

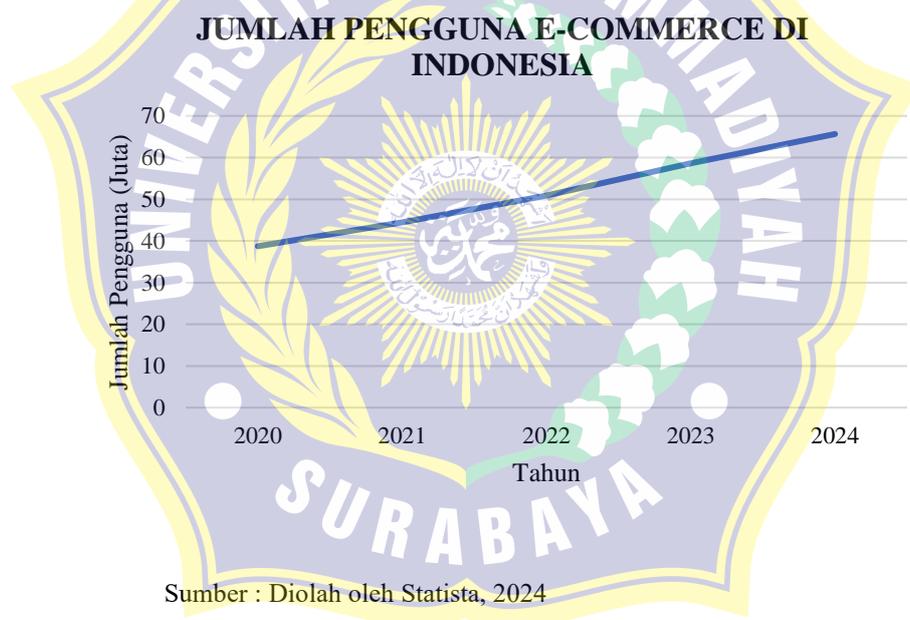
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ekspedisi merupakan pihak penyedia layanan pengiriman barang yang tersebar di seluruh penjuru kota, negara, bahkan dunia. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan perusahaan pengangkut barang, surat, dan sebagainya.

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah Pengguna *E-Commerce* di Indonesia

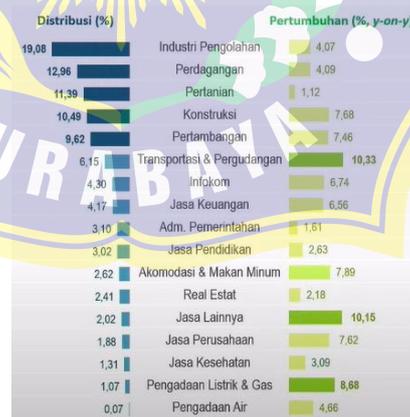


Menurut grafik pertumbuhan pengguna *e-commerce* oleh Statista pada 15 Mei 2024 membuktikan bahwa kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman barang sangat tinggi. Ekspedisi mempermudah masyarakat dalam pembelian maupun pengiriman barang antarkota, antarprovinsi, antarpulau, hingga antarnegara. Dalam prosesnya, setiap perusahaan ekspedisi memiliki

warehouse atau gudang untuk mengoordinasikan distribusi barang sesuai dengan rute dan estimasi yang telah ditetapkan.

Menurut Milwandhari (2022), *Warehouse* atau pergudangan merupakan fasilitas khusus yang dirancang untuk membantu dalam penyimpanan barang sementara dengan menawarkan total biaya paling rendah dalam jumlah dan rentang waktu tertentu. Barang-barang yang sudah sampai akan disortir dan didistribusikan menuju lokasi berdasarkan permintaan (Sajidin & Wahyu, 2019). Pada tahun 2023, Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan pertumbuhan ladang usaha tertinggi terjadi pada sektor transportasi dan pergudangan dengan perolehan hasil sebesar 13,96% dimana membuktikan bahwa semakin banyak perusahaan yang bergerak di bidang pergudangan.

Gambar 1 Pertumbuhan Lapangan Usaha di Indonesia



Sumber: Youtube BPS Statistics 2023

Strategi kelancaran dari serangkaian proses tersebut adalah sumber daya manusia yang memadai di bidangnya. Sumber daya manusia menjadi tonggak utama penggerak organisasi/perusahaan dalam menentukan arah

untuk mencapai tujuan bersama. Perusahaan memerlukan sumber daya manusia guna mengontrol jalannya produksi, mengumpulkan dan mengelola informasi, mengidentifikasi solusi, serta memberikan saran atas masalah yang tengah dihadapi (Sasti, 2020). Karyawan dan pimpinan diharapkan memiliki sinergi untuk maju dan berkembang bersama. Karyawan berkontribusi dengan melakukan pekerjaannya semaksimal mungkin dalam mencapai tujuan perusahaan, sedangkan perusahaan berusaha untuk memberikan hak karyawan dengan sebaik-baiknya.

Warehouse Korea-Indonesia Altnzyaaa merupakan bisnis yang bergerak di bidang pergudangan dan pengiriman barang dari Incheon, Korea Selatan ke Surabaya, Indonesia. Altnzyaaa, yang mulai beroperasi pada tahun 2021, telah berkembang secara signifikan yang dapat dilihat dari jumlah pengguna layanan *warehouse*. Jumlah pengguna yang berawal hanya terdiri dari 50 orang pada tahun 2021, meningkat secara signifikan pada tahun 2024 menjadi 160 orang. Hal tersebut menunjukkan perkembangan Altnzyaaa yang luar biasa dalam waktu singkat. Para pengguna memilih layanan *warehouse* Korea-Indonesia, karena dianggap lebih efektif dan efisien dalam melakukan transaksi jual beli antarnegara. Rangkaian proses yang dilalui oleh *Warehouse* Altnzyaaa meliputi pemesanan barang melalui *website* yang tersedia, *convert* dana digital dari mata uang rupiah ke won, penerimaan barang oleh *Warehouse* Korea Selatan, rekapitulasi data dan barang, pengiriman barang ke Indonesia, pembayaran *tax*/pajak dari Bea Cukai, penerimaan barang oleh *Warehouse*

Indonesia, pemeriksaan ulang data dan barang, hingga pengemasan dan pengiriman barang kepada *pelanggan*. Oleh karena itu, untuk menjaga pelayanan yang lebih baik lagi, *Warehouse Altnzyaaa* memerlukan karyawan dengan loyalitas tinggi untuk mempertahankan kinerjanya dalam mengontrol dan memastikan barang yang akan didistribusikan sudah sesuai dengan sortir yang telah dilakukan.

Setiap perusahaan membutuhkan suatu kesetiaan. Kesetiaan ini timbul secara alami dari kesadaran karyawan. Permasalahan mengenai loyalitas pegawai merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen instansi atau perusahaan. Karena itu, manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pegawai. Hal tersebut akan membuat manajemen dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pegawainya agar sesuai dengan harapan perusahaan (Jayanti & Wati, 2014).

Loyalitas karyawan terhadap perusahaan sangat diperlukan oleh perusahaan. Akan sangat sulit bagi perusahaan untuk berkembang jika tidak memiliki karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi. Perusahaan harus berusaha menumbuhkan kembangkan loyalitas karyawannya agar perusahaan bisa tetap bertahan disaat sulit sekalipun. Menurut Yulianto & Apriyanti (2022), loyalitas pada diri pegawai bisa berarti sebagai kesadaran atau kesetiaan pada perusahaan selama bertugas dengan penuh pertanggungjawaban, kedisiplinan, patuh, kejujuran, serta berupaya untuk terlibat aktif selama menjalankan tugas. Menurut Soeghandi dalam Juwita

& Khalimah (2021), kesetiaan karyawan dapat dilihat melalui 3 indikator, yaitu keberadaan karyawan, keterlibatan karyawan, dan kebanggaan karyawan. Keberadaan karyawan yang dimaksud adalah lamanya masa kerja karyawan di suatu perusahaan atau organisasi. Semakin lama karyawan mengabdikan di satu organisasi atau perusahaan, maka akan ada perasaan berat untuk meninggalkan perusahaannya. Perusahaan harus turut andil dalam mengontrol dan memberikan peran dalam meningkatnya kinerja karyawan. Loyalitas juga dapat terlihat dari keterlibatan karyawan, seperti selalu berusaha menjaga citra perusahaan, berusaha untuk mendapatkan hasil terbaik, dan memberikan masukan tentang cara meningkatkan divisi mereka. Dengan begitu, ketaatan pada peraturan, tanggung jawab pada perusahaan, kemauan untuk bekerja sama, kesukaan terhadap pekerjaan seorang karyawan akan meningkat. Hal ini menggambarkan bahwa karyawan tersebut telah bangga menjadi salah satu komposisi penunjang keberhasilan perusahaan atau organisasi (Sasti, 2020).

Tabel 2.1 Data Karyawan Altnzyaaa

Data Karyawan	
Tahun	Jumlah Karyawan
2021	8
2022	5
2023	11
2024	3

Sumber: Pemilik Warehouse Altnzyaaa 2024

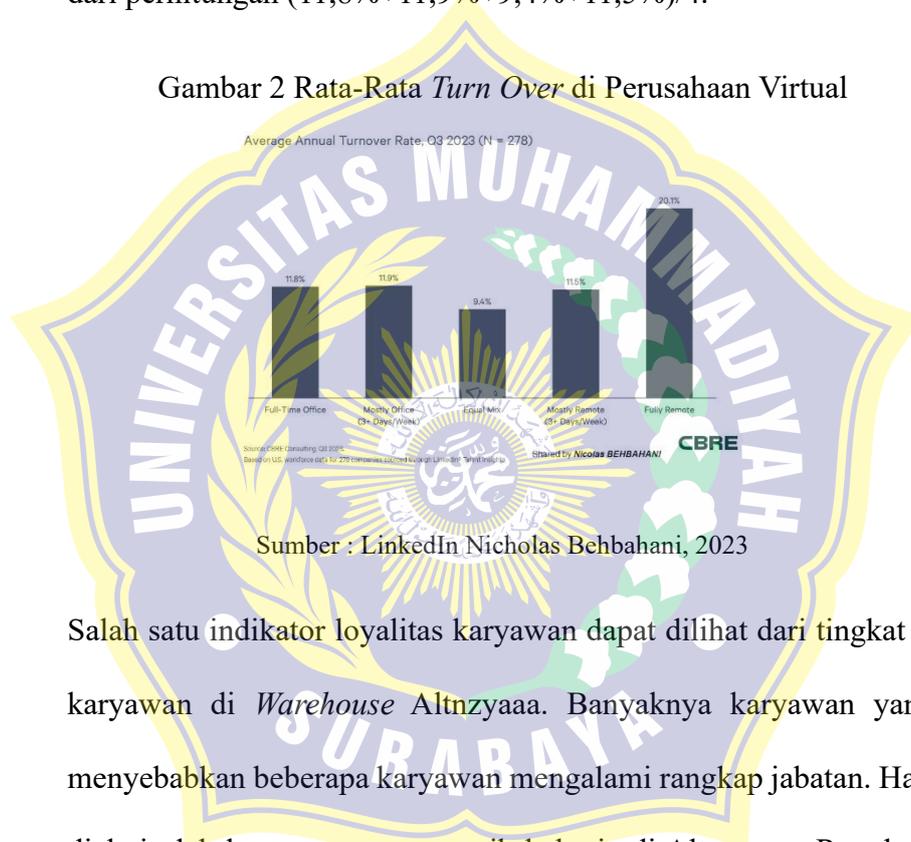
Berdasarkan data di atas, jumlah karyawan pada tahun 2023 adalah 11 orang dengan semua karyawan berjenis kelamin perempuan. Terdiri dari

11 orang yang terbagi menjadi 3 orang bertanggung jawab dalam rekapitulasi data pesanan *pelanggan*, data barang yang telah sampai di *warehouse* Korea, dan data barang yang sudah sampai di *warehouse* Indonesia. 2 orang lainnya bertanggung jawab dalam sortir, pengemasan, hingga pengiriman barang ke *pelanggan*. 6 orang bertanggung jawab dalam promosi untuk mendapatkan pelanggan baru dengan cara menginformasikan tata cara bergabung bersama *Warehouse Altnzyaaa*. Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa jumlah karyawan *Warehouse* Korea – Indonesia Altnzyaaa cenderung naik-turun dari tahun ke tahun. Berpacu pada fakta di lapangan, karyawannya sering keluar-masuk dan pemilik berusaha mencari pengganti melalui rekrutmen dan seleksi ulang. Hal tersebut berdampak pada ketidaktepatan waktu dalam pengiriman barang, informasi keberadaan barang tertunda, dan rekapitulasi data yang tidak dapat ditampilkan kepada pelanggan secara *real time*. Tidak jarang para pelanggan mengeluhkan mengenai keterlambatan pengiriman dan menjadi khawatir akan keberadaan barang *pre-order* yang sudah dipesan.

Warehouse Altnzyaaa kini hanya memiliki 3 orang karyawan yang tersisa. Diketahui bahwa 3 karyawan tersebut telah mengabdikan selama 3 tahun di Altnzyaaa. Proses pengiriman tetap berjalan hanya dengan 3 karyawan, namun tidak kondusif diakibatkan oleh sedikitnya tenaga kerja dan adanya rangkap jabatan. Pada tahun 2024, sebanyak 8 orang atau 73% dari 11 orang karyawan mengundurkan diri. Behbahani (2023) melakukan penelitian mengenai tingkat *turn over* pada 278 perusahaan yang

menerapkan sistem lingkungan kerja virtual. Hasil dari penelitian tersebut membuktikan bahwa perusahaan yang sepenuhnya daring memiliki tingkat *turn over* hampir 10% dibandingkan rata-rata perusahaan yang bertatap muka secara langsung. Persentase 20,1% lebih tinggi dibandingkan dengan rata-rata tingkat *turn over* perusahaan luring yaitu 11,15% yang diperoleh dari perhitungan $(11,8\%+11,9\%+9,4\%+11,5\%)/4$.

Gambar 2 Rata-Rata *Turn Over* di Perusahaan Virtual



Sumber : LinkedIn Nicholas Behbahani, 2023

Salah satu indikator loyalitas karyawan dapat dilihat dari tingkat *turn over* karyawan di Warehouse Altnzyaaa. Banyaknya karyawan yang keluar menyebabkan beberapa karyawan mengalami rangkap jabatan. Hal tersebut diakui oleh karyawan yang masih bekerja di Altnzyaaa. Rangkap jabatan yang dimaksud ialah sebagai contoh seorang karyawan di bidang rekapitulasi data juga menangani pengemasan barang dan promosi. Hal ini mengakibatkan beban kerja yang berlebihan bagi karyawan. Tak jarang, karyawan mengerjakan tugasnya tidak tepat waktu yang membuat informasi pengiriman barang tertunda kepada para pelanggan. Tingginya tingkat *turn*

over dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah lingkungan kerja.

Terdapat suatu ikatan yang mendasar antara seorang pekerja dengan perusahaan tempatnya bekerja dan keduanya tidak dapat dipisahkan. Lingkungan kerja yang sesuai dengan kebutuhan karyawan akan mendorong mereka untuk bekerja sebaik mungkin dan memastikan proses produksi di dalam perusahaan berjalan lancar. Lingkungan kerja mempunyai dampak yang sangat besar terhadap karyawan dan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh para pemimpin bisnis. Apabila lingkungan kerja yang tercipta membuat karyawan merasa nyaman, maka kinerja, produktivitas, dan loyalitas karyawan juga akan meningkat. Loyalitas terhadap perusahaan dapat diartikan sebagai sejauh mana karyawan mengidentifikasi diri dengan pekerjaan mereka dan ingin mempertahankan keanggotaannya di perusahaan (Sasti, 2020).

Warehouse Korea-Indonesia Altnzyaaa menerapkan sistem lingkungan kerja virtual. Segala pekerjaan dan komunikasi antarkaryawan hanya melalui *group chat* atau mengirim pesan secara personal. Menurut Krishnamoorthy (2022), lingkungan kerja virtual adalah lingkungan di mana para karyawan bekerja dari jarak jauh dengan tujuan yang sama dan kinerjanya dipengaruhi oleh ruang kerja, lingkungan sekitar, dan faktor serupa lainnya. Lingkungan kerja virtual menawarkan peluang bagi perusahaan untuk menghilangkan konsep berkantor dengan pusat di satu lokasi saja dan secara signifikan meningkatkan skalabilitas bisnis. Anggota

tim dapat tinggal di mana saja di dunia dan tetap berkolaborasi dalam proyek melalui jaringan komunikasi virtual seperti *zoom*, *google meet*, *video call*, *slack*, dan *alleo* (Zutphen, 2022). Dengan demikian, karyawan dapat berinteraksi dalam lingkungan kerja kolaboratif di mana pun mereka berada.

Tempat kerja virtual mengintegrasikan perangkat keras, orang, dan proses online. Apabila lingkungan kerja yang diciptakan nyaman, aman, dan mampu memberikan motivasi satu sama lain, maka dengan sendirinya, karyawan akan menaruh kesetiaan pada perusahaan tersebut. Walaupun nantinya kerja secara daring, lingkungan kerjanya juga akan sangat berpengaruh. Terpaut jarak dan waktu, para karyawan harus bisa beradaptasi terhadap jadwal dan tugas yang diberikan oleh perusahaan agar tujuan cepat terealisasi.

Setelah melakukan wawancara, terdapat informasi yang diberikan oleh karyawan dan mantan karyawan mengenai bagaimana cara Altnzyaaa dalam memfasilitasi dan menjembatani para karyawan dalam kerja virtual. *Owner* dari Altnzyaaa mempermudah komunikasi antar karyawan dengan mengelompokkan para karyawan ke dalam *group chat* untuk menginformasikan mengenai pengiriman barang, pendataan resi, pembayaran *tax*, dan pengemasan barang sebab tidak adanya interaksi langsung atau tatap muka. Namun dalam penerapannya, komunikasi antarkaryawan di *Warehouse* Korea-Indonesia Altnzyaaa masih belum optimal dan ditemukan fakta bahwa para karyawan belum bisa manajemen waktu yang membatasi antara kehidupan pribadi dan pekerjaan.

Kurangnya komunikasi dapat menurunkan keterlibatan karyawan dalam tim. Sebagaimana disebutkan oleh salah satu informan bahwa banyak *pelanggan* yang meminta informasi mengenai perkembangan dalam proses pengiriman dari Korea Selatan ke Indonesia, namun *owner* dan admin yang memegang kendali atas pengiriman barang kurang responsif dalam hal ini. Akibatnya, para karyawan tidak bisa menyampaikan apa yang diinginkan pelanggan secara *real time*. Keterbatasan interaksi dapat menghambat pembentukan tim yang efektif. Keputusan pun sulit dilakukan tanpa adanya tatap muka. Begitu pun, fakta bahwa para karyawan mengundurkan diri karena mengalami kesulitan dalam manajemen waktu antara kerja dan waktu pribadi. Sebagaimana disebutkan dalam penelitian Syahreza & Gunawan (2022) yang menyatakan bahwa penerapan sistem WFH (*Work from Home*) di PT Lumbang Cipta dinilai belum maksimal karena para karyawan tidak bisa menyesuaikan perhatian pada pekerjaan dengan lingkungan rumah/sekitar.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Soelistyoningrum (2020) yang berjudul Pengaruh Efektivitas *Work From Home* Terhadap Loyalitas dan Kinerja Karyawan Kantor Imigrasi Bitung, menunjukkan bahwa *work from home* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Berlawanan dengan penelitian Fadli & Alnafi (2023) yang berjudul Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel *Intervening* pada Divisi

Manufakturing Pt. Metindo Erasakti, menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif secara tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti mengenai sistem lingkungan kerja virtual terhadap loyalitas karyawan dengan judul “Analisis Penerapan Sistem Lingkungan Kerja Virtual Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan pada Warehouse Korea-Indonesia Altnzyaaa”. Penelitian ini menawarkan pendekatan baru dalam analisis penerapan sistem lingkungan kerja virtual yang melibatkan kerja sama antara Korea Selatan dan Indonesia dengan menggunakan pendekatan kualitatif agar bisa mengeksplor secara mendalam untuk dipaparkan dalam bentuk deskriptif. Hal tersebut jarang diterapkan sebelumnya dalam konteks industri pergudangan dan diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang dinamika kerja virtual dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, adapun rumusan masalah yang dapat diuraikan dalam penelitian ini yakni :

1. Bagaimana penerapan lingkungan kerja virtual di Warehouse Korea - Indonesia Altnzyaaa?
2. Apakah lingkungan kerja virtual di Warehouse Korea - Indonesia Altnzyaaa berkontribusi terhadap tingkat loyalitas karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui penerapan lingkungan kerja virtual di *Warehouse* Korea - Indonesia Altnzyaaa.
2. Mengetahui apakah lingkungan kerja virtual di *Warehouse* Korea-Indonesia Altnzyaaa berkontribusi terhadap tingkat loyalitas karyawan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam menerapkan sistem kerja virtual yang berguna untuk kemajuan perusahaan. Terutama yang berhubungan dengan loyalitas karyawan, sehingga dapat menghasilkan karyawan sesuai dengan tujuan dan kebutuhan perusahaan.

2. Bagi Akademisi

Untuk mempelajari permasalahan yang terjadi dalam bisnis dan menggali sejauh mana teori bisnis dapat diterapkan untuk menyelesaikan permasalahan terkait pengambilan keputusan.

3. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai penerapan lingkungan kerja virtual dalam meningkatkan loyalitas karyawan