

**STUDI MENGENAI WORK ENVIRONMENT PADA PERUSAHAAN
RETAIL BERBASIS ONLINE CHICCHOC.ID APARTEMENT
ANDERSON KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

DINA ISLAMA PUTRI

NPM : 18012086

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA**

2022

**STUDI MENGENAI WORK ENVIRONMENT PADA PERUSAHAAN
RETAIL BERBASIS ONLINE CHICCHOC.ID APARTEMENT
ANDERSON KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Manajemen P ada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya

Oleh :
DINA ISLAMA PUTRI
NPM : 18012086

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2022**

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

NAMA : DINA ISLAMA PUTRI

NPM : 18012086

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ada klaim dari pihak lain, bukan tanggung jawab dosen pembimbing dan atau Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri dan siap diproses sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 12 Agustus 2022

Dina Islama Putri

**STUDI MENGENAI WORK ENVIRONMENT PADA
PERUSAHAAN RETAIL BERBASIS ONLINE CHICCHOC.ID
APARTEMENT ANDERSON KOTA SURABAYA**

NAMA : DINA ISLAMA PUTRI
FAKULTAS : EKONOMI Dan BISNIS
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
NPM : 18012086

DISETUJUI Dan DITERIMA OLEH :

DOSEN PEMBIMBING

KETUA PROGRAM STUDI

(Yanuar Fauzuddin, SE., MM.)

(Dwi Lesno Panglipursari. SE,MM)

**STUDI MENGENAI WORK ENVIRONMENT PADA PERUSAHAAN
RETAIL BERBASIS ONLINE CHICCHOC.ID APARTEMENT
ANDERSON KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh :

Dina Islama Putri

NPM : 18012086

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana
disarankan oleh Tim Penguji

Pada Tanggal : 12 Agustus 2022

Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji,

(Dr.Woro Utari, SE., MM.)

Penguji I,

Penguji II,

(Yanuar Fauzuddin, SE., MM.)

(Hendrik Rizqiawan, SE., MM.)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya :

NAMA : DINA ISLAMA PUTRI

NPM : 18012162

Menyerahkan karya ilmiah saya kepada pihak Fakultas dan UPT Perpustakaan Universitas Wijaya Putra yang berjudul

STUDI MENGENAI WORK ENVIRONMENT PADA PERUSAHAAN RETAIL BERBASIS ONLINE CHICCHOC.ID APARTEMENT ANDERSON KOTA SURABAYA

Dengan penyerahan ini, saya memberikan hak kepada pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis maupun pihak UPT Perpustakaan Universitas Wijaya Putra untuk menyimpan, mengelola dalam pangkalan data menggalih media, mendistribusikan dan mempublikasikannya di internet atau media lain, untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya, maupun memberikan *royalty* selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal 12 Agustus 2022

Yang Menyatakan

Dina Islama Putri

HALAMAN MOTTO

“Hanya pendidikan yang bisa menyelamatkan masa depan, tanpa pendidikan indonesia tak mungkin bertahan.”

– Najwa Shihab

“Tangga kesuksesan tak pernah penuh sesak di bagian puncak.”

– Napoleon Hill

Hanya ada dua pilihan untuk memenangkan kehidupan: keberanian, atau keikhlasan. Jika tidak berani, ikhlaslah menerimannya. jika tidak ikhlas, beranilah mengubahnya.

– *Lenang Manggala*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Segala puji bagi Allah SWT, Kita memuji-Nya dan meminta pertolongan, pengampunan, serta petunjuk kepada-Nya. Kita berlindung kepada Allah dari kejahatan diri kita dan keburukan amal kita. Berkat ridho-Nya, karya ilmiah sederhana ini terselesaikan dan saya persembahkan kepada:

Untuk orang tuaku tercinta bapak dan ibu Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna. Terimakasih atas dukungannya dan semoga diberikan oleh Allah swt Kesehatan dan kemudahan rezeki

Untuk dosen pembimbing, Bapak Yanuar Fauzuddin, SE., yang sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selalu memberikan nasehat yang begitu bermakna bagi saya dan mendorong saya agar terus maju semoga Allah swt memberikan sehat selalu dilimpahkan pahala untuk bapak

Untuk teman-teman seangkatan 2018 dan teman-teman sepembimbingan Tanpa inspirasi, dorongan, dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya, saya mungkin bukan apa-apa saat ini. Terimakasih atas dukungannya

Dan yang terakhir, untuk kampus kami tercinta , Universitas Wijaya Putra Surabaya. Terimakasih telah memberikan kesempatan bagi saya untuk menimba ilmu disini dan menjadikan saya untuk lebih menghargai segala hal.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah **Studi Mengenai Work Environment Pada Perusahaan Retail Berbasis Online Chicchoc.Id Apartement Anderson Kota Surabaya**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Wijaya Putra . Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

- 1) Allah SWT yang telah memberikan Kesehatan jasmani dan rohani serta diberikan kelancaran penyusunan skripsi ini
- 2) Bapak Budi Endarto, SH., M.Hum, selaku Rektor Universitas Wijaya Putra Surabaya
- 3) Ibu Dr. Woro Utari, SE., MM. selaku Dekan Universitas Wijaya Putra Surabaya.
- 4) Ibu Dwi Lesno Panglipursari, SE., MM, selaku Kaprodi Fakultas Manajemen Universitas Wijaya Putra Surabaya
- 5) Bapak Yanuar Fauzuddin, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing saya yang telah banyak memberikan arahan, saran dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
- 6) Owner Perusahaan Chicchoc.id yang telah bersedia perusahaanya menjadi bahan penelitian skripsi saya
- 7) Kedua orang tua serta keluarga yang selalu mendukung dengan memberikan semangat dan memanjatkan doa-doa
- 8) Sahabat saya yang selalu mendorong agar terlaksananya penelitian ini
- 9) Rekan mahasiswa Manajemen Angkatan 2018 yang telah memberikan semangat, kritik dan saran kepada penulis selama pengerjaan skripsi ini

10) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis sehingga studi dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna sehingga sangat diharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan referensi dalam penelitian yang akan datang. Aamiin.

Surabaya, 12 Agustus 2022

Dina Islama Putri

ABSTRAK

Dina Islama Putri, 18012086, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Putra Surabaya, *Studi Mengenai Work Environment Pada Perusahaan Retail Berbasis Online Chicchoc.Id Apartement Anderson Kota Surabaya* (Retail Online pakaian), 2022. Penelitian ini bertujuan untuk; Menganalisis lingkungan kerja perusahaan *retail* , Mengetahui *lingkungan kerja perusahaan online* , Mengetahui perbedaan lingkungan kerja *online dan offline* penelitian yang digunakan dalam pendekatan kualitatif Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus (*case study*) dikarenakan pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dengan *how* (bagaimana) dan *why* (mengapa) atau disebut dengan wawancara. Pada dasarnya penelitian dengan awalan pertanyaan “mengapa” dan “bagaimana” lebih eksplanatoris studi kasus eksploratoris adalah studi kasus yang memiliki tujuan untuk menemukan sesuatu atau menggali sesuatu yang belum pernah ada.

Teknik analisis data yang digunakan adalah menganalisa setiap data yang relevan. Dari hasil penelitian atau temuan yang telah diperoleh mengenai lingkungan kerja yang ada diperusahaan retail berbasis online ini dengan adanya lingkungan kerja yang sangat berbeda signifikan dengan perusahaan retail pada umumnya maka disimpulkan lingkungan kerja yang rilex dan bebas berpakaian juga tidak memengaruhi kinerja karyawan yang memburuk maka sebaliknya dengan lingkungan kerja yang seperti maka karyawan diperusahaan Chicchoc.id merasa sangat nyaman dan tidak ada kendala saat bekerja malah bertambahnya kinerja karyawan membaik.

Kata Kunci: *Retail Online, Lingkungan Kerja , Kinerja Karyawan*

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktisi	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Retail Online	8
2.1.2 Lingkungan Kerja	9
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Konseptual	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Informan Penelitian	17

3.3	Fokus dan Dimensi Penelitian	18
3.4	Lokasi Penelitian	19
3.5	Jenis dan Sumber Data	20
3.6	Metode Pengumpulan Data	27
3.7	Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Deskripsi Lokasi/Objek Penelitian.....	29
4.1.1	Lokasi Penelitian	29
4.1.2	Visi Misi Perusahaan	30
4.1.3	Misi Perusahaan	31
4.1.4	Struktur Organisasi	32
4.1.5	Gambaran Umum Perusahaan Chicchoc	33
4.2	Hasil Analisis Data.....	33
4.3	Pembahasan	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 111		
5.1	Kesimpulan	35
5.2	Saran	36
DAFTAR PUSTAKA		37

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Data Sumber Bukti dan cara mendapatkannya	36
Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Diagram Kerangka Pikir Penelitian.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran I Pedoman Wawancara.....57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan internet yang memberi pengaruh yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya dalam dunia bisnis. Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media internet, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perdagangan yang dikenal dengan istilah electronic commerce atau e-commerce. Industri e-commerce di Indonesia berkembang cukup baik. Perkembangan ecommerce yang cukup baik tersebut tidak terlepas dari jumlah pengguna internet di Indonesia yang meningkat tiap tahunnya. Kemenkominfo mencatat Indonesia berada di posisi ke-8 pengguna internet terbanyak di dunia. Pada tahun 2014, pengguna internet di Indonesia naik hingga mencapai 82 juta. Menurut riset asosiasi e-commerce Indonesia (idEA) dan Google mengenai e-commerce, diprediksi total nilai pasar e-commerce Indonesia mencapai angka US\$ 8 miliar atau sekitar Rp 94 triliun dan akan terus meningkat hingga mencapai angka US\$ 24 miliar atau setara dengan Rp 283 triliun pada tahun 2016 (www.the-marketeers.com).

Diantara banyaknya layanan ecommerce yang ada di Indonesia, Salah satu yang populer adalah toko online yaitu Shopee adalah Retail online dengan situs elektronik komersial yang berkantor pusat di Singapura yang dimiliki oleh Sea Limited (sebelumnya dikenal dengan nama Garena), yang didirikan pada 2009 oleh Forrest Li. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, dan sejak itu memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam,

dan Filipina. Mulai tahun 2019, Shopee juga sudah aktif di negara Brasil, menjadikannya negara pertama di Amerika Selatan dan luar Asia yang dikunjungi Shopee.

Melihat perkembangan e-commerce maupun marketplace yang begitu pesat, pebisnis dapat turut berpartisipasi dalam perkembangan ekonomi digital ini agar bisa memanfaatkan peluang yang ada, salah satunya dengan masuk ke berbagai platform marketplace sehingga jangkauan bisnis semakin luas. Optimalkan penjualan di marketplace dengan layanan manajemen multichannel yang tersinkronisasi. Lewat solusi multichannel e-commerce yang ditawarkan. Marketplace merupakan solusi yang tercipta dari pesatnya perkembangan teknologi informasi dan internet yang menggempur industri perdagangan. Dalam marketplace setiap pelaku usaha dapat menampilkan produknya untuk diperjualkan tanpa perlu repot membangun sistem.

Adanya marketplace tersebut sangat menguntungkan para pelaku usaha, terutama usaha kecil dan menengah. Marketplace mempermudah pelaku usaha kecil dan menengah tersebut dalam melakukan operasional. **Ramadhan (2021)** menjabarkan bahwa marketplace merupakan alat bantu bisnis baru yang berkembang seiring pesatnya perkembangan infrastruktur teknologi informasi. Marketplace ini dibuat untuk mengurangi resiko proses bisnis yang kompleks sehingga tercipta efisiensi dan efektifitas. E-commerce pada dasarnya mendefinisikan membeli atau menjual produk melalui internet (**Selvarajah 2017;9**). E-commerce adalah penerapan teknologi terhadap otomasi transaksi

bisnis dan alur kerja, penyampaian informasi, produk atau layanan, jual beli produk melalui internet (*Poonam, 2017*).

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan produktivitas perusahaan dalam rangka mencapai tujuan yang ingin diraih. Kualitas sumber daya manusia sangatlah menentukan keberhasilan sebuah perusahaan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, faktor dari dalam dan luar dirinya. Faktor dalam dirinya sendiri adalah pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang dimiliki, motivasi kerja, kepribadian, sikap dan perilaku yang mempunyai pengaruh kinerjanya. Faktor dari luar dirinya antara lain gaya kepemimpinan atasan, hubungan antara para karyawan, lingkungan kerja tempat karyawan bekerja.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang menentukan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan salah satu kunci sukses perusahaan untuk mencapai kesuksesan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (*Pérez et al., 2017*).

Penelitian *Raziq & Maulabakhsh (2015)* menyebutkan bahwa lingkungan kerja yang baik salah satunya meningkatkan produksi dan kinerja karyawan dimana pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas organisasi serta dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan. Perkembangan teknologi yang semakin maju, memungkinkan orang-orang untuk melakukan kegiatan bisnis tanpa tatap

muka secara langsung. Saat ini, bisnis online menjadi salah satu usaha bisnis yang sedang tren dan berkembang.

Di tengah banyaknya pengguna internet di Indonesia, bisnis online merupakan bisnis yang menjanjikan dan dapat menghasilkan keuntungan yang tidak sedikit. Antusiasme tinggi masyarakat terhadap hal-hal yang serba praktis menguntungkan perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang bisnis online. Di perusahaan Chicchocc.id sebagai toko yang menjalankan bisnis retail yang berbasis online yang menggunakan jasa Ecommerce salah satu terbesar di Indonesia yaitu Shopee untuk mengembangkan dan meningkatkan penjualan bisnis perusahaan Chicchoc.id yang dimana lingkungan kerja di perusahaan Chicchocc.id dengan perusahaan offline berbeda. Karena perusahaan chicchoc.id yang merupakan perusahaan online maka perusahaan Chicchoc.id tidak pernah bertatap muka dengan customer atau konsumen hanya melalui via chat / via call jadi perbedaan salah satu diantaranya adalah cara berpakaian karyawan, , Berbanding jauh dengan lingkungan kerja perusahaan offline yang mengharuskan karyawan memakai pakaian sesuai SOP dan tentunya rapi. Akan tetapi perusahaan online Chicchocc.id berkembang sangat pesat dan memiliki rating tinggi diantara toko pakaian lainnya disurabaya tentu saja dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusianya. Dimana kinerja perusahaan yang baik dipengaruhi oleh kinerja para karyawannya. karyawan yang bertalenta dengan kinerja yang baik. Seperti yang diungkapkan oleh Wibowo (2007), salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ialah lingkungan kerja tempat karyawan bekerja.

Perusahaan Chicchoc.id menyadari bahwa pelayanan terhadap pelanggan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kesuksesan usaha dalam suatu bisnis perusahaan jasa. Tentu saja dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga tetap dapat berkompetisi di tengah persaingan bisnis online yang semakin ketat. Tidak hanya itu, Dengan mencoba membentuk lingkungan kerja yang menyenangkan, Pendiri perusahaan Chicchoc.id berharap dapat meningkatkan kinerja karyawannya, sehingga dapat mendorong kinerja perusahaan. Dengan kinerja karyawan yang semakin baik, diharapkan akan membentuk perilaku yang positif terhadap pekerjaan yang mereka lakukan, sehingga karyawan Chicchoc.id dapat lebih produktif dan dapat meningkatkan kinerja meskipun lingkungan kerja di Chicchoc.id cara karyawan berpakaian tidak begitu formal seperti perusahaan offline. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara perusahaan Chicchoc.id meningkatkan kinerja karyawannya dengan lingkungan kerja yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk membahas studi mengenai lingkungan kerja perusahaan retail yang berbasis online. Penelitian ini dilakukan

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana lingkungan kerja di perusahaan Chicchoc.id ?
2. Apa dampak lingkungan kerja bagi kinerja karyawan perusahaan Chicchoc.id ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana lingkungan kerja diperusahaan Chicchoc.id
2. Mengetahui dampak lingkungan kerja bagi kinerja karyawan diperusahaan Chicchoc.id

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Adanya penelitian ini perusahaan Chicchoc.id dapat mengetahui bahwa disetiap perusahaan adanya lingkungan kerja yang berbeda-beda sesuai perusahaan yang di jalani begitupun perusahaan online ataupun offline dan pentingnya lingkungan kerja yang menyenangkan akan meningkatkan kinerja karyawan diperusahaan.
2. Menambah refrensi Menambah referensi bacaan bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya jurusan manajemen sumber daya manusia

1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai bahan informasi untuk mengetahui lingkungan kerja yang berbeda antara perusahaan online dengan perusahaan offline

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Retail Online

Ritel online di negara maju telah menjadi sebuah sektor bisnis yang bertumbuh pesat, tetapi di negara berkembang sektor tersebut masih tertinggal (*Aladwani, 2003*), yang ditunjukkan dengan transaksi e-commerce yang masih kecil. Akhir-akhir ini, penggunaan Internet di masyarakat dan jumlah perusahaan e-business bertumbuh cepat di negara berkembang (*Dash and Saji, 2007; Gong, 2009*). Meskipun beberapa studi tentang e-commerce dilakukan pada negara berkembang (*e.g. Elbeltagi, 2007; Hawk, 2004; Le and Koh, 2002; Molla and Heeks, 2007; Purcell and Toland, 2004*), pengetahuan yang didapatkan masih terbatas untuk mencakup banyak variasi di negaranegara berkembang.

Dalam beberapa tahun terakhir, penetrasi Internet yang cepat menyebar dan tingkat konsumsi yang meningkat telah menyebabkan pertumbuhan e-commerce yang sangat besar di seluruh dunia. Pada tahun 2017, pendapatan e-ritel global mencapai US\$ 2,3 triliun dan diperkirakan mencapai US\$ 4,9 triliun dolar AS pada tahun 2021 (eMarketer 2018b). Tanpa ragu, e-commerce membentuk profil ritel global (Williams2009) dan mendefinisikan kembali praktik berbagai industri (Oinas 2010; Wagner, Schramm-Klein,dan Steinmann 2013), karena pada 2019, lebih dari setengah populasi China akan berbelanja onlinedan sekitar 80% pengguna

Internet AS akan berbelanja online setidaknya sekali (eMarketer 2018a). Kecenderungan serupa dapat disaksikan di pasar yang matang dan berkembang di seluruh dunia, sebagai total jumlah pembeli digital diperkirakan akan melampaui angka 2 miliar pada tahun 2020 (eMarketer 2017). Pasar yang berkembang terus menghasilkan catatan pendapatan dalam pengaturan di mana nilai pasar bersama raksasa e-ritel seperti Amazon dan Alibaba sebanding dengan pendapatan kotor produk dalam negeri Meksiko atau Spanyol. Pelari depan menjangkau di luar cakupan ritel dengan mengembangkan layanan elektronik, media digital, dan perangkat keras, dan mengarahkan ulang ke arah hubungan jangka panjang dengan pelanggan mereka (*Yulia Vakulenko, Poja Shams, Daniel Hellström & Klas Hjort (2019)*)

2.1.2 Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan. Karena Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya apabila lingkungan kerja yang tidak baik akan dapat menurunkan motivasi serta semangat kerja dan akhirnya dapat menurunkan kinerja karyawan.

Nitisemito (2008) menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Misalnya kebersihan, musik dan lain-lain. Sedarmayanti (2011) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengatur kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Seorang pegawai yang bekerja dilingkungan kerja yang mendukung dia untuk bekerja secara optimal akan menghasilkan kinerja yang baik, sebaliknya jika seorang pegawai bekerja dalam lingkungan kerja yang tidak memadai dan tidak mendukung untuk bekerja secara optimal akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi malas, cepat lelah sehingga kinerja pegawai tersebut akan rendah (Bambang, 2011).

Simamora (2016) menyatakan bahwa dengan memperhatikan lingkungan kerja fisik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat pegawai untuk bekerja. Dalam penelitiannya, Pratama (2016) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja yang baik, fasilitas yang memadai, dan tempat kerja yang kondusif, pegawai akan terdorong untuk bekerja dengan baik, namun sebaliknya kondisi lingkungan kerja fisik yang kurang baik berdampak pula kurang baik terhadap kinerja pegawai, pegawai yang merasa kurang nyaman dengan

kondisi lingkungan kerja dan ketidaktersedianya fasilitas kerja yang memadai cenderung menurunkan kinerja pegawai. Hal ini di dukung oleh penelitian (Rahmawanti dkk, 2014; Cintia dan Gilang, 2016)

Lingkungan kerja merupakan suatu yang ada disekitar para pekerja yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan indikator indikator lingkungan kerja (Sedarmayati, 2011) adalah sebagai berikut :

1. Penerangan. Intensitas cahaya yang dapat membantu pegawai dalam memperlancar aktivitas kerjanya.
2. Keamanan kerja. Persentase keamanan ditempat kerja dapat membuat karyawan nyaman dalam bekerja.
3. Kondisi Kerja. Pengaturan ruang kerja agar memudahkan karyawan berinteraksi sosial dengan karyawan lain.
4. Hubungan antara karyawan dan pimpinan. Interaksi yang baik antara karyawan dan pimpinan mampu membuat atmosfer yang baik ditempat kerja.
5. Penggunaan warna. Penggunaan warna yang sesuai akan membuat suasana kerja menjadi menyenangkan dan membuat karyawan menjadi betah di kantor.

Menurut Wursanto (2009), bahwa ada beberapa unsur penting dalam pembentukan sikap dan perilaku pegawai dalam lingkungan kerja non fisik, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengawasan yang dilakukan secara kontinyu dengan menggunakan sistem pengawasan yang ketat
- 2) Suasana kerja yang dapat memberikan dorongan dan semangat kerja yang tinggi
- 3) Sistem pemberian imbalan (baik gaji maupun perangsang lain) yang menarik
- 4) Perlakuan dengan baik, manusiawi, tidak disamakan dengan robot atau mesin, kesempatan untuk mengembangkan karier semaksimal mungkin sesuai dengan batas kemampuan masing-masing anggota
- 5) Ada rasa aman dari para anggota, baik di dalam dinas maupun di luar dinas
- 6) Hubungan berlangsung secara serasi, lebih bersifat informal, penuh kekeluargaan; dan Para anggota mendapat perlakuan secara adil dan objektif. Beberapa penelitian mendukung
(Rahmawati, dkk 2014 dan Kristanti, 2017)

2.1.3 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan sering diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.

Kinerja adalah hasil proses dari pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan. **Wirawan**

(2009, hal.5) mengatakan kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Menurut Mathis (2006 : 113) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kemampuan karyawan untuk pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi yang diterimanya. Sehubungan dengan fungsi manajemen manapun, aktivitas manajemen sumber daya manusia harus dikembangkan, dievaluasi, dan diubah apabila perlu sehingga mereka dapat memberikan kontribusi pada kinerja kompetitif organisasi dan individu di tempat kerja Faktor – faktor yang mempengaruhi karyawan dalam bekerja, yaitu kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi. Kinerja karyawan berkurang apabila salah satu faktor ini berkurang atau tidak ada. Sebagai contoh beberapa karyawan memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaannya dan bekerja keras, tetapi organisasi memberikan Masalah kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada karyawan. Kinerja meliputi kualitas output serta kesadaran dalam bekerja.

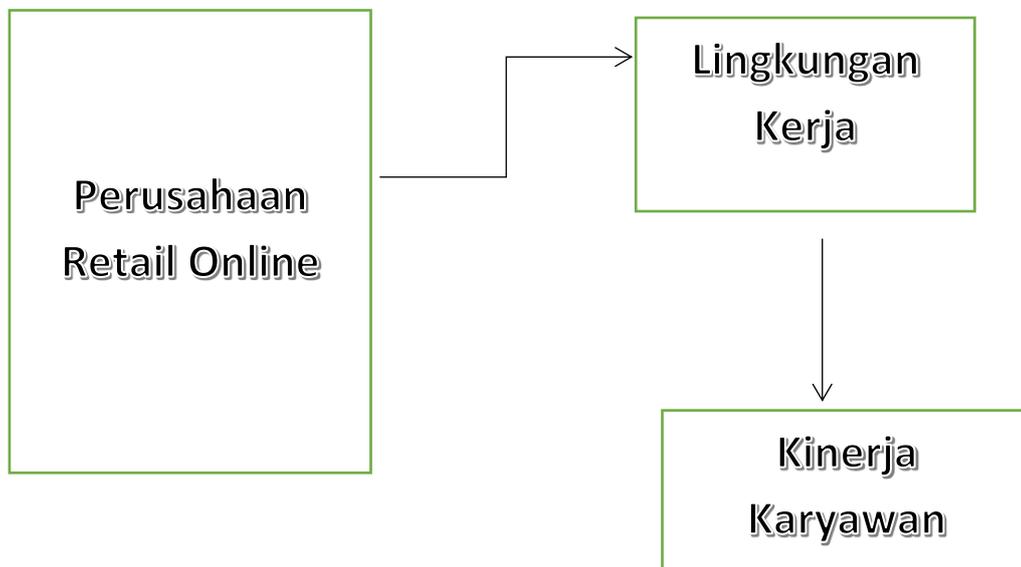
2.2 Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan retail online , kinerja karyawan dan lingkungan kerja

No	Judul / penulis	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Lestary1* dan Harmon2 Agustus 2017 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Membahas tentang lingkungan kerja kinerja karyawan dan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan karyawan di Divisi Detail Part Manufacturing Direktorat Produksi PT Dirgantara Indonesia (Persero)	Mencipatakan sumber daya manusia karena memiliki pengaruh dalam keberlangsungan hidup perusahaan. Karyawan dalam suatu perusahaan perlu diberikan tempat kerja yang nyaman agar menghasilkan kinerja optimal. Lingkungan kerja merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan dan merupakan salah satu faktor menentukan kinerja karyawan	Keduanya melakukan penelitian terkait lingkungan kerja diperusahaan	Metode penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif
2	Defri Maulana Ibrahim, Amilia Hasbullah 2022 Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pertamina Patra Niaga Fungsi Retail Sales Bagian Barat	Membahas mengenai pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja	Budaya organisasi mendorong peningkatan kinerja karyawan, lingkungan kerja meningkatkan kinerja karyawan	Keduanya melakukan penelitian lingkungan kerja diperusahaan retail	Metode penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif

3	Peridawaty1) & Vivy Kristinae2) Oktober 2020 Peran penting lingkungan kerja dan manajemen inovasi meningkatkan profitabilitas usaha kerajinan rotan di kalimantan tengah.	mengelola lingkungan kerja dan menerapkan manajemen inovasi dibidang SDM sebagai strategi bisnis yang mumpuni untuk meningkatkan profitabilitas serta menjadikan usaha tetap dapat berkelanjutan	di analisis dengan program SPSS 24.0 menunjukkan bahwa 63,4% lingkungan kerja dan manajemen inovasi sangat signifikan dan positif mendukung usaha meningkatkan profitabilitas	Keduanya melakukan penelitian mengelola lingkungan kerja dan menerapkan manajemen inovasi dibidang SDM	Metode penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif
4	Lili suryani Pengaruh lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan melayani terhadap kinerja di PT TOKOPEDIA	Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT TOKOPEDIA	Bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan	Keduanya melakukan penelitian mengelola lingkungan kerja diperusahaan retail	Metode penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif
5	Lie, Efendi, Erbin Chandra JUNI 2017 Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai padapt bank sumut syariah cabang pematang siantar	Untuk mengetahui gambaran disiplin kerja, lingkungan kerja dan kinerja pengawasan pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar, Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar	lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar	Keduanya melakuakan penelitian terkait lingkungan kerja diperusahaan online	Menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif yang terdiri dari analisis regresi linier berganda, analisis korelasi dan koefisien determinan

2.3 Kerangka Pikir



Menganalisa lingkungan kerja diperusahaan online chicchoc.id yang sangat berbeda dengan perusahaan retail pada umumnya karena akan sangat berpengaruh kepada kinerja karyawan pada perusahaan Chichoc.id.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Terdapat dua pendekatan dalam melakukan penelitian sosial, yaitu pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam sebuah penelitian mempunyai tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi daripada penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam sebuah penelitian memberikan kebebasan untuk memperoleh data atau informasi melalui tangan pertama.

Terdapat beberapa macam metode yang digunakan dalam pendekatan kualitatif diantaranya adalah *ethnografi*, *historical*, *focus group*, *case study*, dan lain lain. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus (*case study*) dikarenakan pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dengan *how* (bagaimana) dan *why* (mengapa). Pada dasarnya penelitian dengan awalan pertanyaan “mengapa” dan “bagaimana” lebih eksplanatoris dan mengarah pada penggunaan strategi eksperimen, historis dan studi kasus (Yin, 2018). Dalam penelitian studi kasus terdapat tiga tipe, antara lain studi kasus deskriptif, eksplanatoris, dan eksploratoris (Yin, 2018).. Studi kasus deskriptif merupakan tipe studi kasus bertujuan untuk menggambarkan fenomena

yang ada. Studi kasus eksplanatoris yaitu tipe studi kasus yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena – fenomena yang terjadi pada suatu kasus.

Sedangkan studi kasus eksploratoris adalah studi kasus yang memiliki tujuan untuk menemukan sesuatu atau menggali sesuatu yang belum pernah ada. Dalam penelitian ini, Peneliti akan menjelaskan mengenai lingkungan kerja pada perusahaan retail berbasis online yang berkaitan dengan upaya dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman agar kinerja karyawan semakin membaik di Perusahaan Chicchoc.id kota Surabaya sehingga penelitian ini lebih cocok untuk menggunakan metode studi kasus eksplanatoris.

Dalam metode studi kasus terdapat dua bentuk, antara lain *multiple case study* dan *single case study*. Perbedaan yang mendasari antara *multiple case study* dan *single case study* adalah terletak pada jumlah studi kasus. Pada *multiple case study* terdapat dua atau lebih kasus yang dibahas dan diamati, sedangkan pada *single case study* hanya terdapat satu kasus yang akan dibahas. Pada penelitian ini akan membahas satu kasus saja, yaitu upaya menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman agar kinerja karyawan semakin membaik di Perusahaan Chicchoc.id Kota Surabaya . Hal tersebut yang mendasari penggunaan *single case study* pada penelitian ini. *Multiple case study* dan *single study* sendiri dibedakan menjadi dua tipe, antara lain *embedded* dan *holistic*.

Menurut Yin (1994, 41) misalkan dalam meneliti sebuah program *holistic case study* digunakan ketika ingin meneliti sebuah program secara

global atau umum, sedangkan *embedded case study* digunakan ketika ingin menganalisa satu per satu beberapa proyek yang ada pada sebuah program. Penelitian ini akan meneliti secara global dan umum upaya menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman agar kinerja karyawan semakin membaik . Oleh sebab itu penelitian ini menggunakan *holistic case study*

3.2 Informan Penelitian

Penelitian ini digunakan informan kunci (key informan) sebagai informan penelitian. Informan kunci ini merupakan orang – orang yang sangat memahami perusahaan dan memiliki kepentingan di dalam perusahaan sesuai dengan data atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini

1. Owner Perusahaan
2. Admin Perusahaan 1
3. Admin Perusahaan 2
4. Staff Gudang
5. Checker 1
6. Checker 1
7. Packing 1
8. Packing 2

Key informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang yaitu Owner Perusahaan Chicchoc.id , Admin Perusahaan Chicchoc.id dan Karyawan lainnya perusahaan Chicchoc.id. Pada penelitian ini teknik yang digunakan dalam menentukan informan yaitu teknik *purposive sampling* yaitu penentuan informan berdasarkan berbagai pertimbangan tertentu. Pemilihan

informan melalui pertimbangan bahwa para informan yang dipilih mengetahui informasi dan masalah secara mendalam dan dapat dipercaya menjadi sumber daya yang tepat Owner Perusahaan Chicchoc.id menjadi informan kunci dengan alasan bahwa Owner merupakan orang yang sangat mengetahui kondisi perusahaan terkait diciptakannya lingkungan kerja selain itu Owner juga menjalankan peran yang penting dalam peyusunan strategi lingkungan Kerja

Admin perusahaan Chicchoc.id menjadi informan kunci karena merupakan orang yang sangat mengetahui kondisi karyawan dan lingkungan kerja diperusahaan Chicchoc.id sekaligus menjalankan peran yang penting dalam perencanaan dan realisasi strategi dalam menjadikan kinerja karyawan baik dan berkualitas . Karyawan diperusahaan Chicchoc.id menjadi informan kunci karena mereka adalah orang – orang yang bersinggungan langsung terhadap realisasi strategi yang telah dilakukan oleh pengelola perusahaan Chicchoc.id.

PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan :

1. Bagaimana lingkungan kerja diperusahaan Chicchoc.id ?
2. Apakah lingkungan kerja perusahaan Chicchoc.id berbeda dengan perusahaan pada umumnya ?
3. Mengapa lingkungan kerja diperusahaan Chicchoc.id sangat berbeda dengan perusahaan pada umumnya ?
4. Manfaat apa yang diperoleh perusahaan Chicchoc.id jika lingkungan kerjanya berbeda ?
5. Apakah perlu realisasi lingkungan kerja di perusahaan Chicchoc.id ?

6. Bagaimana dampak kinerja karyawan perusahaan Chicchoc.id selama menjalankan lingkungan kerja non formal ?
 7. Apakah ada beberapa kendala / hambatan yang dialami karyawan perusahaan jika lingkungan kerja seperti itu?
 8. Apakah dengan lingkungan kerja non formal karyawan akan betah ?
 9. Apakah perusahaan retail bisnis seperti perusahaan Chicchoc.id ini dapat berkembang dengan lingkungan kerja seperti itu ?
- Apakah lingkungan kerja seperti itu bisa dijadikan motivasi diperusahaan lain

TRANSKIP REKAMAN WAWANCARA

Nama Informan : Jelly Gosal (owner perusahaan)

Tanggal : 15 Mei 2022 pukul 08.00 – 11.00

Tema wawancara

	Materi Wawancara
Peneliti	Bagaimana lingkungan kerja diperusahaan Chicchoc.id ?
Informan	Perusahaan Chicchoc.id ini memasuki bidan retail / ecer yang dipasarkan melalui ecommerce atau online jadi memang admin atau karyawan lainnya tidak berhadapan dengan konsumen jadi hanya melalui chat whatsapp, shopee atau pun call dan diperusahaan ini kami tidak menuntut karyawan untuk memakai pakaian formal , memang nyaman karyawannya agar lebih nyaman dan enjoy jika bekerja.
Peneliti	Apakah lingkungan kerja perusahaan Chicchoc.id berbeda dengan perusahaan pada umumnya ?
Informan	Perusahaan retail online dan offline tentunya sangat berbeda dari segi lingkungan kerjanya , perusahaan retail offline itu memang harus formal dan harus berpakaian rapi sesuai sop yang ada. Tapi diperusahaan Chicchoc.id dibidang retail online memang tidak bertatap muka langsung dengan

	customer maka perusahaan Chicchoc.id boleh memakai non formal
Peneliti	Mengapa lingkungan kerja diperusahaan Chicchoc.id sangat berbeda dengan perusahaan pada umumnya ?
Informan	Dikarenakan perusahaan menjalankan bidang retail online dan SOP tidak menuntut adanya pakaian formal.
Peneliti	Manfaat apa yang diperoleh perusahaan Chicchoc.id jika lingkungan kerjanya berbeda ?
Informan	Manfaat bagi perusahaan Chicchoc.id adalah kinerja karyawan yang sangat konsisten dan lebih membaik dikarenakan karyawan sangat nyaman dan enjoy.
Peneliti	Apakah perlu realisasi lingkungan kerja di perusahaan Chicchoc.id ?
Informan	Sebenarnya perlu realisasi agar menjadikan lingkungan kerja di perusahaan Chicchoc.id lebih tertata lagi dan mencapai kepuasan kerja terhadap karyawan
Peneliti	Bagaimana dampak kinerja karyawan perusahaan Chicchoc.id selama menjalankan lingkungan kerja non formal ?
Informan	Setiap perusahaan mempunyai SOP lingkungan kerja baik berpakaian dan system kerjanya , tetapi di perusahaan Chicchoc.id lebih mengutamakan SOP system kerja nya dibandingkan dengan berpakaian nya dan selama berpakaian non formal diperusahaan Chicchooc.id tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawannya.
Peneliti	Apakah ada beberapa kendala / hambatan yang dialami karyawan perusahaan jika lingkungan kerja seperti itu?
Informal	Selama perusahaan berjalan dengan lingkungan kerja yang sangat santai tidak ada kendala kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan
Peneliti	Apakah dengan lingkungan kerja non formal karyawan akan betah ?
Informan	Dimata owner memang karyawan diperusahaan Chicchoc.id kebanyakan betah dan enjoy dan jarang

	sekali terjadi tindakan pengunduran diri dari karyawan
Peneliti	Apakah perusahaan retail bisnis seperti perusahaan Chicchoc.id ini dapat berkembang dengan lingkungan kerja seperti itu ?
Informan	Sejak didirikannya perusahaan Chicchoc.id awalnya memang sedikit peminatnya karna memang kurangnya pengetahuan owner belum memahami ecommerce dan masih banyak bisnis retail offline diluar sana maka owner memutuskan mempunyai karyawan yang memahami segala tentang sosial media dan perusahaan Chicchoc.id hanya melayani pembelian melalui online yang tidak bertatap muka dengan konsumen jadi lingkungan kerja yang non formal memang tidak ada masalah karna memang perusahaan Chicchoc.id hanya menilai system kerja karyawannya bukan cara berpakaianya.
Peneliti	Apakah lingkungan kerja seperti itu bisa dijadikan motivasi diperusahaan lain?
Informan	Setiap perusahaan mempunyai bidang masing2 dan mempunyai tujuan masing2 jika perusahaan lain menjalankan dibidang bisnis retail offline seperti tempat perbelanjaan swalayan atau butik maka lingkungan kerja diperusahaan itu harus sesuai SOP seperti karyawan harus memakai seragama rapi dan perfectsionis, , maka lingkungan diperusahaan Chicchoc.id tidak bisa dicontoh

Nama Informan : Dina Islama Putri (Admin 1)

Tanggal : 15 Mei 2022 pukul 08.00 – 11.00

Tema wawancara

	Materi Wawancara
Penelitian	Bagaimana lingkungan kerja diperusahaan Chicchoc.id ?
Informan	Sebagai karyawan di perusahaan Chicchoc.id lingkungan kerja diperusahaan ini memang sangat

	menyenangkan karna memang tidak terlalu formal dan tidak terlalu seperti kantor pada umumnya jadi memang sangat relax bagi saya yang kerja menjadi admin pembelian by whatsapp yang terpenting memang kenyamanan agar kinerja karyawan bisa menjadi lebih baik.
Penelitian	Apakah ada beberapa kendala / hambatan yang dialami karyawan perusahaan jika lingkungan kerja seperti itu?
Informan	Tidak ada kendala hanya saja kita merasa tidak seperti bekerja dikantor seperti merasa hanya bekerja di rumah.
Penelitian	Apakah dengan lingkungan kerja non formal karyawan akan betah ?
Informan	Bagi saya karyawan diperusahaan Chicchoc.id jelas betah karna tidak ada tuntutan karna bebas berpakaian yang tidak begitu ditekan hanya saja focus pada system kerja yang seharusnya kita kerjakan

Nama Informan : Dheo Fanny (Admin 2)

Tanggal : 15 Mei 2022 pukul 08.00 – 11.00

Tema wawancara

Peneliti	Bagaimana lingkungan kerja diperusahaan Chicchoc.id ?
Informan	Lingkungan kerja diperusahaan kami sangat nyaman merasa bebas jadi diri sendiri karna memang tidak menuntut berpakaian rapi atau pun berpakaian seperti orang perkantoran meskipun memang tidak seperti bekerja dan komunikasi sesama karyawan juga baik tidak memandang posisi atasan.
Peneliti	Apakah perlu realisasi lingkungan kerja di perusahaan Chicchoc.id ?
Informan	Perlu karna sebaiknya lingkungan kerja juga juga perlu ditata demi kenyamanan dan kualitas kinerja karyawan

3.3 Fokus dan Dimensi Penelitian

Fokus penelitian harus ditetapkan dalam penelitian kualitatif dengan tujuan untuk memberikan batasan studi serta mengarahkan pelaksanaan penelitian. Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif bersifat abstrak atau dapat berubah sesuai dengan latar belakang penelitian. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah menjelaskan mengenai penerapan strategi sebagai upaya menganalisis lingkungan kerja diperusahaan retail berbasis online chicchoc.id kota surabaya Penentuan dimensi merupakan hal yang penting dalam sebuah penelitian. Dimensi penelitian akan memberikan batasan dan arahan terkait data informasi yang ada kaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan fokus penelitian tersebut maka dapat ditetapkan dimensi penelitian, yaitu proses atau serangkaian strategi yang diterapkan oleh perusahaan Chicchoc.id untuk menganalisa lingkungan kerja retail berbasis online

- A. Peran owner perusahaan Chicchoc.id dalam membuat lingkungan kerja di perusahaan retail berbasis online bagi karyawan perusahaan Chicchoc.id , ditunjukkan sebagai berikut Peningkatan suasana didalam ruangan bekerja diperusahaan Chicchoc.id agar meningkatkan kenyamanan para karyawan agar menjadikan kinerja karyawan bertambah
- B. Membebaskan berpakaian bekerja untuk semua para karyawan diperusahaan online chicchoc.id untuk menjaga kenyamanan karyawan

- C. Peran owner untuk menjaga komunikasi yang baik sesama karyawan ataupun atasan dan karyawan demi menjaga kerukunan dalam bekerja menghindari resiko keluarnya karyawan
- D. Peningkatan kerjasama antar karyawan yang dilakukan diperusahaan Chicchoc.id
- E. Melakukan briefing untuk bisa mencapai target perusahaan tanpa ada terbebani dalam diri karyawan diperusahaan chicchoc.id

3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek penelitian untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan sesuai dengan apa yang diteliti. Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Perusahaan retail online Chicchoc.id unit 0557 kota surabaya kec lontar Alasan dipilihnya lokasi tersebut karena apartement tersebut ditinggali sejak lama

3.5 Jenis dan Sumber data

Data adalah suatu hal yang sangat penting ketikan akan melakukan sebuah penelitian. Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan merupakan data yang dibutuhkan sebagai sumber bukti dalam penelitian ini. Ada enam sumber bukti yang dapat digunakan dalam penelitian studi kasus, yaitu pengamatan langsung (observasi), perangkat – perangkat fisik, observasi partisipan, hasil wawancara, rekaman arsip, dan dokumen.

Dalam tabel di bawah ini ditunjukkan mengenai data yang relevan, metode perolehannya, serta bagaimana cara mengumpulkan data tersebut:

Tabel 3.2

Jenis Data Sumber Bukti dan cara mendapatkannya

NO	Proposisi	Data yang relevan	Sumber Bukti	Yang telah dilakukan untuk mendapatkan data
1.	Bagaimana lingkungan kerja diperusahaan retail berbasis online Chicchoc.id			
	A. Penerapan peningkatan suasana didalam ruangan perusahaan Chicchoc.id	Data mengenai dokumen penerapan peningkatan suasana didalam ruangan perusahaan Chicchoc.id	Structured interview dan dokumentasi	Melakukan wawancara dengan owner perusahaan Chicchoc.id
	B. Pembebasan berpakaian bekerja untuk semua para karyawan diperusahaan online chicchoc.id untuk menjaga kenyamanan karyawan	Data mengenai dokumen pembebasan berpakaian perusahaan Chicchoc.id	Structured interview dan dokumentasi	Melakukan wawancara dengan owner perusahaan Chicchoc.id
	C. Peran owner perusahaan dalam menjaga komunikasi yang baik terhadap karyawan	Data mengenai wawancara owner pada perusahaan Chicchoc.id	Structured interview dan dokumentasi	Melakukan wawancara dengan owner perusahaan Chicchoc.id
	D. Peningkatan kerjasama antar karyawan yang dilakukan diperusahaan Chicchoc.id	Data mengenai wawancara owner pada perusahaan Chicchoc.id	Structured interview dan dokumentasi	Melakukan wawancara dengan owner perusahaan Chicchoc.id

	E. Melakukan briefing untuk bisa mencapai target perusahaan Chiccho.iid	Data mengenai wawancara owner pada perusahaan Chicchoc.id	Structured inteview dan dokumentasi	Melakukan wawancara dengan owner perusahaan Chicchoc.id
--	---	---	-------------------------------------	---

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah suatu tahapan atau proses sistemasi perolehan informasi atau data, sehingga akan diperoleh data yang terstruktur. Tahapan pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Survey pendahuluan untuk mendapatkan gambaran mengenai kondisi lingkungan kerja pada perusahaan retail berbasis online chicchoc.id
2. Pengorganisasian penelitian yang terdiri dari tahap persiapan, pencarian jurnal dan teori yang terkait
3. Pengumpulan data yang dapat mengidentifikasi lingkungan kerja yang terjadi di perusahaan chicchoc.id
4. Proses pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara dan pengumpulan dokumen yang relevan dengan penelitian ini
5. Melakukan evaluasi terhadap hasil pengumpulan data.

3.7 Teknik analisis data

Seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya bahwa penelitian ini merujuk pada penelitian eksplanatoris. Oleh karena itu, teknik analisis yang akan digunakan juga akan mengarah pada penelitian eksplanatoris. Penelitian ini akan lebih banyak memaparkan analisis dan penjelasan dari data yang telah diperoleh selama

penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Menganalisis setiap data yaitu bagaimana lingkungan kerja di perusahaan retail berbasis online dengan pendiagnosaan menggunakan elemen kunci sebagai berikut :
 - A. Peningkatan suasana di dalam ruangan perusahaan Chicchoc.id
 - B. Pembebasan berpakaian dari owner perusahaan chiccho.id
 - C. Peran owner untuk menjaga komunikasi yang baik sesama karyawan ataupun atasan dan karyawan
 - D. Peningkatan kerjasama antar karyawan yang dilakukan diperusahaan Chicchoc.id
 - E. Melakukan briefing untuk bisa mencapai target perusahaan tanpa ada terbebani dalam diri karyawan diperusahaan chicchoc.id
2. Menganalisis sejauh mana respon pelaku organisasi terhadap penerapan strategi yang dilakukan berdasar pada elemen kunci pendiagnosaan yang dipakai. Dan juga menganalisis implikasi lingkungan kerja yang terjadi pada perusahaan Chicchoc.id
3. Melakukan proses *pattern-matching*. Proses ini dilakukan dengan membandingkan cara berpikir secara logis dan empiris yang didasarkan dengan pola dan atau prediksi tertentu dengan data yang didapat.
4. Melakukan *chain of evidence*. Proses ini dilakukan dengan menganalisis keterkaitan mengenai segala data yang telah didapat.
5. Melakukan *cross check* antara persepsi pimpinan dengan persepsi karyawan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi / Objek Penelitian

4.1.1 Lokasi Penelitian

Perusahaan Chicchoc.id ini adalah perusahaan retail yang produknya adalah pakaian wanita yang memasarkan penjualan melalui ecommerce seperti shopee , lazada , tiktokshop maupun by instagram perusahaan chiccho.id itu sendiri berlokasi di Apartement anderson unit 0557 kota surabaya kecamatan sambikerep lontar. Di era saat ini perusahaan chicchoc.id mungkin hanya salah satu penjualan online diluar sana karna memang banyak sekali sekarang toko online atau retail online yang sudah berkembang karna sekarang sosial media bisa digunakan untuk kegiatan positif berbagai macam , salah satunya perusahaan chicchoc.id yang menggunakan media sosial untuk memasarkan dan menjalankan bisnis penjualannya.

4.1.2. Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan retail online yang berkembang dengan mencapai target penjualan disetiap tahunnya, manjadikan perusahaan online yang terpercaya dan dikenal oleh masyarakat terutama kalangan anak muda,

4.1.3. Misi Perusahaan

1. Memiliki branding yang ternama kualitas yang bagus
2. Memberikan pelayanan yang terbaik untuk customer
3. Upgrade desain terbaru setiap tahunnya agar mengikuti era perkembangan zaman

4.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi memegang peranan penting bagi kelancaran aktivitas sebuah perusahaan baik skala besar maupun skala kecil. Struktur organisasi merupakan suatu cara dimana tanggung jawab dan tugas diselesaikan setiap individu tersebut. Struktur organisasi sebaiknya dapat menyesuaikan dengan hal-hal apa saja yang dibutuhkan lingkungan dan publik.



Dari tabel di atas adalah struktur organisasi yang saat ini digunakan oleh perusahaan retail berbasis online Chicchoc.id

1. Owner sebagai pemilik perusahaan
2. Manajer keuangan sebagai admin 1 selalu stok barang habis dan restock barang baru dikirim melalui ekspedisi
3. Manajer personalia sebagai admin 2 memberikan gaji karyawan lainnya dan membuat absen para karyawan di perusahaan online Chiccho.id
4. Manajer usaha sebagai gudang 1 untuk cek barang stok keluar
5. Manajer pemasaran sebagai gudang 2 untuk bisa negoisasi dari pemasok untuk meminta harga yang lebih murah

4.1.5 Gambaran Umum Perusahaan Chicchoc.id

Banyaknya perusahaan online diluar sana yang menjalankan bisnis online seperti chicchoc.id tetapi memang beda penerapan cara lingkungan kerja dan aturannya , perusahaan chicchoc.id membolehkan karyawan WFH ataupun kerja dirumah, tetapi tidak semua bagian boleh seperti itu ada beberapa bagian seperti tukang packing , pengecekan karna jobdesknya juga berbeda.Lingkungan kerja diperusahaan Chiccho.id juga sangat berbeda denga perusahaan retail pada umumnya karna memang tidak bertatap muka langsung dengan customer . tidak seperti perusahaan retail lainnya yang memang berpakaian rapih , berdasi dan goodlooking.

4.2 Hasil Analisis Data

Perusahaan retail online seperti chicchoc.id merupakan perusahaan online yang bergerak di media sosial dengan menjalankan bisnis melalui shopee , tiktok shop, instagram karna tidak bertatap muka langsung dengan cutomer maka lingkungan kerja di perusahaan chicchoc.id juga berbeda tentunya melainka tidak seperti orang kantor pada umumnya , maka yang saya teliti disini adalah adanya lingkungan kerja yang tidak tertata dan berpenampilan bebas berbeda jauh dengan perusahaan retail pada umumnya terutama perusahaan retail offline.

4.2.2 Bagaimana peran owner mengatasi Lingkungan kerja diperusahaan retail berbasis online

1. Menurut Hasil wawancara peningkatan suasana didalam ruangan perusahaan karna adanya ruangan yang ber ac , cahaya ruangan terang agar karyawan merasa betah dan kinerja karyawan semakin bertambah
2. Menurut hasil wawancara juga karyawan bebas berpakaian diperusahaan chicchoc.id membuat karyawan merasa rilex dan tidak ada kendala yang dialami oleh karyawan

4.2.3 Apa dampak lingkungan kerja diperusahaan Chicchoc.id bagi kinerja karyawan

Menurut hasil wawancara dan penelitian ini lingkungan kerja yang sekarang terjadi di perusahaan Chicchoc.id tidak mempengaruhi kinerja karyawannya sebaliknya karyawan diperusahaan ini tidak begitu mementingkan pakaian mereka ataupun penampilannya melainkan mementingkan jobdesk yang harusnya menjadi tanggung jawab mereka secara pribadi untuk dilakukan.

4.3 Pembahasan

Dari hasil penelitian atau temuan yang telah diperoleh mengenai lingkungan kerja yang ada diperusahaan retail berbasis online ini dengan adanya lingkungan kerja yang sangat berbeda signifikan dengan perusahaan retail pada umumnya maka disimpulkan lingkungan kerja yang rilex dan bebas berpakaian juga tidak memengaruhi kinerja karyawan yang memburuk maka sebaliknya dengan lingkungan kerja yang seperti maka karyawan diperusahaan Chicchoc.id merasa sangat nyaman dan tidak ada kendala saat bekerja malah bertambahnya kinerja karyawan membaik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait lingkungan kerja di perusahaan Chicchoc.id menyimpulkan bahwa :

1. Peran owner perusahaan Chicchoc.id dalam membuat lingkungan kerja di perusahaan retail berbasis online bagi karyawan perusahaan Chicchoc.id , ditunjukkan sebagai berikut Peningkatan suasana didalam ruangan bekerja di perusahaan Chicchoc.id agar meningkatkan kenyamanan para karyawan agar menjadikan kinerja karyawan bertambah
2. Membebaskan berpakaian bekerja untuk semua para karyawan di perusahaan online chicchoc.id untuk menjaga kenyamanan karyawan
3. Peran owner untuk menjaga komunikasi yang baik sesama karyawan ataupun atasan dan karyawan demi menjaga kerukunan dalam bekerja menghindari resiko keluarnya karyawan
4. Peningkatan kerjasama antar karyawan yang dilakukan di perusahaan Chicchoc.id
5. Melakukan briefing untuk bisa mencapai target perusahaan tanpa ada terbebani dalam diri karyawan di perusahaan chicchoc.id

5.3 Saran

Studi mengenai lingkungan kerja diperusahaan retail berbasis online ini dapat dijadikan penelitian karna adanya perbedaan lingkungan kerja yang sangat signifikan mulai dari ruangan dan cara berpenampilan , tetapi alangkah lebih baiknya jika owner perusahaan Cicchoc.id ini melakukan penataan kerja yang baik seperti cara berpenampilan agar karyawan merasa semangat bekerja dan akan bermanfaat jika kinerja karyawan bertambah lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Budhi, G. S. (2016). Analisis Sistem E-Commerce Pada Perusahaan Jual-Beli Online Lazada Indonesia. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 1(2), 78–83. <https://doi.org/10.21831/elinvo.v1i2.10880>
- Desmonda, A. A. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Federal International Finance Cabang Samarinda. *EJournal Administrasi Bisnis*, 4(4), 1179–1193.
- Janah, R., Verina, L. A., & Subhi, M. R. (2021). Career Construction Counseling: Efforts to Deal with the Stress Problems of Batik Online Shop Entrepreneurs. ... *Journal of Creative Counseling*, 1(1), 24–28. <https://www.ukinstitute.org/journals/ijcc/article/view/26>
- Lie, D., Efendi, E., & Chandra, E. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pematangsiantar. *Maker*, 3(1), 73–81. <http://jurnal.stiesultanagung.ac.id/index.php/M/article/view/77>
- Noorainy, F. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran. *Journal of Management Review*, 1(2), 75. <https://doi.org/10.25157/jmr.v1i2.701>
- Nuraini, D., & Evianah, E. (2019). Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Produk Baju Secara Online Dan Offline. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 15(2), 231. <https://doi.org/10.30742/equilibrium.v15i2.629>
- Peridawaty, P., & Kristinae, V. (2020). Peran Penting Lingkungan Kerja Dan Manajemen Inovasi Meningkatkan Profitabilitas Usaha Kerajinan Rotan Di Kalimantan Tengah. *Media Bina Ilmiah*, 15(3), 4145–4152.
- Sahara, N. (2020). Jaga Kualitas Tata Kelola SDM, Bank Mandiri Perusahaan Terbaik untuk Bekerja. *Jurnal Investor*, 1(3), 377–387.