung.

Peneliti melihat bahwa perusahaan Sirclo Commerce merupakan perusahaan yang tepat untuk meneliti lebih lanjut tentang pengaruh teknologi komunikasi *Google Meet* pada perusahaan *startup* berbasis media digital Sirclo Commerce karena Sirclo Commerce merupakan salah satu perusahaan *startup* yang merupakan bentuk dari perusahaan digital lebih tepatnya pada bidang *e-commerce* terbaik di Indonesia yang didukung oleh teknologi yang dapat melakukan sinkronisasi penjualan di berbagai marketplace. Untuk memaksimalkan keberlangsungan sistem kerja pada perusahaan Sirclo Commerce, Sirclo melakukan beberapa pertemuan rapat secara langsung di kantor Sirclo lebih tepatnya di *Green Office Park* yang berlokasi di BSD.

Melihat informasi yang telah diberikan, era digitalisasi telah membawa dampak positif yang signifikan dalam komunikasi dan dunia kerja. Kemampuan

untuk menghubungkan orang-orang dari berbagai tempat, peluang baru dalam dunia pekerjaan melalui perusahaan *startup* berbasis media digital, serta peran teknologi komunikasi dalam menjalankan kegiatan bisnis pasca pandemi, semuanya merupakan bukti dari manfaat teknologi digital dalam kehidupan. Sirclo Commerce merupakan salah satu dari perusahaan *startup* yang terbentuk karena perkembangan teknologi digitalisasi dan merupakan salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi komunikasi *Google Meet* di dalam keberlangsungan aktivitas kerjanya. Melalui informasi-informasi mengenai perkembangan teknologi di era digitalisasi serta perusahaan yang terbentuk karena perkembangan teknologi digitalisasi, peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam mengenai dinamika membangun kerja sama tim dalam perusahaan *startup* Sirclo Commerce yang merupakan perusahaan berbasis media digital melalui perkembangan teknologi komunikasi *Google Meet*.

1.3 Rumusan Masalah

Beralaskan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diberikan, penelitian ini dilaksanakan atas dasar rumusan masalah berikut:

1. Bagaimana Dinamika Pada Proses Membangun Kerja Sama Tim Melalui Penggunaan *Google Meet*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui Dinamika Pada Proses Membangun Kerja Sama Tim Melalui Penggunaan Google Meet

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara akademis dan sosial. Kegunaan penelitian secara akademis diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu baru mengenai kegunaan teknologi di era digitalisasi, khususnya pada perusahaan *startup* seperti Sirclo Commerce. Kegunaan penelitian secara sosial diharapkan dapat membantu masyarakat untuk memaksimalkan penggunaan teknologi digital untuk mengembangkan peluang-peluang baru di dalam dunia pekerjaan

1.6 Sistematika Penelitian

Penelitian ini akan terbagi di dalam enam (6) bab yang disusun agar dapat terjabarkan dengan jelas dengan uraian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian hingga sistematika penelitian dari topik yang diteliti.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan mengelaborasi teori dan konsep yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan metode penelitian yang digunakan peneliti, lebih tepatnya metode penelitian kualitatif beserta dengan langkah-langkah dalam metode kualitatif dari pengumpulan data, analisis data, serta memproses data-data yang sudah di analisis agar penelitian ini dapat menjadi penelitian yang valid.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan hasil penelitian yang telah di analisis berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan beserta pembahasan dari penelitian ini sesuai dengan konsep dan teori yang disajikan di dalam tinjauan pustaka dari penelitian ini.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menyimpulkan hasil dari data yang telah diolah beserta saran untuk mengembangkan topik yang diteliti sehingga melalui kesimpulan dari penelitian ini, rumusan masalah dan hipotesis pada penelitian ini akan terjawab dan dapat dibuktikan kebenarannya.