

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan tempat berkumpulnya para karyawan untuk melaksanakan tugas dan dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas pendukung pekerjaan. Menurut Busro (2017), lingkungan kerja adalah sarana yang ada dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan dan bisnis berkelanjutan, baik lingkungan fisik, lingkungan sosial, maupun lingkungan virtual.

Menurut Sedarmayanti yang di kutip dalam Fransisca *et al.* (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik merupakan keseluruhan benda fisik yang berada di sekitar tempat kerja dan dapat memengaruhi karyawan secara langsung maupun tidak langsung.

2. Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik merupakan segala keadaan yang berkaitan langsung dengan hubungan kerja seluruh anggota.

b. Lingkungan Kerja Virtual

Seiring dengan berkembangnya revolusi digital dan perubahan cara kita bekerja, konsep lingkungan kerja virtual telah menjadi kekuatan revolusioner yang membentuk dunia profesional. Menurut Busro (2017), lingkungan kerja virtual adalah lingkungan abstrak yang diciptakan untuk tempat bekerja suatu perusahaan/organisasi dan dalam prosesnya, bergantung pada jaringan internet. Lingkungan kerja virtual memungkinkan adanya tim jarak jauh untuk tetap berinovasi dan bersinergi bersama dalam mencapai tujuan perusahaan/organisasi tanpa adanya batasan fisik. Berkolaborasi menggunakan beragam teknologi komunikasi, tanpa memandang budaya, kebangsaan, ras, jenis kelamin, disabilitas, atau usia, di mana pun dan kapan pun dalam menyelesaikan tugas (Dessouky, 2016). Lingkungan kerja virtual bergantung pada aplikasi dan berbagai alat yang memungkinkan tim membuat daftar tugas, berbagi dokumen, mengadakan rapat, dan bertukar informasi.

Menurut Krishnamoorthy (2022), lingkungan kerja virtual adalah lingkungan kerja 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).

Menurut Robinson (2022), Lingkungan kerja virtual yang sukses adalah kelompok kerja jarak jauh yang bekerja sama secara produktif. Sifat kerja jarak jauh memerlukan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi, komunikasi yang efektif, dan tim yang dapat memanfaatkan teknologi dan praktik dengan baik untuk berkolaborasi dari jarak jauh. Karyawan dan pemimpin tidak menempati ruang fisik yang sama, sehingga perlu menggunakan strategi khusus untuk bekerja sama, berkomunikasi, dan unggul dalam standar proyek yang tinggi secara efektif.

Dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja virtual adalah lingkungan kerja yang diciptakan oleh suatu perusahaan/organisasi melalui jaringan komunikasi virtual untuk bertukar pikiran, menyampaikan hasil kinerja, dan mengumpulkan dokumen tanpa adanya batasan fisik. Konsep lingkungan kerja virtual ini memungkinkan para karyawannya bekerja di mana pun dan kapan pun tanpa harus berpusat di satu lokasi saja.

c. Tujuan Lingkungan Kerja Virtual

Menurut Aziz (2023), lingkungan kerja virtual diciptakan sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi kerja dengan cara

menekankan biaya terhadap penggunaan lingkungan kantor secara fisik. Sebuah lingkungan kerja virtual dapat memberikan penghematan yang signifikan dan fleksibilitas dibandingkan dengan menyewa *co-working space*.

Perusahaan hanya perlu mempersiapkan fasilitas dalam menerapkan lingkungan kerja virtual untuk membantu seluruh perangkat perusahaan, termasuk *owner* dan karyawan dalam meningkatkan produktivitas kerja.

Mengingat segala proses mulai dari pemesanan barang, pengemasan, sortir, pengiriman barang ke Indonesia, proses seleksi bea cukai, hingga pengiriman ke *Warehouse* Indonesia dilakukan secara virtual, maka para karyawan tidak secara fisik hadir dikantor. Hal ini dapat memudahkan para karyawan untuk bekerja dimana pun dan kapan pun yang memberikan kesan bekerja sebagaimana karyawan tersebut nyaman dan aman.

d. Manfaat Lingkungan Kerja Virtual

Menurut Kritzinger (2020), lingkungan kerja virtual yang baik dapat memberikan manfaat untuk seluruh karyawan maupun organisasi, seperti :

1. Pekerjaan dapat dilakukan di mana saja

Kantor virtual cenderung memberikan kebebasan kepada para karyawannya untuk tidak bertempat hanya di satu lokasi saja. Kenyamanan para karyawan sangat diutamakan, namun

harus diimbangi dengan kedisiplinan dan produktivitas yang tinggi.

2. Jadwal kerja fleksibel

Perusahaan berbasis virtual memiliki jadwal kerja yang fleksibel. Berbeda dengan perusahaan fisik yang memiliki jadwal kaku dan terikat.

3. Dapat meningkatkan produktivitas dan motivasi

Karyawan memiliki banyak kesempatan untuk menyelesaikan tugas tanpa adanya gangguan oleh rekan atau lingkungan di sekitar kantor.

4. Hemat biaya dan ruang

Perusahaan dapat menghemat biaya operasional kantor. Dengan adanya layanan berbasis virtual, perusahaan hanya memfasilitasi sebuah forum untuk berkomunikasi antarkaryawan tanpa harus mengeluarkan biaya perawatan dan operasional kantor.

5. Stress kerja menurun

Karyawan di perusahaan yang menerapkan sistem kerja virtual dapat melakukan pekerjaan dimana saja. Hal ini memungkinkan para karyawan dapat mengatasi masalah personal, tumpukan pekerjaan, gangguan lingkungan, dan melakukan pekerjaan dengan konsentrasi penuh.

6. Keseimbangan kehidupan kerja lebih baik

Bekerja dari jarak jauh mempermudah pencapaian keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan yang sehat apabila diterapkan dengan baik. Hal ini dikarenakan karyawan memiliki banyak kesempatan dalam penyesuaian jadwal antara pekerjaan dengan komitmen pribadi.

e. Jenis Lingkungan Kerja Virtual

Menurut Busro (2017), lingkungan kerja virtual diklasifikasikan menjadi 2 jenis, yaitu :

1. Lingkungan informatif

Informasi menjadi bagian penting bagi para karyawan yang bekerja secara virtual. Lingkungan kerja informatif dalam konteks kerja virtual merujuk pada segala informasi yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif, jelas, dan mudah diakses oleh semua anggota tim. Hal ini dapat mencakup komunikasi yang efektif, transparansi, dan kolaborasi.

Dalam memperoleh informasi, tentunya membutuhkan sarana penyedia yang dengan cepat mendapatkan data dari seluruh penjuru dunia secara cepat, seperti *google*, *yahoo*, *naver*, *browser*, dan lainnya.

2. Lingkungan yang berupa media sosial

Komunikasi merupakan salah satu tonggak utama di dalam setiap lingkungan kerja. Terlebih untuk lingkungan kerja virtual yang tidak bisa sewaktu-waktu bertatap muka, sehingga membutuhkan ruang khusus sebagai jembatan dalam komunikasi antarkaryawan. Terbentuknya suatu lingkungan sosial perusahaan, seperti *Whatsapp Group*, *Line Group*, *Facebook Group*, *Group DM (GDM) Instagram*, *Group DM (GDM) Twitter*, dan berbagai sarana media sosial lainnya.

f. Indikator Lingkungan Kerja Virtual

Terdapat faktor-faktor keberhasilan tim virtual dengan indikator-indikator, seperti komunikasi, kecerdasan emosional, ketahanan, motivasi, tujuan yang jelas, serta rasa memiliki, semuanya berkontribusi pada efisiensi, produktivitas, dan loyalitas dalam lingkungan kerja virtual. Oleh karena itu, menurut Robinson (2022), indikator lingkungan kerja virtual, yaitu :

1) Komunikasi terjalin dengan baik

Komunikasi memastikan bahwa semua karyawan bergerak ke arah yang sama menuju tujuan bersama. Kurangnya komunikasi menyebabkan miskomunikasi, terbuangnya waktu, dan frustrasi. Komunikasi menjadi tonggak utama dalam pelaksanaan lingkungan kerja virtual, karena karyawan cenderung menyelesaikan tugasnya secara mandiri saat bekerja

dari rumah. Untuk memastikan bahwa apa yang dikerjakan selaras dengan tindakan karyawan lainnya, maka harus saling bertukar pikiran dan memberikan informasi terkini secara rutin.

2) Penyelesaian tugas dan proyek

Dalam lingkungan kerja virtual, penyelesaian tugas/proyek menjadi acuan perusahaan untuk menilai apakah karyawan sudah melaksanakannya dengan baik atau belum.

3) Kemampuan beradaptasi dalam tim

Karyawan virtual harus fleksibel dan mau bereksperimen, karena di dalam penerapannya akan menanggung rintangan, mengatasi masalah, dan belajar dari kesalahan secara mandiri. Karyawan virtual menjadi unggul dengan cara berkembang seiring waktu dan beradaptasi dengan baik terhadap perubahan kondisi.

4) Motivasi dan kedisiplinan

Kantor virtual tidak memiliki kepastian dan umpan balik instan dibandingkan kantor fisik. Hal tersebut menyebabkan karyawan perlu mengetahui cara mengatasi keraguan dan menyelesaikan pekerjaan mereka tanpa dorongan langsung dari rekan kerja sehari-hari. Karyawan jarak jauh yang efektif adalah tim yang merasa terhubung dengan misi perusahaan dan terinspirasi untuk menyelesaikan pekerjaan mereka, bahkan di lingkungan kantor pusat yang terpencil.

5) Kepuasan pelanggan

Jika tim mengerjakan proyek atau tugas yang melibatkan pemangku kepentingan eksternal, seperti pelanggan, maka lingkungan kerja virtual yang berhasil dapat dilihat dengan mengevaluasi kepuasan pemangku kepentingan tersebut.

2. Loyalitas Karyawan

a. Pengertian Loyalitas Karyawan

Menurut Yulianto & Apriyanti (2022), loyalitas pada diri pegawai bisa berarti sebagai kesadaran atau kesetiaan pada perusahaan selama bertugas dengan penuh pertanggungjawaban, berkedisiplinan, patuh, kejujuran, serta berupaya untuk terlibat aktif selama menjalankan tugas. Loyalitas karyawan mengacu pada tingginya komitmen seseorang terhadap suatu perusahaan/organisasi sebagai bentuk apresiasi yang ditunjukkan perusahaan kepada karyawannya. Loyalitas tidak bisa dipaksakan pada karyawan. Loyalitas karyawan timbul secara alami ketika karyawan merasa nyaman dengan kondisi lingkungan kerja dan merasa dihargai oleh perusahaannya (Kurniawan, 2019).

Menurut Juwita & Khalimah (2021), loyalitas karyawan adalah kesediaan karyawan untuk tetap setia pada perusahaan tempat mereka bekerja. Loyalitas karyawan mengacu pada kesetiaan dan dedikasi seorang karyawan terhadap perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja. Loyalitas karyawan merupakan kunci utama

dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Ketika karyawan merasa loyal terhadap perusahaannya, maka motivasi kerja akan meningkat, lebih produktif, dan berkontribusi secara aktif terhadap tujuan bersama perusahaan. Oleh karena itu, membangun budaya organisasi dengan memperkuat loyalitas karyawan merupakan investasi yang sangat berharga bagi kesuksesan jangka panjang suatu perusahaan/organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa loyalitas karyawan merupakan kesediaan dan komitmen karyawan untuk menunjukkan kesetiaan pada perusahaan/organisasi dengan menunjukkan sisi bertugas dengan penuh tanggung jawab, disiplin, patuh, jujur, dan berupaya untuk selalu terlibat dalam menjalankan tugasnya.

b. Aspek-Aspek Loyalitas Karyawan

Menurut Agustini dalam Khaeruman *et al.* (2021), aspek-aspek loyalitas karyawan, yaitu :

1) Motivasi Kerja

Timbulnya motivasi karyawan untuk berpegang teguh menjadi anggota organisasi/perusahaan. Aspek ini dipengaruhi oleh keadaan masing-masing individu, meliputi kebutuhan, pencapaian tujuan, dan kesesuaian individu dengan organisasi.

2) Keinginan Karyawan

Adanya keinginan yang kuat agar seluruh karyawan dapat bekerja sama sebagai satu kesatuan demi kemajuan perusahaan

lebih lanjut. Hal ini dapat dicapai apabila terdapat kesamaan mengenai persepsi dan tujuan masing-masing individu dengan organisasi/perusahaan.

3) Kepercayaan yang Tinggi

Terdapat kepercayaan mutlak dan penerimaan terhadap nilai-nilai perusahaan. Kepercayaan yang dimiliki karyawan terhadap perusahaannya tidak terlepas dari kepercayaan yang dimiliki perusahaan terhadap pekerjaannya.

c. Faktor – Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Karyawan

Menurut Soegandhi dalam Khaeruman *et al.* (2021), faktor – faktor yang memengaruhi loyalitas karyawan, yaitu :

- 1) Adanya fasilitas-fasilitas kerja,
- 2) Tunjangan kesejahteraan,
- 3) Suasana kerja,
- 4) Upah yang diterima,
- 5) Kedisiplinan karyawan,
- 6) Karakteristik pribadi individu atau karyawan,
- 7) Karakteristik pekerjaan,
- 8) Karakteristik desain organisasi, dan
- 9) Pengalaman yang diperoleh selama karyawan menekuni pekerjaan itu

d. Indikator Loyalitas Karyawan

Adapun indikator loyalitas karyawan menurut Kurniawan (2019) adalah sebagai berikut :

- 1) Kepatuhan terhadap peraturan,
- 2) Mampu melakukan pekerjaan dengan baik,
- 3) Tepat waktu,
- 4) Berani mengambil risiko,
- 5) Memberikan ide kreatif tanpa paksaan,
- 6) Melaksanakan kewajiban tanpa paksaan, dan
- 7) Melaporkan hasil kerja kepada atasan.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang penulis gunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, yaitu :

Tabel 3.3 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	(Soelistyoningrum, 2020)	Terdapat persamaan mengenai variabel bebas (<i>work from home</i>) dan variabel terikat mengenai loyalitas karyawan.	Perbedaan terdapat pada pendekatan penelitian (kuantitatif) dan metode pengumpulan data (kuesioner).	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>work from home</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan Kantor Imigrasi Bitung.
2	(Oktavia, 2022)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial pengaruh efektivitas <i>work from</i> lingkungan kerja, dan pengembangan	Perbedaan terdapat pada pendekatan penelitian (kuantitatif), metode pengumpulan data	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel hubungan kerja dan lingkungan kerja tidak berpengaruh secara parsial

		karir terhadap loyalitas karyawan.	(kuesioner), dan objek penelitian.	terhadap loyalitas karyawan PT. Ananta Swasta Dana.
3	(Fadli & Alnafi, 2023)	Terdapat persamaan mengenai variabel bebas (lingkungan kerja) dan variabel terikat (loyalitas karyawan).	Perbedaan terdapat pada pendekatan penelitian (kuantitatif), metode pengumpulan data (<i>simple random sampling</i>), dan objek penelitian.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif secara tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan pada Divisi Manufakturing PT. Metindo Erasakti .
4	(Maulana <i>et al.</i> , 2021)	Terdapat persamaan mengenai variabel bebas (lingkungan kerja) dan variabel terikat (loyalitas karyawan).	Terdapat perbedaan mengenai pendekatan penelitian (kuantitatif), teknik pengumpulan data (kuesioner), dan objek penelitian.	Pengaruh lingkungan kerja sosial terhadap loyalitas karyawan berpengaruh secara parsial sebesar 70,6%.
5	(Haryono, 2024)	Terdapat persamaan mengenai variabel bebas (lingkungan kerja), variabel terikat (loyalitas karyawan), dan bidang objek penelitian yaitu pergudangan.	Terdapat perbedaan mengenai pendekatan penelitian (kuantitatif), teknik pengumpulan data (kuesioner), dan objek penelitian.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Karyawan.
6	(Aisah & Arjangga, 2021)	Terdapat persamaan mengenai variabel bebas (lingkungan kerja) dan variabel terikat (loyalitas karyawan).	Terdapat perbedaan mengenai pendekatan penelitian (kuantitatif), teknik pengumpulan data (<i>purposive sampling</i>), dan objek penelitian.	Hasil dari penelitian menunjukkan terdapat peran lingkungan kerja dan persepsi keadilan kompensasi dalam memprediksi terbentuknya loyalitas kerja karyawan.
7	(Sasti, 2023)	Terdapat persamaan mengenai variabel bebas (lingkungan kerja) dan variabel	Terdapat perbedaan mengenai pendekatan penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara lingkungan

		terikat (loyalitas karyawan).	(kuantitatif), teknik pengumpulan data (<i>purposive sampling</i>), dan objek penelitian.	kerja terhadap loyalitas karyawan.
8	(Desiramanisa, 2019)	Terdapat persamaan mengenai variabel bebas (lingkungan kerja) dan variabel terikat (loyalitas karyawan).	Terdapat perbedaan mengenai pendekatan penelitian (kuantitatif deskriptif), teknik pengumpulan data (kuesioner), dan objek penelitian.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap loyalitas karyawan PT Vervetama Technology.

Sumber : Diolah oleh peneliti 2024

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Soelistyoningrum (2020) terdapat persamaan mengenai variabel bebas (*work from home*) dan variabel terikat mengenai loyalitas karyawan. Terdapat persamaan dengan penelitian (Haryono, 2024) mengenai variabel bebas (lingkungan kerja), variabel terikat (loyalitas karyawan), dan bidang objek penelitian yaitu pergudangan. Untuk persamaan dengan penelitian Oktavia (2022), Fadli & Alnafi (2023), Maulana *et al.* (2021), Aisah & Arjanggi (2021), Sasti (2023), dan Desiramanisa (2019) terdapat persamaan mengenai variabel bebas (lingkungan kerja) dan variabel terikat (loyalitas karyawan). pada hasil penelitian.

Perbedaan dengan penelitian terdahulu terdapat pada penelitian oleh Soelistyoningrum (2020), Haryono (2024), Oktavia (2022), Fadli & Alnafi (2023), Maulana *et al.* (2021), Aisah & Arjanggi (2021), Sasti (2023), dan Desiramanisa (2019) mengenai pendekatan penelitian (kuantitatif), dan

teknik pengumpulan data (kuesioner, *simple random sampling*, dan *purposive sampling*).

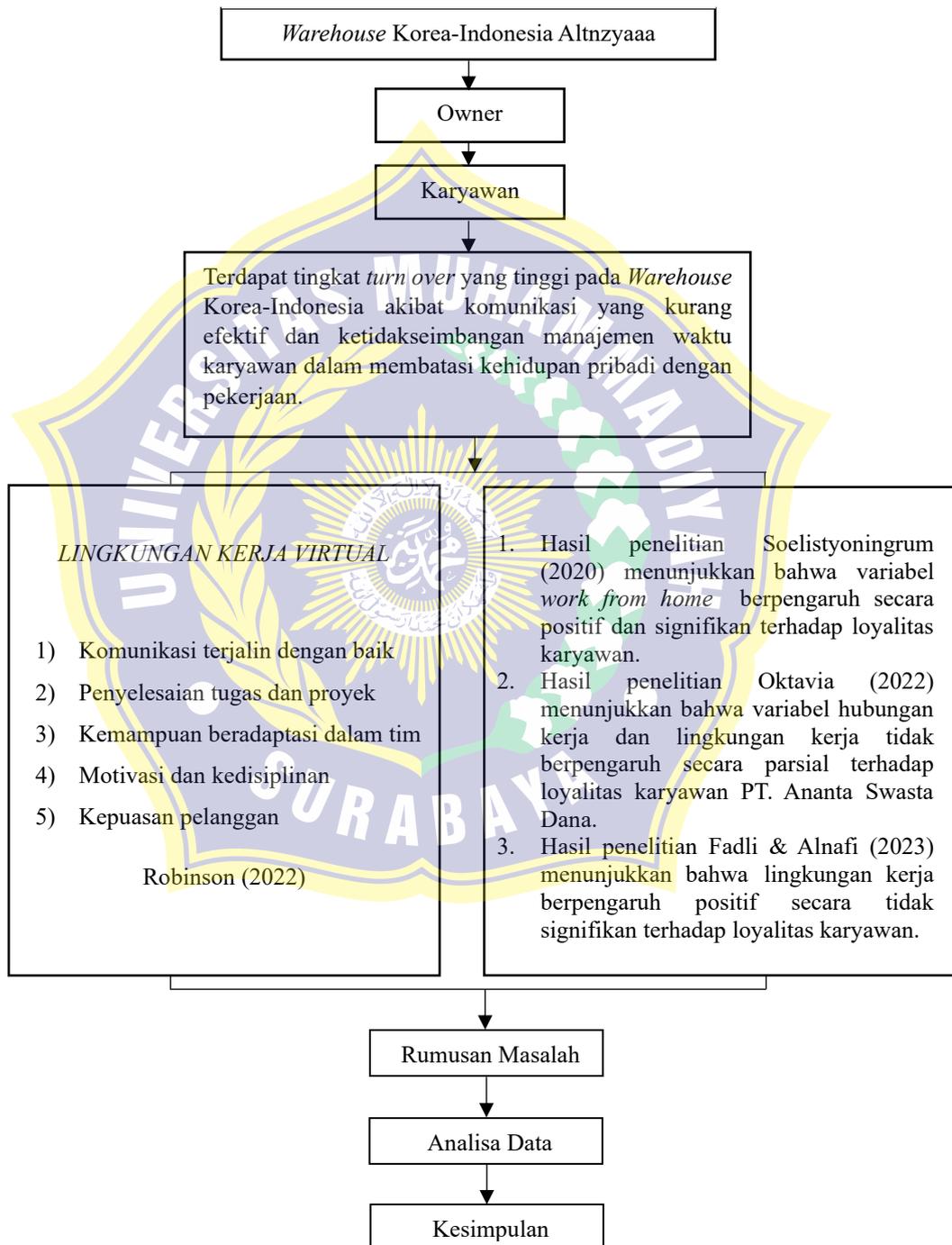
Terdapat juga gap riset dengan hasil penelitian Soelistyoningrum (2020), Maulana *et al.* (2021), Aisah & Arjanggal (2021), Sasti (2023), (Haryono, 2024), dan Desiramanisa (2019) yaitu terdapat pengaruh positif antara lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan. Berlawanan dengan hasil penelitian Oktavia (2022), bahwa variabel hubungan kerja dan lingkungan kerja tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas karyawan dan hasil penelitian Fadli & Alnafi (2023) bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif secara tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Berdasarkan hasil analisis terdahulu, peneliti ingin menggali informasi mengenai fenomena yang terjadi dalam penerapan sistem lingkungan kerja virtual terhadap loyalitas karyawan dan memunculkan rumusan masalah penelitian. Kemudian akan dilakukan analisis lanjutan untuk mencapai hasil akhir penelitian dan menarik sebuah kesimpulan.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir berfungsi sebagai alat untuk alur berpikir sekaligus landaan penelitian agar terarah dengan baik.

Gambar 3 Kerangka Berpikir



Sumber : Diolah oleh peneliti 2024

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, data diperoleh melalui observasi dan wawancara yang dilakukan dengan *owner*, beberapa karyawan, dan mantan karyawan di *Warehouse* Korea-Indonesia Altnzyaaa. Penulis melihat bahwasannya komunikasi antarkaryawan kurang efektif dan terdapat ketidakseimbangan manajemen waktu yang membatasi antara kehidupan pribadi dan pekerjaan.

Penerapan lingkungan kerja virtual merupakan salah satu hal yang perlu di perhatikan oleh *Warehouse* Korea-Indonesia Altnzyaaa untuk meningkatkan kinerja karyawan. Apabila lingkungan kerja yang diciptakan masih belum baik, maka akan menurunkan keterlibatan karyawan di perusahaan dan menyebabkan tingginya tingkat *turn over*.

Agar tercipta lingkungan kerja berbasis virtual yang baik, *Warehouse* Korea-Indonesia Altnzyaaa harus mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan dalam membentuk lingkungan kerja. Adapun indikator lingkungan kerja virtual untuk meningkatkan loyalitas karyawan sebagai berikut.

Indikator lingkungan kerja virtual menurut Robinson (2022), yaitu :

1. Komunikasi terjalin dengan baik,
2. Penyelesaian tugas dan proyek,
3. Kemampuan beradaptasi dalam tim,
4. Motivasi dan disiplin intrinsik, dan
5. Kepuasan pelanggan.

Indikator loyalitas karyawan menurut Kurniawan (2019), yaitu:

1. Kepatuhan terhadap peraturan,
2. Mampu melakukan pekerjaan dengan baik,
3. Tepat waktu,
4. Berani mengambil risiko,
5. Memberikan ide kreatif tanpa paksaan,
6. Melaksanakan kewajiban tanpa paksaan, dan
7. Melaporkan hasil kerja kepada atasan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat perbedaan pada hasil penelitian. Sebagaimana disebutkan *work from home* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan (Soelistyoningrum, 2020), lingkungan kerja dan hubungan kerja tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas karyawan (Oktavia, 2022), dan lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas karyawan (Oktavia, 2022).

Dari hasil analisis terdahulu, peneliti ingin menggali informasi mengenai fenomena yang terjadi dalam penerapan sistem lingkungan kerja virtual terhadap loyalitas karyawan dan memunculkan rumusan masalah penelitian. Kemudian, akan dilakukan analisis lanjutan untuk mencapai hasil akhir penelitian untuk ditarik sebuah kesimpulan.