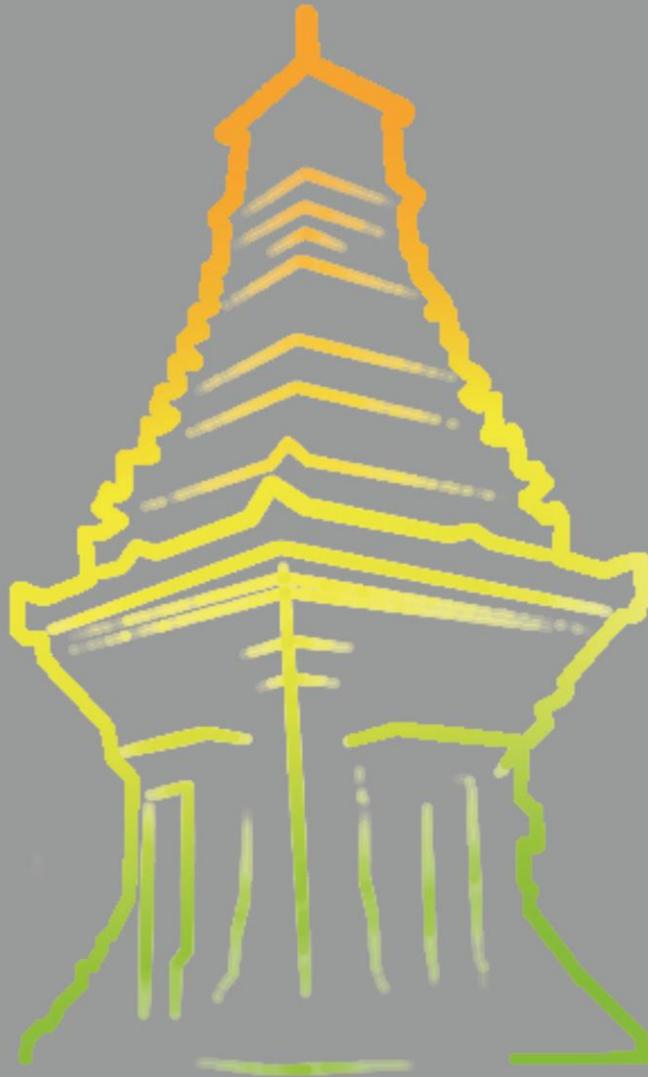


Jurnal Penelitian Manajemen Terapan **PENATARAN**



**Jurusan Manajemen
STIE Kesuma Negara Blitar**

Vol. 5 No. 1

Juni 2020

Hlm. 1 - 102



PENATARAN

Penelitian Manajemen Terapan

Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN) merupakan terbitan berkala ilmiah yang memuat artikel-artikel penelitian oleh para praktisi dan akademisi di bidang Manajemen. Diterbitkan oleh Jurusan Manajemen STIE Kesuma Negara Blitar dan terbit dua kali dalam satu tahun yaitu pada bulan Juni dan Desember.

Penanggung Jawab:

Siti Sunrowiyati

Pemimpin Editor:

Sandi Eka Suprajang

Sekretaris Editor:

Tanto Askriyandoko Putro

Dewan Editor:

Tetty Widiyastuti
Kristya Damayanti
Samsul Huda

Alamat Redaksi:

Jurusan Manajemen STIE Kesuma Negara Blitar
Jl. Mastrip no. 59 Kota Blitar 66111
Jawa Timur - Indonesia

Telepon: 0342-802330

Fax: 0342-813788

Laman: journal.stieken.ac.id/index.php/penataran

Surel: manajemen@stieken.ac.id



Daftar Isi	Halaman
Analisis Lokasi dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Konsumen pada UKM Aisa Cookies Blitar <i>Dewi Laila Masrurin dan Shara Merry Palupi</i>	1 – 17
Pengaruh FDR dan BOPO terhadap Profitabilitas BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar <i>Liffaturrohmah dan Tetty Widiyastuti</i>	18 – 31
Analisis Physical Evidence dan Promosi terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan : Studi Kasus pada Wisata Alam Sumberasri (Wisata Bukit Teletubbies) Kabupaten Blitar <i>Khairunnisa Umi Azizah dan Sandi Eka Suprajang</i>	32 – 45
Dampak Perubahan Lingkungan Kerja Non Fisik Masa Pandemi Covid-19 bagi Karyawan Toserba Barokah Kota Kediri <i>Restin Meilina dan Rino Sardanto</i>	46 – 56
Urgensi Komunikasi dalam Menumbuhkan Motivasi di Era Pandemi Covid-19 <i>Basthoumi Muslih</i>	57 – 65
Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Pendapatan pada UD Sumber Abadi Kademangan Kabupaten Blitar <i>Eva Septia dan Samsul Anam</i>	66 – 80
Pengaruh Store Atmosphere (Suasana Toko) terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Bangunan UD Triputra Selaras <i>Yuanita Savira dan Tanto Askriyandoko Putro</i>	81 – 93
Membangun Budaya Inovasi : Mempertahankan Potensi Bank Perkreditan Rakyat di Indonesia di Tengah Persaingan dengan <i>Fintech</i> dan Kredit Usaha Kecil dari Bank Umum <i>Dhiyan Septa Wihara</i>	94 – 102

Dampak Perubahan Lingkungan Kerja Non Fisik Masa Pandemi Covid-19 bagi Karyawan Toserba Barokah Kota Kediri

Restin Meilina dan Rino Sardanto

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri

Jl. KH. Achmad Dahlan No. 76 Kediri, 64112, Jawa Timur

Abstrak

Pandemi global karena Corona Virus Disease 2019 (Covid 19) menuntut banyak perubahan yang harus dilakukan, salah satunya adalah perubahan pada lingkungan kerja non fisik seperti yang dilakukan pada toserba Barokah Kota Kediri. Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana dampak perubahan kebijakan terkait lingkungan kerja non fisik pada toserba Barokah Kota Kediri bagi karyawan?, bagaimana perubahan tersebut berdampak pada kinerja dan kepuasan kerja karyawan?. Untuk menjawab masalah tersebut peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik studi kasus. Data diambil dengan teknik wawancara pada tiga informan yaitu karyawan pelayanan toserba Barokah Kota Kediri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan lingkungan non fisik di toserba Barokah Kota Kediri berdampak negatif dan positif. Dampak negatif adalah keluhan atas beban kerja, sedangkan dampak positif yakni pekerjaan yang lebih fokus, lebih perhatian pada kesehatan diri sendiri maupun orang lain, lebih terbiasa hidup bersih dan sehat, peningkatan kemampuan, ketrampilan kerja, komitmen dan motivasi karyawan, serta kepuasan karyawan atas pekerjaan dan rekan kerja.

Kata Kunci : *Lingkungan Kerja Non Fisik, Kinerja Karyawan, Kepuasan Kerja*

Abstract

The global pandemic due to Corona Virus Disease 2019 (Covid 19) demands many changes that must be made, one of which is a change in the non-physical work environment as was done at the Barokah department store in Kediri City. The problem in this study is how the impact of changes in non-physical work environment policy at the Barokah department store for employees?, How do these changes impact on employee performance and job satisfaction?. To answer this problem, researchers used a qualitative approach with case study techniques. Data were collected by interviewing three informants, who works in the Barokah department store. The results showed that changes in the non-physical environment of Barokah department store had a negative and positive impact. The negative impact is a complaint on workload, while the positive impact is more focused work, more attention to the health of oneself and others, more accustomed to living clean and healthy, capacity building, work skills, employee commitment and motivation, and also employee satisfaction with work and coworkers.

Keywords: *Non-Physical Work Environment, Employee Performance, Job Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Corona Virus Disease 2019 (Covid 19) menjadi pandemi global yang menyebabkan perubahan pada berbagai bidang seperti pendidikan, sosial, budaya, dan perdagangan. Banyak kebiasaan baru yang harus dilakukan setiap orang agar terhindar dari penyebaran virus ini, salah satunya adalah *social distancing* dan menjaga jarak dengan orang lain. Perusahaan dituntut melakukan perubahan kebijakan mengenai lingkungan kerjanya untuk menjaga *social distancing* ini baik bagi karyawan, maupun bagi pelanggannya. Salah satu perubahan lingkungan kerja yang menjadi objek penelitian ini terjadi pada Toko Serba Ada (toserba) Barokah Kota Kediri.

Toserba Barokah adalah salah satu pusat perbelanjaan (*one stop shopping*) yang banyak diminati oleh masyarakat di perbatasan selatan kota Kediri. Selain karena kemudahan dalam satu tempat bisa memenuhi kebutuhan pokok, kebutuhan sehari-hari, kosmetik, ATK, fotocopy, percetakan, aneka mainan anak, dan masih banyak lagi, toserba Barokah juga dikenal dengan harganya yang lebih murah dan variasi produk yang lengkap serta baru. Sebelum adanya pandemi covid 19, toserba ini selalu ramai dengan antrian yang cukup panjang namun pelayanannya tetap baik dan menyenangkan. Setelah adanya pandemi covid 19 pengunjung toserba ini juga masih banyak, sehingga pemilik harus membuat kebijakan untuk menjaga keselamatan karyawan maupun pelanggan. Kebijakan yang ditetapkan terkait dengan perubahan lingkungan kerja non fisik meliputi standar dan prosedur harus menggunakan masker dan sarung tangan, tidak bersentuhan dengan rekan maupun pelanggan, mewajibkan sering cuci tangan bagi karyawan dan penyemprotan *hand sanitizer* pada pelanggan yang datang, membatasi pelanggan yang masuk ke toko agar tidak berjubel, dan tidak boleh melayani pelanggan yang tidak menggunakan masker.

Lingkungan kerja adalah keseluruhan lingkungan dimana seseorang bekerja, meliputi metode kerja dan pengaturan kerjanya (Sedarmayanti, 2009). Lingkungan kerja juga merupakan salah satu hal yang mempengaruhi pelaksanaan tugas karyawan secara optimal sehingga perlu diperhatikan oleh perusahaan, yang meliputi suasana kerja, hubungan rekan kerja, dan tersedianya fasilitas kerja (Arianto & Kurniawan, 2020). Perubahan lingkungan kerja yang dilakukan toserba Barokah harus benar-benar melalui proses pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan kenyamanan karyawan, karena jika karyawan tidak nyaman maka hasil pekerjaan tidak akan optimal dan akan menurunkan kepuasan pelanggan. Penurunan kepuasan pelanggan akan menurunkan keuntungan dan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh bagaimana dampak perubahan lingkungan non fisik yang ditetapkan pada toserba Barokah bagi karyawannya, dan bagaimana perubahan tersebut berdampak pada kinerja serta kepuasan karyawan. Dengan mengetahui hal ini, maka toserba Barokah dapat mengevaluasi penerapan perubahan kebijakan yang dilakukan. Jika ada kekurangan maka dapat dilakukan perbaikan kebijakan.

KERANGKA TEORITIS

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan keseluruhan lingkungan di tempat kerja karyawan, meliputi alat perkakas dan bahan yang digunakan, metode serta pengaturan kerjanya

baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok (Sedarmayanti, 2009). Lingkungan kerja juga berpotensi untuk mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya karena menunjukkan kekuatan-kekuatan utama di dalam maupun di luar organisasi (Sutrisno, 2020). Lingkungan kerja dibedakan menjadi 2 macam, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

1. Lingkungan kerja fisik adalah semua kondisi fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja dan berpengaruh baik secara langsung maupun secara tidak langsung bagi karyawan (Sedarmayanti, 2009). Lingkungan fisik dibagi menjadi 2 kategori yaitu:
 - a. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan (Seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya).
 - b. Lingkungan perantara yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya: temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, dan lain-lain
2. Lingkungan non fisik adalah semua kondisi psikis di lingkungan kerja yang mempengaruhi karyawan untuk melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman (Sedarmayanti, 2009). Lingkungan kerja non fisik dapat diukur dengan indikator sebagai berikut (Analisa, 2011):
 - a. Hubungan dengan rekan kerja. Hubungan harmonis dengan rekan kerja tentunya akan memberikan kondisi psikis yang positif bagi karyawan.
 - b. Standar Kerja. Meliputi persyaratan tugas, fungsi atau perilaku yang ditetapkan oleh pemberi kerja sebagai sasaran yang harus dicapai oleh karyawan. Semakin berat standar yang ditetapkan, kondisi psikis karyawan akan semakin buruk.
 - c. Prosedur Kerja adalah rangkaian peraturan kerja yang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Tingkat kesulitan prosedur akan mempengaruhi kondisi psikis karyawan.
 - d. Kejelasan Tugas yaitu sejauh mana pekerjaan itu menuntut penyelesaian secara utuh dan dapat dikenali karyawan. Semakin baik kejelasan tugas, semakin baik pula kondisi psikis karyawan.
 - e. Sistem Penghargaan (*reward system*) adalah sebuah program yang digunakan untuk menghargai pencapaian sasaran atau proyek oleh karyawan. Adanya sistem penghargaan yang tidak adil akan memperburuk kondisi psikis karyawan.

Lingkungan kerja yang dibahas pada penelitian ini adalah lingkungan kerja non fisik karena perubahan lingkungan yang dilakukan di toserba Barokah terkait dengan kondisi non fisik. Tidak ada perubahan dalam temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, meja, kursi, dan lingkungan fisik lainnya.

Berbagai penelitian membuktikan bahwa lingkungan kerja berdampak pada kondisi karyawan meliputi *turnover intention* dan kepuasan kerja (Sutrisno, 2020), komitmen karyawan (Turahma & Anitra, 2019), kinerja karyawan (Arianto & Kurniawan, 2020). Peningkatan kinerja karyawan harus diupayakan, salah satunya dengan memperhatikan lingkungan kerja (Hamdiyah, Haryono, & Fathoni, 2016).

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan pencapaian tugas karyawan dalam bekerja sesuai dengan program atau persyaratan kerja organisasi (Analisa, 2011) menunjukkan perilaku karyawan dalam suatu organisasi yang memenuhi standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan (Hamdiyah et al., 2016). Kinerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja (Analisa, 2011; Hamdiyah et al., 2016). Kinerja dipengaruhi adanya

efektivitas keseimbangan antara pekerjaan dan lingkungan disekitarnya (Hamdiyah et al., 2016). Kinerja karyawan diukur dengan indikator :

1. Pengetahuan
2. Kemampuan
3. Ketrampilan kerja
4. Sikap terhadap pekerjaan (antusiasme, komitmen, motivasi)
5. Kualitas kerja
6. Volume hasil kerja produksi dan interaksi (komunikasi, hubungan dan kelompok).

Kinerja yang dibahas pada penelitian ini adalah kinerja karyawan terkait adanya perubahan lingkungan kerja non fisik pada toserba Barokah kota Kediri meliputi kemampuan, ketrampilan kerja, dan sikap terhadap pekerjaan.

Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja menggambarkan perasaan seseorang atas pekerjaan yang dilakukan. Kepuasan kerja adalah tingkat perasaan puas atau terpenuhinya harapan karyawan dalam bekerja. Karena menunjukkan adanya ungkapan perasaan, kepuasan kerja bisa juga diartikan sebagai tanggapan afektif atau emosional terhadap pekerjaan (Meilina, 2017). Karyawan yang puas menunjukkan perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan melalui evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya (Sutrisno, 2020). Kepuasan kerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang menunjang dan hubungan antara atasan dan bawahan (Umam dalam Meilina, 2017). Kepuasan kerja karyawan dapat diukur dengan indikator (Meilina, 2017):

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, meliputi keragaman ketrampilan, jati diri tugas, kepentingan tugas, otonomi, dan umpan balik
2. Kepuasan terhadap gaji
3. Kepuasan terhadap supervisi
4. Kepuasan terhadap rekan kerja

Kepuasan kerja yang di analisis dalam penelitian ini terkait dengan perubahan lingkungan non fisik pada toserba Barokah adalah kepuasan terhadap pekerjaan (meliputi otonomi dan umpan balik) dan kepuasan terhadap rekan kerja.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif melalui studi kasus dengan penyelidikan suatu hal atau sekelompok individu secara mendalam (Creswell, 2010). Untuk mendapatkan data, peneliti melakukan wawancara terstruktur mengenai komponen-komponen perubahan lingkungan non fisik yang terjadi, kinerja karyawan, dan kepuasan kerja karyawan akibat perubahan tersebut. Penelitian ini dilakukan di toserba Barokah kota Kediri selama april - juni 2020 dimana pada kurun waktu tersebut tingkat penambahan pasien positif covid 19 di kota Kediri masih menunjukkan grafik peningkatan dan kepatuhan atas protokol kesehatan masih ketat.

Penentuan informan penelitian ini berdasarkan kriteria-kriteria:

1. *Relevance*, peneliti memastikan informan yang mengerti masalah yang diteliti
2. *Recommendation*, peneliti memilih informan berdasarkan rekomendasi dari pemilik toko
3. *Readiness*, peneliti melakukan wawancara pada saat informan menyatakan siap untuk diwawancarai
4. *Reassurance*, informan menyatakan bersedia memberikan jawaban jujur, jelas, dan terbuka tanpa tekanan dari pihak manapun.

Berdasarkan kriteria-kriteria tersebut, diperoleh 3 informan karyawan pelayanan di toserba Barokah. 3 informan tersebut mendapatkan jadwal giliran untuk shift kerja dan rotasi pekerjaan. Selama kurun waktu penelitian ini, masing-masing informan sama-sama pernah mendapat shift pagi dan shift sore, serta mendapat rotasi pekerjaan dari kasir, pramuniaga, dan pengecekan protokol kesehatan pelanggan.

Rangkaian pertanyaan wawancara dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pertanyaan tentang perubahan lingkungan non fisik:
 - a. Bagaimana kebijakan dari pemilik toko saat pandemi covid 19 membuat perubahan pada hubungan rekan kerja?
 - b. Bagaimana kebijakan dari pemilik toko saat pandemi covid 19 membuat perubahan pada standar pekerjaan yang harus dicapai?
 - c. Bagaimana kebijakan dari pemilik toko saat pandemi covid 19 membuat perubahan pada prosedur pekerjaan?
 - d. Bagaimana kebijakan dari pemilik toko saat pandemi covid 19 membuat perubahan pada kejelasan tugas?
 - e. Bagaimana kebijakan dari pemilik toko saat pandemi covid 19 membuat perubahan pada sistem penghargaan?
2. Pertanyaan tentang kinerja:
 - a. Bagaimana kemampuan anda dalam menerapkan perubahan kebijakan yang ditetapkan?
 - b. Bagaimana ketrampilan kerja anda dalam menerapkan perubahan kebijakan yang ditetapkan?
 - c. Bagaimana komitmen dan motivasi anda dalam menerapkan kebijakan baru yang ditetapkan?
3. Pertanyaan tentang kepuasan kerja:
 - a. Bagaimana kepuasan anda atas kebijakan baru yang diterapkan?
 - b. Bagaimana kepuasan anda terhadap rekan kerja terkait penerapan kebijakan baru?

Keabsahan data hasil wawancara dipastikan dengan teknik:

1. Uji Kredibilitas untuk memastikan kepercayaan terhadap data. Uji ini dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, dan diskusi dengan teman yang kompeten dalam penelitian kualitatif.
2. Uji *Transferability* untuk memastikan hasil wawancara dapat dipahami bagi pembacanya, maka peneliti menyusun uraian yang jelas dan rinci.
3. Uji *Dependability*, dalam hal ini peneliti terlibat langsung dalam proses penelitian mulai dari memilih informan, teknik, sumber data, wawancara, analisis data, hingga penarikan kesimpulan.
4. Uji *Kofirmability*, dalam hal ini peneliti akan menanyakan kembali kepada informan jika ada jawaban yang kurang jelas atau kurang sesuai .
5. Triangulasi Data, dalam hal ini peneliti menggunakan triangulasi waktu dengan melakukan wawancara dan observasi dalam waktu serta situasi yang berbeda hingga diperoleh hasil yang sama.

Data yang sudah diperoleh selanjutnya dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pemaparan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi
2. Reduksi dan interpretasi data hasil wawancara
3. Temuan penelitian dari intisari data hasil reduksi dan interpretasi disesuaikan dengan masalah yang diteliti dan teori-teori yang mendukung
4. Pembahasan temuan penelitian menjawab rumusan masalah yang ditentukan sebelumnya

HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil wawancara**

Hasil wawancara disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1.
Hasil Wawancara tentang Lingkungan Kerja Non Fisik

Pertanyaan	Informan (inisial)	Jawaban	Interpretasi
a. Bagaimana kebijakan dari pemilik toko saat pandemi covid 19 membuat perubahan pada hubungan rekan kerja?	Informan 1 (As)	<i>Ya meski harus jaga jarak, tapi nggak terlalu ngefek sih mbak. Tetap iso guyonan, ngobrol, dan komunikasi lah pokok'e, Cuma volume suara lebih keras aja...</i>	Jawaban 3 informan menunjukkan adanya perubahan kebijakan mengenai hubungan dengan rekan kerja yaitu harus jaga jarak dan tidak kontak fisik. Namun hal ini tidak menjadi masalah bagi semua informan, tetap terjalin hubungan baik dengan rekan kerja, dan bahkan ada kesadaran bahwa dengan kebijakan ini mereka lebih fokus bekerja dan tidak banyak ngobrol.
	Informan 2 (Dw)	<i>Ga iso ngobrol jarak dekat mbak. Tapi kan emang seharusnya kerja gak kakean ngobrol. Jadi membuat lebih bagus deh menurutku..hehehe.... (sambil tertawa ringan)</i>	
	Informan 3 (Gt)	<i>Tetep baik lah mbak hubungan sama rekan kerja, yang sedikit beda ya ga bisa cupika-cupiki aja... hahaha... (tertawa)</i>	
b. Bagaimana kebijakan dari pemilik toko saat pandemi covid 19 membuat perubahan pada standar pekerjaan yang harus dicapai?	Informan 1 (As)	<i>Dulu itu pokoknya kita tutup toko hitungan uang sesuai dengan komputer wis beres mbak, tapi sekarang tambah kudu ngatur jumlah orang di dalam tidak melebihi 20 orang tek kudu mastikan pake masker dan ngatur jarak antrian... (nada mengeluh)</i>	Jawaban 3 informan menunjukkan adanya penambahan standar pekerjaan yang harus dipenuhi yaitu memastikan dilaksanakannya protokol pencegahan covid 19 (jaga jarak, tidak membiarkan terlalu banyak pengunjung di dalam toko, memastikan pemakaian masker). Meskipun ada kesadaran bahwa itu untuk kepentingan bersama, namun terbaca nada keluhan dari jawaban informan.
	Informan 2 (Dw)	<i>Tambah akeh tanggung jawab mbak.... hehehe... (tertawa) kudu kenyih, tapi kan demi kebaikan bersama...</i>	
	Informan 3 (Gt)	<i>Waaah... sekarang kudu memastikan standar kesehatan mbak... padahal aku ga iso kereng saiki kudu wani ngatur orang.... hadeeeh... (sedikit terdengar nada kecewa)</i>	
c. Bagaimana kebijakan	Informan 1 (As)	<i>Ya itu tadi mbak, ada perubahan pengaturan jumlah orang di dalam</i>	Jawaban informan menunjukkan adanya

Pertanyaan	Informan (inisial)	Jawaban	Interpretasi
dari pemilik toko saat pandemi covid 19 membuat perubahan pada prosedur pekerjaan?	Informan 2 (Dw)	<i>toko tidak melebihi 20 orang, semua pengunjung harus pake masker, jarak antrian minimal 1 meter.. Ya ada penambahan prosedur pencegahan penularan covid 19 sesuai aturan WHO mbak, pake masker, jaga jarak, tidak berkerumun, cuci tangan sebelum masuk toko. Menurutku ya semua orang harusnya wis hafal dan membiasakan ini, demi kebaikan bersama....</i>	prosedur pekerjaan yang bertambah selain pekerjaan sebelumnya juga harus melakukan pengecekan pelaksanaan protokol pencegahan penularan covid 19. Jawaban ketiga informan menggambarkan sedikit perasaan terbebani atas penambahan prosedur pekerjaan yang diberikan.
	Informan 3 (Gt)	<i>Lha ini lho mbak, prosedur pekerjaan kami sekarang kudu merangkap pramuniaga dan tenaga kesehatan...hehehe (tertawa ironis). Ada prosedur memastikan protokol pencegahan covid bagi setiap pelanggan juga mbak..</i>	
d. Bagaimana kebijakan dari pemilik toko saat pandemi covid 19 membuat perubahan pada kejelasan tugas?	Informan 1 (As)	<i>Tetep jelas mbak tugasnya apa, tambahan tugas yang diberikan tetep jelas. Ga ada masalah...</i>	Ketiga jawaban informan menunjukkan adanya penambahan tugas yang diikuti juga dengan kejelasan tugasnya sehingga tidak ada masalah terkait kejelasan tugas.
	Informan 2 (Dw)	<i>Ga ada perubahan sih menurutku terkait kejelasan tugas...bosnya selalu jelas klo ngasih tugas kok..</i>	
	Informan 3 (Gt)	<i>Jelas mbak instruksinya. Tambahan tugas dan tanggung jawab dijelaskan dengan baik...</i>	
e. Bagaimana kebijakan dari pemilik toko saat pandemi covid 19 membuat perubahan pada sistem penghargaan?	Informan 1 (As)	<i>Penghargaan selain gaji maksudnya? Bonus atau pemilihan karyawan terbaik gitu ya? ga ada sistem penghargaan kaya' gitu kok mbak disini, meski ada penambahan tugas, ya ga ada penambahan penghargaan.</i>	Semua jawaban informan terkait sistem penghargaan menunjukkan tidak adanya perubahan meskipun ada penambahan tugas dan tanggung jawab.
	Informan 2 (Dw)	<i>Ga ada mbak kalo sistem penghargaan dari bosnya...hehehe.... Kita menghargai kesehatan kita dan gak membahayakan keluarga dengan menaati protokol pencegahan covid... lebih berharga itu kan mbak? Hehehe.....</i>	
	Informan 3	<i>Ga ada perubahan itu mbak.... ya tetep kaya' dulu pendapatannya.</i>	

Pertanyaan	Informan (inisial) (Gt)	Jawaban	Interpretasi
		<i>Ga ngefek meski ada tambahan tanggung jawab mbak...</i>	

Tabel 2.

Hasil Wawancara tentang Kinerja Karyawan

Pertanyaan	Informan (inisial)	Jawaban	Interpretasi
a. Bagaimana kemampuan anda dalam menerapkan perubahan kebijakan yang ditetapkan?	Informan 1 (As)	<i>Ga ada masalah sih mbak... semua kebijakan baru juga dibiasakan di keluargaku, gak cuma aku disini....</i>	Jawaban semua informan
	Informan 2 (Dw)	<i>Wah ya mampu lah mbak... hehehe.... (tertawa santai). Aturan itu kan memang harus diterapkan setiap orang...</i>	menunjukkan kemampuan menerapkan perubahan kebijakan yang ditetapkan.
	Informan 3 (Gt)	<i>Ya bisa dibilang mampu lah mbak... tapi biar lebih meyakinkan harusnya yang ngoreksi orang lain, samarku lek aku kepedean....hahaha.... (tertawa kecil)</i>	
b. Bagaimana ketrampilan kerja anda dalam menerapkan perubahan kebijakan yang ditetapkan?	Informan 1 (As)	<i>Aku selalu mengusahakan orang gak tersinggung mbak...klo ngingetin ya selalu tak sampaikan "mohon maaf, tolong maskernya dipakai nggih...." (mempraktekkan dengan nada ramah)</i>	Semua informan menunjukkan ketrampilan kerja yang baik. Semua informan selalu berusaha memberikan pelayanan dengan ramah untuk memastikan kebijakan baru diterapkan dengan baik.
	Informan 2 (Dw)	<i>Kata kunciku "demi kebaikan bersama" jadi klo ada yang menyalahi aturan atau ngeyel gitu ya kata kunciku metu mbak "maaf, demi kebaikan bersama, mohon maskernya dipakai...." (mempraktekkan dengan nada ramah)</i>	
	Informan 3 (Gt)	<i>Kalo aku sih pokoknya berusaha selalu ramah aja mbak, kalo ngingetin orang dengan nada ngatur malah membuat pelanggan gak nyaman...bahaya kan buat jangka panjang...</i>	
c. Bagaimana komitmen dan motivasi anda dalam menerapkan kebijakan baru yang ditetapkan?	Informan 1 (As)	<i>Aku sih berusaha menerapkan semua prosedur dengan optimal mbak... kalo ada kesalahan misal sampe ada penularan virus dari pelanggan kan banyak yang akan dirugikan, khususnya keluargaku....</i>	Jawaban semua informan menunjukkan komitmen dan motivasi yang kuat untuk menerapkan kebijakan yang baru.
	Informan 2 (Dw)	<i>Demi kebaikan bersama tekadku kudu kuat mbak... hahaha... (tertawa bangga). Demi keluarga, teman, pekerjaan, dan nasib toko ini mbak...</i>	
	Informan 3 (Gt)	<i>Ya berusaha melakukan yang terbaik kalo aku mbak. Biar tidak ada yang dirugikan. Ben corona iki ndang buyar mbak....</i>	

Tabel 3.
Hasil Wawancara tentang Kepuasan Kerja Karyawan

Pertanyaan	Informan (inisial)	Jawaban	Interpretasi
a. Bagaimana kepuasan anda atas kebijakan baru yang diterapkan?	Informan 1 (As)	<i>Ya puas sih... memang harus diberlakukan kebijakan ini, tidak hanya di toko, dimanapun aku berada harusnya selalu menjaga protokol ini.</i>	Semua informan menyatakan puas atas kebijakan baru yang diterapkan. Hal ini menunjukkan kepuasan karyawan atas pekerjaan mereka.
	Informan 2 (Dw)	<i>Puas dong mbak.... mbayangin ga ada kebijakan ini disini.... waduh, bahaya bagi banyak orang, khususnya mereka yang tak sayangi.....hehehe.....(tertawa bergurau)</i>	
	Informan 3 (Gt)	<i>Klo aku ya puas mbak.... toh ya ini kan kebijakan yang berlaku secara global. Harus dipatuhi di mana-mana.....</i>	
b. Bagaimana kepuasan anda terhadap rekan kerja terkait penerapan kebijakan baru?	Informan 1 (As)	<i>Ehm.....(sedikit berpikir mencari jawaban) kami saling membantu dan mengingatkan mbak, jadi ya ga ada masalah, bisa dibbilang puas ya sama rekan kerja?</i>	Jawaban semua informan menunjukkan kepuasan atas rekan kerja. Didasari kekompakan bersama untuk melaksanakan kebijakan baru dengan baik demi kepentingan bersama.
	Informan 2 (Dw)	<i>Puas dong... cs semua kok temen-temen disini mbak. Kompak.... Kalo ada yang butuh dibantu ya pasti saling bantu, klo ada yang salah misal masker ketinggalan ditempat sholat ya di ingatkan.....</i>	
	Informan 3 (Gt)	<i>Disini ga ada yang mau enak sendiri, ga ada yang keminter, saling mengingatkan untuk patuh kebijakan baru....puas banget punya temen-temen kaya' mereka mbak....</i>	

PEMBAHASAN

Dampak Perubahan Lingkungan Non Fisik yang Ditetapkan pada Toserba Barokah bagi Karyawan

Pandemi covid 19 mendorong adanya kebijakan baru pada lingkungan kerja non fisik di toserba Barokah yakni hubungan rekan kerja lebih dibatasi dengan keharusan jaga jarak, adanya standar dan prosedur kerja yang semakin banyak terkait pelaksanaan protokol pencegahan covid 19. Penambahan standar dan prosedur ini diikuti dengan kejelasan tugas namun tidak ada perubahan pada sistem penghargaan. Perubahan-perubahan yang terjadi memberi dampak negatif bagi karyawan yakni sedikit perasaan terbebani. Namun kesadaran akan pentingnya kebijakan ini bagi kebaikan bersama, menjadikan dampak negatif tersebut tidak berlarut-larut. Dampak positifnya, informan menjadi lebih fokus dalam bekerja (tidak banyak ngobrol dengan rekan), lebih perhatian pada kesehatan diri sendiri maupun orang lain, terciptanya kebiasaan baru untuk hidup

lebih sehat dan bersih. Hasil ini semakin memperkuat penelitian (Sutrisno, 2020) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berdampak pada kondisi karyawan.

Dampak Perubahan Lingkungan Non Fisik yang Ditetapkan pada Toserba Barokah bagi Kinerja serta Kepuasan Karyawan

Perubahan kebijakan terkait lingkungan kerja non fisik yang ditetapkan bagi karyawan toserba Barokah diikuti dengan peningkatan kinerja yakni kemampuan dalam melaksanakan kebijakan baru tidak hanya di toko namun juga dimanapun mereka berada, ketrampilan dalam mengupayakan pemberian pelayanan dengan ramah untuk memastikan kebijakan baru diterapkan dengan baik, dan komitmen serta motivasi yang kuat untuk menerapkan kebijakan yang baru demi keselamatan diri sendiri, keluarga, maupun pelanggan. Hasil ini memperkuat penelitian (Hamdiyah et al., 2016) yang menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi efektivitas keseimbangan antara pekerjaan dan lingkungan disekitarnya. Jika karyawan merasa bahwa pekerjaan sesuai dengan tuntutan lingkungannya, maka kinerjanya akan optimal.

Selain berdampak pada peningkatan kinerja, perubahan kebijakan terkait lingkungan kerja non fisik yang ditetapkan bagi karyawan toserba Barokah juga berdampak pada kepuasan kerja karyawan, baik kepuasan atas pekerjaan maupun kepuasan pada rekan kerja. Kepuasan atas pekerjaan didasari rasa kepedulian sosial untuk mencegah penularan covid 19, dan kepuasan pada rekan kerja didasari kekompakan untuk saling membantu dan mengingatkan antar rekan. Hasil ini sesuai dengan pernyataan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang menunjang dan hubungan antara atasan dan bawahan (Umam dalam Meilina, 2017).

KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN

Analisis dan interpretasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa perubahan lingkungan kerja non fisik pada toserba Barokah kota Kediri berdampak negatif pada keluhan karyawan atas beban kerja yang bertambah, namun juga berdampak positif pada karyawan lebih fokus dalam bekerja, lebih perhatian pada kesehatan diri sendiri maupun orang lain, terciptanya kebiasaan baru untuk hidup lebih sehat dan bersih.

Perubahan kebijakan terkait lingkungan kerja non fisik pada toserba Barokah kota Kediri juga berdampak pada peningkatan kinerja karyawan yakni kemampuan melaksanakan kebijakan tersebut dimanapun mereka berada (tidak hanya di toko), peningkatan ketrampilan dalam pemberian pelayanan dengan ramah untuk memastikan kebijakan baru diterapkan dengan baik, dan komitmen serta motivasi yang kuat untuk menerapkan kebijakan yang baru demi keselamatan diri sendiri, keluarga, maupun pelanggan. Komitmen dan motivasi yang kuat ini juga berdampak pada kepuasan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan dalam hubungan dengan rekan kerja. Hal ini menunjukkan kebijakan perubahan lingkungan kerja non fisik pada toserba Barokah Kota Kediri sudah cukup baik namun perlu di upayakan agar karyawan tidak merasa terlalu terbebani.

Pada masa pandemi saat ini, *social dan physical distancing* membatasi waktu dan kesempatan wawancara yang optimal kepada informan. Selain itu, penelitian ini juga terkendala jumlah informan yang kurang banyak sehingga variasi tanggapan seharusnya bisa lebih beragam. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperdalam penelitian ini dan menambah jumlah informan yang lebih variatif serta mungkin dapat menggunakan metode penelitian yang lain atau menggunakan *mix method*.

DAFTAR PUSTAKA

- Analisa, L. W. (2011). *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Institutional Repository (UNDIP-IR). Universitas Diponegoro. <https://doi.org/10.1109/EMBC.2017.8037780>
- Arianto, N., & Kurniawan, H. (2020). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3(3), 312. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v3i3.4869>
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamdiyah, Haryono, A. T., & Fathoni, A. (2016). Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Gaya Kepemimpinan di Swalayan Banyumanik Semarang. *Journal of Management*, 02(02), 1-11.
- Meilina, R. (2017). *Pelayanan Publik Dalam Perspektif MSDM (Tinjauan dari Dimensi OCB, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi)*. Kediri: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sutrisno, S. (2020). Analysis Of Compensation And Work Environment on Turnover Intention With Employee Satisfaction As Intervening Variable in PT . Hartono Istana Technology at Semarang. *Serat Acitya - Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 1(1), 13-29.
- Turahma, N., & Anitra, V. (2019). Pengaruh Stres Kerja Lingkungan Fisik terhadap Komitmen Karyawan pada Hypermart Kota Samarinda. *Borneo Student Rsearch*, 1(1), 607-612.