

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON-FISIK DAN BEBAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIMASA PANDEMI *COVID-19*  
(STUDI KASUS PADA KARYAWAN CITRUS DEPARTMENT STORE  
MALL BOTANI SQUARE KOTA BOGOR)**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI  
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
MANAJEMEN**

**OLEH:**

**WULAN SUCI PITRIANI**

**NPM:**

**S1-0217060**



**UNIVERSITAS BINANIAGA  
INDONESIA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

JUDUL : “PENGARUH LINGKUNGAN KERJA NON-FISIK DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIMASA PANDEMI *COVID-19* (STUDI KASUS PADA KARYAWAN CITRUS DEPARTMENT STORE MALL BOTANI SQUARE KOTA BOGOR)”

NAMA : WULAN SUCI PITRIANI

NPM : S1-0217060

**PEMBIMBING I**

**PEMBIMBING II**

(Yustiana Wardhani, S.Hut.,MM)

(Indar Khaerunnisa, SE., M.Ak)

**PENGUJI I**

**PENGUJI II**

(Priyo Wismanoro, Drs., MM)

(Sumardjono, SE.,MM)

**REKTOR**  
**UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

(Dr. Ismulyana Djan, SE., MM)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan karena atas segala rahmat dan nikmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan proposal ini dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Non-Fisik Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimasa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Karyawan Citrus *Department Store* Mall Botani Square Kota Bogor)”** dengan baik. Yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Program Sarjana di Universitas Binaniaga Indonesia.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proposal ini antara lain kepada:

1. Bapak. Dr. Ismulyana, SE., MM. Selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia Bogor.
2. Bapak. Dr. Yuli Anwar, SE., M.AK. Selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M. Kom. Selaku Wakil Rektor II, dan Ibu Yustiana Wardhani,S. Hut., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binanaga Indonesia.
3. Yustiana Wardhani,S. Hut., MM. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberi saran dan masukan serta ilmu kepada penulis sehingga selesainya proposal ini.
4. Ibu Indar Khaerunnisa,SE., M.Ak. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah

bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberi saran dan masukan serta ilmu kepada penulis sehingga selesainya proposal ini.

5. Para Dosen di Universitas Binaniaga Indonesia yang telah berjasa dalam membimbing penulis selama studi di Universitas Binaniaga Indonesia.
6. Seluruh civitas Universitas Bina Niaga Indonesia.
7. Orang Tua tercinta yang sangat memberikan kekuatan utama bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Pimpinan dan staff Citrus *Department Store* Kota Bogor yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam proses menyusun proposal penelitian ini.
9. Seluruh mahasiswa dan mahasiswi fakultas ekonomi dan bisnis angkatan tahun 2017 khususnya kelas A2 manajemen yang telah memberikan dukungan dan doanya untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banya kekurangan. Untuk itu besar harapan penulis akan adanya masukan baik kritik maupun saran yang bersifat membangun, demi lebih baiknya penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi bahan referensi dan bermanfaat bagi pembaca.

Bogor, 29 November 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	i
A. Latar Belakang Masalah .....	13
B. Identifikasi masalah .....	26
C. Batasan Masalah .....	26
D. Rumusan Masalah.....	27
E. Tujuan Penelitian .....	27
F. Kegunaan Penelitian .....	28
G. Sistematika Penelitian.....	28
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Lingkungan Kerja Non Fisik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Beban Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kinerja Karyawan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Metode Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Profil Responen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Analisis Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Hasil Analisis Korelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Hasil Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. Hasil uji koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
J. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	111
LAMPIRAN.....	113

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah karyawan Citrus <i>Department Store</i> Kota Bogor .....	14
Tabel 2 Data penjualan Citrus <i>Department Store</i> Kota Bogo Tahun 2018-2020	15
Tabel 3 Standar service area dan waktu kerja karyawan Citrus <i>Department Store</i> Kota Bogor .....	17
Tabel 4 Data pelanggaran karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan waktu kerja karyawan Citrus <i>Department Store</i> Kota Bogor pada 10 Mei 2021 .....	18
Tabel 5 Data keterlambatan Karyawan Citrus <i>Department Store</i> Kota Bogor Bulan Januari-Juni 2021 .....	20
Tabel 6 Data Tingkat Keluar Masuk Karyawan Dari Tahun 2017-2020.....	23
Tabel 7 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 8 Operasionalisasi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 9 Skala likert .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 10 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 11 Hasil uji validitas Lingkungan kerja non fisik (X1) ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 12 Hasil Uji Validitas Beban Kerja (X2) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 13 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja Non Fisik (X1) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 15 Hasil uji reliabilitas beban kerja (X2) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 16 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan (Y) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 17 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 18 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 19 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Tabel 20 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 21 Hasil Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 22 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 23 Uji linieritas $X_1$ terhadap Y.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 24 Uji linearitas $X_2$ terhadap Y .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 25 Kriteria Rata-rata Jawaban Responden Pada Kuesioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 26 Distribusi frekuensi lingkungan kerja non fisik ( $X_1$ ) ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 27 Distribusi frekuensi beban kerja ( $X_2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 28 Distribusi frekuensi kinerja karyawan (Y).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 29 Hasil Uji Analisis Korelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 30 Hasil uji regresi linier berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 31 Hasil uji T Lingkungan kerja non fisi ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 32 Tabel uji T Beban kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan (Y).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 33 Hasil Uji F.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 34 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Penjualan Citrus *Department Store* Kota Bogor Tahun 2018-2020 .... 15
- Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3 Logo Citrus *Department Store* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4 Struktur Organisasi Citrus *Department Store* Kota Bogor ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 5 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6 Profil Responden Berdasarkan Usia.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 7 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 8 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja .... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 9 Grafik Histogram.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 10 Grafik Normal P-P Regression Standardized Probability Plot.... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 11 Grafik *Scatterplot* .....**Error! Bookmark not defined.**





## LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 Tabulasi Data Mentah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6 Output Hasil Deskriptif Responden....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 8 Hasil Uji Korelasi dan Linear Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 10 r tabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 11 t tabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 12 f tabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Penyebaran *Covid-19* yang hampir diseluruh negara didunia berdampak besar terhadap perekonomian global. Pada kondisi saat ini sektor ritel turut merasakan dampak penyebaran pandemi *Covid-19* di Indonesia. Penasihat Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo) Handaka Santosa, menyebutkan kondisi penurunan kinerja industri ritel akibat *corona* sangat tidak normal dan belum pernah terjadi, dimana penjualan turun hingga 90% dan memaksa peritel menutup gerainya. ([www.cnbcindonesia.com](http://www.cnbcindonesia.com), 2020)

Kinerja karyawan adalah modal bagi setiap perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan sehingga setiap karyawan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pimpinan. Menurut Mangkunegara dalam Arianto & Kurniawan (2020:315) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Kinerja karyawan yang tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktifitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam situasi pandemi *Covid-19* dan persaingan global saat ini. Keberhasilan karyawan dapat dilihat dari sejauh mana organisasi mampu mencapai sasaran, target, tujuan, visi dan misi yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Citrus *Department Store* Kota Bogor merupakan salah satu perusahaan ritel di Indonesia yang bertempat di Mall Botani Square Kota Bogor, yang dalam kegiatan usahanya bergerak dibidang bisnis jasa dan penjualan produk seperti fashion. Citrus *Department Store* Kota Bogor memiliki jumlah SPG/SPB sebanyak 162 karyawan dengan jumlah divisi sebanyak 8 (delapan) bagian yaitu divisi *Shoes ladies & mens*, *Apparel mens & ACC (accessories)*, *Apparel ladies*, *Cosmetic & ACC*, *Children* dan *Bag ladies*.

**Tabel 1**  
**Jumlah Karyawan Citrus *Department Store* Kota Bogor**

No	Divisi	Jumlah Karyawan
1	Shoes Ladies & Mens	45
2	Apparel Mens & ACC	32
3	Apparel Ladies	26
4	Cosmetic & ACC	19
5	Children	15
6	Bag Ladies	13
7	Intimate	7
8	Underware Mens	5
Total		162

Sumber: HRD Citrus *Department Store* Kota Bogor

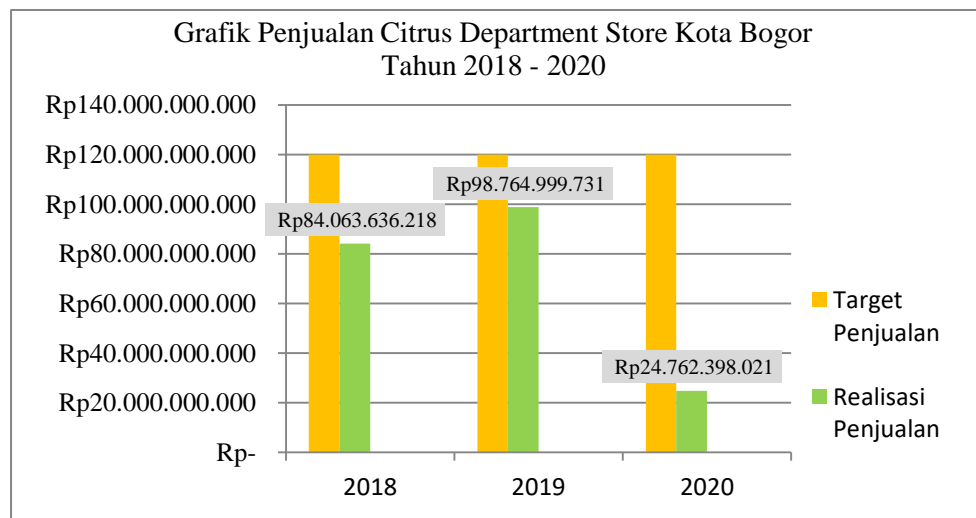
Menurunnya kinerja juga dirasakan oleh Citrus *Department Store* Kota Bogor akibat adanya pandemi *Covid-19*. Menurunnya kinerja dapat dilihat pada tabel penjualan Citrus *Department Store* Kota Bogor.

**Tabel 2**  
**Data Penjualan Citrus *Department Store* Kota Bogor Tahun 2018-2020**

Tahun	Target Penjualan	Realisasi Penjualan	Achieve %
2018	Rp 120.000.000.000	Rp 84.063.636.218	70,05
2019	Rp 120.000.000.000	Rp 98.764.999.731	82,30
2020	Rp 120.000.000.000	Rp 24.762.398.021	20,64

Sumber: Citrus *Department Store* Kota Bogor

Jika ditinjau dari aspek kuantitas hasil kerja yaitu pencapaian perusahaan belum maksimal dan karyawan tidak mampu mencapai target yang diberikan oleh perusahaan, untuk lebih jelas lagi kuantitas hasil kerja dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Sumber: Data diolah, 2021

**Gambar 1**  
**Penjualan Citrus *Department Store* Kota Bogor Tahun 2018-2020**

Berdasarkan gambar diatas, Penjualan tahun 2018 sebesar Rp. 84.063.636.218 dengan pencapaian 70,05% dan pada tahun 2019 mengalami kenaikan penjualan sebesar Rp. 98.764.999.731 dengan pencapaian 82,30%. Sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan yang begitu drastis, hanya mencapai Rp. 24.762.398.021 dengan pencapaian

20,64%, penurunan tersebut disebabkan adanya pandemi *Covid-19*. Dapat disimpulkan meskipun adanya peningkatan penjualan yang fluktuatif. Tetapi karyawan tidak mampu mencapai target yang telah ditetapkan oleh Citrus *Department Store* Kota Bogor sehingga menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan.

Dalam situasi pandemi *Covid-19* roda perekonomian harus tetap berjalan dengan mengedepankan langkah-langkah pencegahan. Kementerian Kesehatan RI telah menerbitkan Keputusan Menteri Kesehatan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian *Covid-19* di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi. ([www.kemkes.go.id](http://www.kemkes.go.id), 2020)

Citrus *Department Store* Kota Bogor menerapkan kebiasaan baru yang sesuai dengan keputusan yang ditetapkan oleh Kemenkes. Salah satu kebiasaan yang harus diterapkan agar terhindar dari virus *Covid-19* dengan menerapkan *sosial distansing* serta menjaga jarak dengan orang lain. Citrus *Department Store* Kota Bogor melakukan perubahan standar dan prosedur bagi karyawan dengan mengharuskan menggunakan masker, pelindung wajah (*face shield*) dan sarung tangan, tidak bersentuhan dengan rekan kerja maupun pelanggan, mewajibkan sering mencuci tangan bagi karyawan dan penyemprotan *hand sanitizier* pada pelanggan yang datang, membatasi pelanggan yang masuk ke toko agar tidak berdesakan, dan tidak melayani pelanggan yang tidak menggunakan masker. Selain itu adapun standar



operasional prosedur (SOP) Citrus *Department Store* Kota Bogor dalam melayani customer dan waktu kerja bagi karyawan , sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Standar Service Area dan Waktu Kerja Karyawan Citrus *Department Store* Kota Bogor**

No	Perihal	Standar
1	Service Area	<p>Dalam kondisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sedang mengerjakan administrasi (stock dll) setelah jam 11.00 (senin-jum'at) dan jam 10.00 (sabtu-minggu)</li> <li>2. Tidak sedang mengobrol dengan rekan kerja (brand sebelah)</li> <li>3. Menghampiri customer untuk membantu / melayani customer dalam waktu 5 detik tanpa menunggu dipanggil termasuk jika customer menuju counter sebelah yang tidak ada SPG/SPB nya dalam waktu 20 detik</li> <li>4. Menyapa customer dengan senyum dan mengucapkan : "<i>selamat pagi/siang/malam ..... Ibu/Bapak/Kakak. Silahkan .....</i> (jika customer ingin melihat-lihat dulu) katakan : <i>kalau ibu/bapak/kakak memerlukan saya, panggil saja nama saya ...</i> (sebutkan nama diri sesuai name tag)</li> <li>5. Menawarkan promosi yang sedang berlangsung dan menanyakan kebutuhan customer dan menawarkan/mempersilahkan untuk mencoba ke kamar pas dengan ramah (menunjukkan arah kamar pas dengan tangan terbuka, dan harus memberikan alternatif baik model maupun ukuran (termasuk jika tidak mau mencoba di kamar pas)</li> <li>6. Menunjukkan / mendemokan barang dengan memegang kedua tangan (bagian atas tangan kiri dan tangan kanan dibagian bawah) (supaya bisa bebas bergerak)</li> <li>7. Jika harus mengambil barang digudang (untuk shoes), maksimal 5 menit setiap 2pcs/pasang dan maksimal 20 detik untuk produk apparel (stock di area)</li> <li>8. Menutup penjualan segera setelah customer setuju membeli (Dengan menyebutkan nama</li> </ol>

		customer jika kenal) dan menawarkan produk lain sebagian tambahan penjualan (jangan pernah katakan " <i>ada yang lain</i> ") 9. Mengucapkan terima kasih kepada customer baik yang membeli maupun tidak (kedua tangan bertemu tertutup didepan dada)
2	Waktu Kerja ( <i>Saat Pandemi</i> )	Jadwal Kerja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Shift Pagi : 09.30 - 17.30 WIB</li> <li>• Shift Siang : 12.00 - 20.00 WIB</li> </ul> Jadwal Istirahat : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Shift Pagi : 13.00 - 14.00 WIB</li> <li>• Shift Siang : 15.00 - 16.00 WIB</li> </ul>

Sumber: Citrus *Department Store* Kota Bogor

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti pada 10 Mei 2021, terdapat beberapa pelanggaran terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan oleh karyawan Citrus *Department Store* Kota Bogor. Berikut rincian pelanggaran terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP).

**Tabel 4**  
**Data Pelanggaran Karyawan Terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Waktu Kerja Karyawan Citrus *Department Store* Kota Bogor pada 10 Mei 2021**

No	Jumlah Pelanggar SOP (Karyawan)	SOP yang dilanggar
1	1	Bersikap kurang baik terhadap customer
2	3	Melanggar protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh perusahaan
3	6	Mengobrol diarea dengan rekan kerja
4	7	Melebihi batas waktu istirahat kerja yaitu lebih dari 1 jam

Sumber: Citrus *Department Store* Kota Bogor

Dari tabel tersebut, terdapat karyawan yang tidak melayani customer dengan baik sehingga mendapat komplain dari *customer* mengenai

pelayanani yang diberikan hal tersebut menandakan bahwa karyawan hanya datang untuk bekerja tanpa adanya semangat untuk melayani *customer* dengan baik, ada pun beberapa karyawan yang melanggar protokol kesehatan yang telah ditetapkan hal tersebut menandakan kurangnya kesadaran bagi karyawan, selain itu ada beberapa karyawan yang tidak menggunakan waktu kerja dengan bekerja tetapi digunakan untuk kepentingan lain misalnya karyawan hanya berbincang-bincang dengan rekan kerjanya dan apabila atasan/pimpinan tiba-tiba hadir dan mengecek area maka karyawan seolah-olah sibuk hal tersebut menandakan masih rendahnya kedisiplinan karyawan yang akan berdampak pada tugas yang diberikan, selain itu ada beberapa karyawan yang melebihi waktu istirahat yang telah ditentukan yaitu 1 jam, hal tersebut berdampak pada *customer*, sehingga beberapa *customer* tidak terlayani dan membuat menurunnya penjualan dikarenakan tidak terjadinya transaksi penjualan sehingga efektivitas kerja dalam memberikan pelayanan belum cukup optimal dan membawa dampak terhadap kualitas kerja dengan demikian Citrus *Department Store* Kota Bogor perlu memperhatikan lebih lanjut mengenai kualitas kerja karyawannya.

Setiap karyawan diharapkan memiliki tingkat kedisiplinan kerja yang tinggi sehingga nantinya akan meningkatkan kinerja yang tinggi, selain dilihat dari seberapa banyaknya pelanggaran yang dilakukan kedisiplinan kerja juga dapat dilihat dari data absensi karyawan di Citrus *Department Store* Kota Bogor, seperti berikut:

**Tabel 5**  
**Data Keterlambatan Karyawan Citrus *Department Store* Kota Bogor**  
**Bulan Januari-Juni 2021**

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Terlambat	Persentase Keterlambatan %
1	Januari	162	15	9,26%
2	Februari	162	18	11,11%
3	Maret	162	19	11,73%
4	April	162	24	14,81%
5	Mei	162	27	16,67%
6	Juni	162	31	19,14%

Sumber: Citrus *Department Store* Kota Bogor

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat keterlambatan karyawan Citrus *Department Store* Kota Bogor dari bulan januari – juni 2021 menunjukkan adanya peningkatan setiap bulannya, pada bulan juli 2021 mengalami peningkatan keterlambatan tertinggi dengan persentase sebesar 19,14%. Hal tersebut menunjukkan keterlambatan karyawan, kurangnya kedisiplinan dalam mengatur waktu, dengan alasan seperti jalanan macet, keperluan keluarga dan acara mendadak.

Pandemi *Covid-19* membawa perubahan besar bagi kehidupan manusia, termasuk lingkungan kerja. Menurut Hendri dalam Demak Claudia Yosephine Simanjuntak et al. (2021:354) Lingkungan kerja diklasifikasikan menjadi lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik, dimana kedua hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja seseorang pada perusahaan.

Menurut Mangkunegara dalam Irawati & Carrollina (2017:51) lingkungan kerja non fisik adalah peraturan kerja yang dapat mempengaruhi semua aspek fisik psikologis kerja, dan peraturan kerja yang dapat

mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas. Salah satu lingkungan kerja yang sangat mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja non fisik, misalnya seperti hubungan antara sesama rekan kerja yang ada di dalam perusahaan, salah satu lingkungan kerja non fisik dalam sebuah perusahaan yaitu hubungan antar karyawan dikatakan sebagai lingkungan kerja non fisik maksudnya adalah karena dapat mempengaruhi emosional setiap individu pekerja pada sebuah perusahaan.

Sedangkan menurut Subariyanti dalam Demak Claudia Yosephine Simanjuntak et al. (2021:354) Lingkungan kerja yang nyaman, kondusif dan suportif dinilai akan mampu menciptakan perasaan nyaman dan aman pada karyawan, sehingga karyawan mampu memiliki produktivitas dan semangat kerja yang tinggi. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman yaitu dengan menjaga hubungan baik antar karyawan dalam lingkungan kerja perusahaan, karena jika hubungan tersebut terjalin dengan baik, maka pikiran dan perasaan setiap individu para pekerja menjadi positif dan menyenangkan, sebaliknya jika lingkungan kerja non fisik terjalin dengan tidak baik, atau terjadi kesenjangan antar karyawan maka akan menimbulkan perasaan hati dan pikiran yang tidak baik dan bisa membuat lingkungan tempat kerja menjadi tidak nyaman.

Karakter, sifat, tingkah laku dan emosional setiap individu manusia pastilah berbeda-beda, untuk dapat membuat semua perbedaan tersebut menjadi satu sangatlah sulit, oleh karena itu peran perusahaan sangatlah

penting untuk dapat menyatukan semuanya, dengan harapan agar terciptanya lingkungan kerja non fisik yang harmonis. Lingkungan kerja non fisik yang harmonis di dalam perusahaan akan membuat karyawan menjadi semangat kerja, yang akan berpotensi untuk memberikan hasil kerja yang maksimal untuk perusahaan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi konseling *Employee Assistance Program* (EAP) yang dilakukan *Personal Growth* pada periode 2019 hingga Juni 2020, diketahui bahwa isu yang paling banyak dibahas dalam konseling yakni isu terkait pekerjaan, lingkungan kerja dan isu tentang kesehatan mental. Dalam isu pekerjaan dan lingkungan kerja, hal-hal yang menjadi kekhawatiran karyawan didunia kerja berkaitan dengan beban dan tanggung jawab pekerjaan yang berat, khawatir dengan performa pekerjaan yang tidak sesuai ekspektasi atasan, dan masalah dalam menjalin relasi dengan rekan kerja dan atasan. Sementara terkait isu kesehatan mental, permasalahan yang berhubungan dengan masalah psikologis yang dialami karyawan, seperti kecemasan, depresi, kesulitan meregulasi emosi, hingga kesulitan tidur. ([lifestyle.bisnis.com](http://lifestyle.bisnis.com), 2020)

Lingkungan kerja non fisik yang merupakan bagian dari kondisi lingkungan kerja karyawan juga sangat mempunyai pengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan, jika karyawan tidak mampu menciptakan lingkungan kerja yang penuh suasana kekeluargaan dan komunikasi yang baik antar karyawan dapat dipastikan kinerja karyawan akan terganggu selain itu dapat berdampak juga terhadap komitmen

karyawan. Komitmen karyawan dapat dilihat dari tingkat perputaran karyawan (*trun over*) 4 tahun terakhir pada Citrus *Department Store* Kota Bogor, berikut ini:

**Tabel 6**  
**Data Tingkat Keluar Masuk Karyawan Dari Tahun 2017-2020**  
**(*Turn Over*) Citrus *Department Store* Kota Bogor**

Tahun	Jumlah karyawan awal tahun	Jumlah karyawan keluar	Jumlah karyawan masuk	Jumlah karyawan akhir tahun	Presentase %
2018	178	19	18	177	1,77%
2019	177	23	18	172	2,86%
2020	172	24	16	162	4,79%

Sumber: Citrus *Department Store* Kota Bogor

Dari data *trun over* yang dapat dilihat pada tabel diatas dapat dihitung presentase tingkat *trun over* karyawan Citrus *Department Store* Kota Bogor dengan menggunakan rumus LTO (*Labour Trun Over*). Rumus perhitungan untuk mengetahui besarnya *turn over* yakni sebagai berikut:

$$Trun\ Over = \frac{(karyawan\ Keluar - Karyawan\ Masuk)}{\frac{1}{2}(Karyawan\ awal + karyawan\ akhir)} \times 100\%$$

Sumber: Malayu Hasibuan (2012:52)

$$\text{Turnover tahun 2018} = \frac{19-18}{\frac{1}{2}(178+177)} \times 100\% = 1,77\%$$

$$\text{Turnover tahun 2019} = \frac{23-18}{\frac{1}{2}(177+172)} \times 100\% = 2,86\%$$

$$\text{Turnover tahun 2020} = \frac{24-16}{\frac{1}{2}(172+162)} \times 100\% = 4,79\%$$

Berdasarkan perhitungan LTO (*Labour Trun Over*), presentase tingkat *trun over* karyawan Citrus *Department Store* Kota Bogor mengalami peningkatan dari tahun 2018 – 2020 menandakan rendahnya komitmen

karyawan Citrus *Department Store* Kota Bogor, berdasarkan hasil observasi rendahnya komitmen karyawan dikarenakan faktor lingkungan kerja dan beban kerja seperti hubungan karyawan dengan atasan kurang terjalin dengan baik, dapat dilihat seperti saat atasan atau pimpinan berjalan melewati konter baik karyawan maupun atasan terlihat jarang bertegur sapa. Selain itu kurangnya kerjasama antar karyawan belum terjalin dengan baik disebabkan karena karyawan hanya mementingkan ego mereka di saat bekerja. Karyawan bekerja hanya untuk memenuhi kewajiban individu kepada perusahaan seperti pada saat *customer* menghampiri *brand* yang bukan tanggung jawabnya, mereka tidak langsung menghampiri dan melayani *customer* tetapi membiarkan *customer* tersebut dan baru menghampiri saat *customer* tersebut memanggilnya. Akibatnya, muncul sikap individualis pada karyawan sehingga menghambat kerja sama antar karyawan.

Menurut Priansa (2016:269) Kinerja merupakan tingkat keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan beban kerja (pekerjaan yang berat dan ringan), kinerja bukan merupakan karakteristik individu seperti bakat atau kemampuan namun merupakan perwujudan dari bakat dan kemampuan itu sendiri, kinerja akan memuaskan jika beban kerja yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan standar, tidak terlalu tinggi dan tidak pula terlalu rendah atau sesuai dengan kemampuan karyawan, karna bisa saja seorang karyawan sanggup diberikan tugas yang banyak namun apakah ia mampu



menyelesaikan dalam waktu yang tepat. Jika dapat terselesaikan, maka karyawan tersebut memiliki kinerja yang tinggi, demikian sebaliknya.

Berdasarkan observasi karyawan Citrus *Department Store* Kota Bogor merasakan pekerjaan yang monoton sehingga karyawan merasa malas dan bosan dalam bekerja karena tempat dimana karyawan bekerja sepi pengunjung disaat pandemi *Covid-19* saat ini, pemberian target yang selalu meningkat setiap bulannya, tekanan untuk selalu mencapai target harian disaat sepi pengunjung dimasa pandemi *Covid-19* saat ini membuat karyawan merasa terbebani dengan target yang diberikan, atasan atau pimpinan memberlakukan aturan dimana jadwal kerja yang ada pada shift pagi adalah pukul 09.30 – 17.30 WIB , namun bagi karyawan yang tidak berjualan *brand* yang menjadi tanggung jawabnya, maka harus melakukan *over time* selama 1 jam, sedangkan pada shift siang bagi karyawan yang tidak berjualan *brand* yang menjadi tanggung jawabnya maka datang lebih awal dari jam masuk kerja seharusnya pukul 12.00 – 20.00 WIB yakni harus sudah masuk kerja pada pukul 11.00 WIB dengan hal tersebut tak jarang karyawan merasa tertekan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini tentang **“Pengaruh Lingkungan Kerja Non-Fisik Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimasa Pandemi *Covid-19* (Studi Kasus Pada Karyawan Citrus Department Store Mall Botani Square Kota Bogor)”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Menurunnya kinerja karyawan dimasa pandemi *Covid-19* pada Citrus *Department Store* Mall Botani Square Kota Bogor.
2. Terjadinya penurunan penjualan pada Citrus *Department Store* Mall Botani Square Kota Bogor.
3. Hubungan kerja dan kerja sama antar karyawan yang belum harmonis.
4. Hubungan atasan dan bawahan belum terjain dengan baik.
5. Pekerjaan yang monoton sehingga karyawan merasa malas dan bosan karena tempat dimana mereka bekerja sepi pengunjung disaat pandemi *Covid-19*.
6. Tuntutan target yang selalu meningkat setiap bulannya.
7. Pemberlakukan *over time* bagi karyawan yang tidak berjualan *brand* yang menjadi tanggung jawabnya membuat karyawan terbebani.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan, maka penulis membatasi penelitian ini agar tidak terjadi pembahasan yang terlalu luas. Berdasarkan uraian diatas yang mengindikasikan bahwa pengaruh lingkungan kerja non fisik dan beban kerja menjadi penyebab menurunnya kinerja karyawan, maka penulis membatasi masalah pada lingkungan kerja non fisik dan beban kerja terhadap kinerja karyawan Citrus *Department Store* Kota Bogor.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan penelitian ini adalah:

1. Apakah lingkungan kerja non-fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan dimasa pandemi *Covid-19* pada *Citrus Department Store* Mall Botani Square Kota Bogor ?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dimasa dimasa pandemi *Covid-19* pada *Citrus Department Store* Mall Botani Square Kota Bogor ?
3. Apakah lingkungan kerja non-fisik dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dimasa pandemi *Covid-19* pada *Citrus Department Store* Mall Botani Square Kota Bogor ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penellitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non-fisik terhadap kinerja karyawan dimasa pandemi *Covid-19* pada *Citrus Department Store* Mall Botani Square Kota Bogor.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dimasa pandemi *Covid-19* pada *Citrus Department Store* Mall Botani Square Kota Bogor.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non-fisik dan beban kerja terhadap kinerja karyawan dimasa pandemi *Covid-19* pada *Citrus Department Store* Mall Botani Square Kota Bogor.

## **F. Kegunaan Penelitian**

### 1. Bagi Perusahaan:

Memberikan manfaat dan masukan bagi *Citrus Department Store* Mall Botani Square Kota Bogor dalam referensi dan alternatif untuk meningkatkan kinerja karyawan.

### 2. Bagi Penulis:

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta penerapan ilmu perkuliahan mengenai beban kerja dan lingkungan kerja non fisik pada sebuah perusahaan.

### 3. Bagi Akademi:

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan dan referensi bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian yang serupa.

## **G. Sistematika Penelitian**

Agar mempermudah pemecahan masalah dalam penelitian ini, maka penulis menyajikan secara garis besar sistematika penulisan proposal penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB I                   PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

**BAB II                    TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis penelitian.

**BAB III                    METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, operasional variabel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

**BAB IV                    HASIL DAN PEMBAHASAN**

Memfokuskan hasil penelitian dan pembahasan mengenai objek yang diteliti.

**BAB V                    KESIMPULAN DAN SARAN**

Menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran mengenai hasil penelitian