



Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT Meta Coco

Zackharia Rialmi^{1*}, Dwi Prio Christianto²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Indonesia²

zac_rialmi@upnvj.ac.id^{1*}, dosen03398@unpam.ac.id²

Menerima: 09 Juli 2026 | Diterima: 16 Juli 2026 | Diterbitkan: 20 Juli 2026

*Korespondensi Penulis

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Meta Coco, perusahaan ritel alat listrik impor yang dipasarkan melalui platform marketplace di Bekasi. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan sampel jenuh sebanyak 52 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, serta uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ($R^2 = 47,4\%$; $t_{hitung} = 6,718 > 2,009$), dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ($R^2 = 54,7\%$; $t_{hitung} = 7,766 > 2,009$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan persamaan regresi $Y = 7,887 + 0,326X_1 + 0,482X_2$ ($R^2 = 62,6\%$; $F_{hitung} = 41,091 > 3,190$). Temuan ini mengindikasikan bahwa penguatan hubungan interpersonal, dukungan atasan, dan saluran komunikasi dapat meningkatkan kinerja karyawan secara nyata pada usaha ritel berbasis marketplace, sekaligus memberikan panduan praktis bagi manajemen sumber daya manusia PT Meta Coco.

Kata Kunci: Lingkungan Kerja Non Fisik; Komunikasi; Kinerja Karyawan

Abstract

This study examines the influence of the non-physical work environment and communication on employee performance at PT Meta Coco, a Bekasi-based retailer of imported electrical equipment sold through online marketplaces. A quantitative approach was applied using a saturated sample of 52 employees, with data collected through Likert-scale questionnaires and analyzed through validity, reliability, classical assumption, multiple regression, and hypothesis testing. The results show that the non-physical work environment significantly affects employee performance ($R^2 = 47.4\%$; $t = 6.718 > 2.009$), and that communication significantly affects employee performance ($R^2 = 54.7\%$; $t = 7.766 > 2.009$). Simultaneously, both variables significantly influence employee performance, as expressed in the regression equation $Y = 7.887 + 0.326X_1 + 0.482X_2$ ($R^2 = 62.6\%$; $F = 41.091 > 3.190$). These findings imply that strengthening interpersonal relationships, supervisory support, and communication channels can meaningfully improve employee performance in small and medium-sized marketplace-based retail enterprises, offering practical guidance for PT Meta Coco's human resource management.

Keywords: Non-physical Work Environment; Communication; Employee Performance

PENDAHULUAN

PT Meta Coco merupakan perusahaan yang berdiri sejak tahun 2019 dan bergerak di bidang penjualan alat-alat listrik dengan harga terjangkau melalui platform marketplace seperti Shopee, Lazada, dan TikTok. Dengan misi menyediakan produk berkualitas dengan harga kompetitif, PT Meta Coco mengimpor produk langsung dari China untuk memenuhi kebutuhan pasar domestik Indonesia. Kinerja merupakan salah satu komponen penting untuk mengukur keberhasilan yang dicapai suatu perusahaan. Perusahaan dituntut mampu meningkatkan kinerja dari waktu ke waktu; kinerja yang baik ditunjukkan oleh pencapaian target, kualitas pekerjaan, kepercayaan diri, serta tanggung jawab penuh terhadap tugas.



Hal ini sejalan dengan Kusjono (2019) yang menyatakan bahwa tingkat keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari kinerja perusahaan dalam mengelola sumber daya yang dimilikinya. PT Meta Coco menilai kinerja karyawan untuk mengevaluasi kemampuan, keterampilan, perilaku, kekuatan, dan kelemahan yang dimiliki karyawan. Penilaian dilakukan secara transparan agar karyawan meyakini bahwa penilaian didasarkan pada aspek profesional, bukan preferensi pribadi, sehingga mampu menumbuhkan semangat kerja. Penilaian kinerja menggunakan skala capaian persentase mulai dari <60% hingga 100%, yang dikelompokkan ke dalam kategori “sangat baik, baik, cukup, kurang, sangat kurang”, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1: Data Kinerja Karyawan PT Meta Coco Tahun 2021–2025

No	Indikator	Target	2021	2022	2023	2024	2025
1	Kualitas hasil pekerjaan yang baik	100%	86,2%	82,6%	85,4%	83,4%	75,4%
2	Pencapaian hasil pekerjaan sesuai target	100%	74,8%	70,6%	71,2%	76,3%	74,4%
3	Pengetahuan terkait bidang pekerjaan karyawan	100%	77,5%	77,3%	81,5%	81,4%	68,2%
4	Kemampuan melaksanakan pekerjaan sesuai urutan kerja	100%	81,4%	81,6%	85,5%	68,8%	68,7%
5	Tanggung jawab pada pekerjaan	100%	77,3%	75,8%	81,8%	76,2%	75,8%
	Capaian Rata-Rata		79,4%	77,6%	81,1%	77,2%	72,5%
	Kriteria		Cukup	Cukup	Baik	Cukup	Cukup

Sumber: PT Meta Coco, 2026.

Data pada Tabel 1 menunjukkan capaian kinerja karyawan PT Meta Coco berfluktuasi dan secara umum berada pada kategori cukup selama periode 2021–2025, dengan capaian tertinggi pada tahun 2023 (81,1%) dan capaian terendah pada tahun 2025 (72,5%). Fluktuasi ini diduga terkait dengan sejumlah faktor, antara lain dampak pandemi COVID-19 pada awal periode, penundaan aktivitas bisnis mitra, serta meningkatnya jumlah karyawan yang mencari peluang kerja di perusahaan atau instansi lain akibat kurangnya perhatian manajemen terhadap kesejahteraan karyawan.

Salah satu faktor yang diduga turut memengaruhi capaian kinerja tersebut adalah lingkungan kerja non fisik, yaitu suasana hubungan kerja di dalam organisasi, termasuk hubungan antara atasan dan bawahan maupun sesama rekan kerja (Suryani, 2019). Lingkungan kerja non fisik yang baik memberikan kenyamanan bagi karyawan dan meningkatkan efektivitas kerja, sedangkan lingkungan kerja non fisik yang kurang baik cenderung menurunkan kinerja karyawan. Untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi tersebut, penulis melakukan prasurvey terhadap 30 karyawan PT Meta Coco sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2: Data Lingkungan Kerja Non Fisik PT Meta Coco Berdasarkan Prasurvey 30 Karyawan

Indikator	Jumlah	Setuju (Orang)	Setuju (%)	Kurang Setuju (Orang)	Kurang Setuju (%)
Struktur kerja	30	19	63,3	11	36,7
Hubungan atasan-bawahan	30	20	66,7	10	33,3
Kerjasama antar karyawan	30	21	70,0	9	30,0
Perhatian dan dukungan pemimpin	30	23	76,7	7	23,3
Kerjasama antar bagian	30	22	73,3	8	26,7
Rata-rata		21	70,0	9	30,0

Sumber: Prasurvey, 2026.

Hasil prasurvey pada Tabel 2 menunjukkan bahwa hampir seluruh indikator lingkungan kerja non fisik masih memperoleh proporsi tanggapan kurang setuju yang cukup besar, tertinggi pada indikator struktur kerja (36,7%) dan hubungan atasan-bawahan (33,3%). Kondisi ini mengindikasikan adanya kebijakan penugasan yang dirasakan kurang jelas oleh karyawan serta relasi atasan-bawahan yang belum sepenuhnya suportif, yang berpotensi menurunkan kepercayaan, kepuasan kerja, dan pada akhirnya kinerja karyawan.

Selain lingkungan kerja non fisik, komunikasi turut menjadi faktor penting karena berperan membantu karyawan mencapai tujuan perusahaan serta mengoordinasikan aktivitas organisasi, baik secara vertikal antara pimpinan dan bawahan maupun secara horizontal antarbagian (Azwina & Yusuf, 2020). Prasurvey terkait komunikasi terhadap 30 karyawan PT Meta Coco disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3: Data Komunikasi PT Meta Coco Berdasarkan Prasurvey 30 Karyawan

Indikator	Jumlah	Setuju (Orang)	Setuju (%)	Kurang Setuju (Orang)	Kurang Setuju (%)
Pengetahuan (penempatan sesuai kompetensi)	30	16	53,3	14	46,7
Pemahaman informasi antarrekan kerja	30	21	70,0	9	30,0
Keterampilan (pelatihan)	30	22	73,3	8	26,7
Sikap (kerjasama)	30	22	73,3	8	26,7
Kemampuan berkreasi	30	23	76,7	7	23,3
Rata-rata		21	69,3	9	30,7

Sumber: Prasurvey, 2026.

Tabel 3 menunjukkan bahwa indikator penempatan karyawan sesuai pengetahuan yang dimiliki memperoleh proporsi kurang setuju tertinggi (46,7%), diikuti oleh pemahaman informasi antarrekan kerja (30,0%). Kondisi ini berisiko menimbulkan miskomunikasi, kesalahan kerja, serta menurunnya kekompakan tim apabila tidak segera diperbaiki.

Berbagai penelitian terdahulu secara umum menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik dan komunikasi berperan penting terhadap kinerja karyawan pada berbagai sektor, misalnya sektor perbankan (Hallo & Wahyanti, 2022), instansi pemerintah dan lembaga pembiayaan (Suhanta et al., 2022; Prabowo, 2023), rumah sakit (Risnani et al., 2025; Utarindasari & Widianingsih, 2022), maupun manufaktur otomotif (Subagio et al., 2024). Namun demikian, temuan penelitian tersebut belum sepenuhnya konsisten. Besaran kontribusi (R^2) lingkungan kerja non fisik maupun komunikasi terhadap kinerja karyawan bervariasi cukup lebar antarpelelitian, berkisar antara 40% hingga lebih dari 60% (Kusumawardani et al., 2024; Wijayanti & Wardhani, 2024); bahkan Subagio, Supardi, dan Dharmanto (2024) menemukan bahwa lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan pada PT Suzuki Indomobil Motor Plant Tambun II, melainkan memerlukan komunikasi sebagai variabel perantara. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pengaruh kedua variabel tersebut bersifat kontekstual dan bergantung pada karakteristik sektor maupun skala organisasi yang diteliti.

Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada konteks perusahaan manufaktur, perbankan, instansi pemerintah, dan rumah sakit, sementara penelitian pada perusahaan ritel elektronik berbasis marketplace yang mengandalkan tim kerja kecil, koordinasi cepat, dan rantai pasok impor langsung masih sangat terbatas. Kesenjangan inilah yang menjadi celah penelitian (research gap) yang coba diisi oleh penelitian ini. Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh lingkungan kerja non fisik dan komunikasi terhadap kinerja karyawan secara simultan pada konteks usaha ritel elektronik berbasis marketplace, yang karakteristik operasionalnya menuntut koordinasi tim yang cepat dan komunikasi lintas fungsi yang intensif, sekaligus memperkaya bukti empiris mengenai konsistensi pengaruh kedua variabel tersebut pada konteks usaha kecil dan menengah di Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja non fisik dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Meta Coco di Bekasi, baik secara parsial maupun simultan, dengan hipotesis sebagai berikut: H1: Lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. H2: Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. H3: Lingkungan kerja non fisik dan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal, yaitu untuk menguji pengaruh antarvariabel lingkungan kerja non fisik (X_1) dan komunikasi (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y). Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat statistik guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian dilakukan di PT Meta Coco yang berlokasi di Bekasi, dengan populasi seluruh karyawan perusahaan yang berjumlah 52 orang. Mengingat jumlah populasi yang relatif kecil, penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian sehingga diperoleh 52 responden.

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup berskala Likert lima poin kepada seluruh responden, yang mengukur tiga variabel utama: lingkungan kerja non fisik (X_1) yang

dioperasionisasikan melalui indikator struktur kerja, hubungan atasan-bawahan, kerjasama antarkaryawan, serta perhatian dan dukungan pimpinan; komunikasi (X_2) yang dioperasionisasikan melalui indikator pengetahuan, pemahaman informasi, keterampilan, sikap, dan kemampuan berkreasi; dan kinerja karyawan (Y) yang dioperasionisasikan melalui indikator kualitas dan kuantitas hasil kerja, pengetahuan pekerjaan, ketepatan waktu, serta tanggung jawab. Sebelum digunakan untuk pengumpulan data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan program SPSS versi 26, meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik (normalitas dan heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, serta uji hipotesis melalui uji t (parsial) dan uji F (simultan) pada taraf signifikansi 5%.

HASIL dan PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah butir pernyataan kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud, dengan kriteria butir dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Dengan jumlah sampel 52 responden dan taraf signifikansi dua arah 0,050 ($df = n-2 = 50$), diperoleh r tabel sebesar 0,273.

Tabel 4: Hasil Uji Validitas Ringkasan Rentang Nilai r Hitung

Variabel	Jumlah Butir	Rentang r Hitung	r Tabel	Keterangan
Lingkungan Kerja Non Fisik (X_1)	10	0,439 – 0,628	0,273	Seluruh butir valid
Komunikasi (X_2)	10	0,343 – 0,727	0,273	Seluruh butir valid
Kinerja Karyawan (Y)	10	0,357 – 0,646	0,273	Seluruh butir valid

Sumber: Pengolahan Data, 2026.

Seluruh butir pernyataan pada ketiga variabel dinyatakan valid karena nilai r hitung masing-masing butir berada di atas r tabel (0,273), sehingga seluruh instrumen layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach's Alpha terhadap nilai kritis 0,600; instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,600.

Tabel 5: Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Lingkungan Kerja Non Fisik (X_1)	0,735	10	Reliabel
Komunikasi (X_2)	0,679	10	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,688	10	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data SPSS 26, 2026.

Ketiga variabel dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha masing-masing berada di atas nilai kritis 0,600, sehingga seluruh instrumen konsisten digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dilakukan melalui uji Kolmogorov-Smirnov dan grafik Probability Plot (P-Plot). Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (2-tailed) lebih besar dari 0,050.

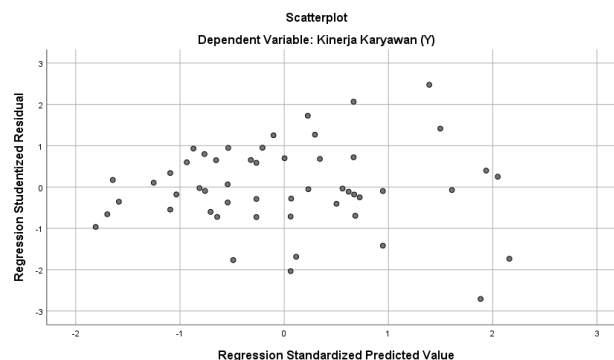
Tabel 6: Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)

N	Std. Deviation Residual	Test Statistic	Asymp. Sig. (2-tailed)
52	2,26559180	0,097	0,200

Sumber: Pengolahan Data, 2026.

Nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,200 ($>$ 0,050) menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Hasil ini didukung oleh grafik P-Plot pada Gambar 1, yang menunjukkan titik-titik menyebar mengikuti arah garis diagonal.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi, dilihat melalui grafik scatterplot pada Gambar 2. Titik-titik pada grafik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.



Gambar 1: Grafik Scatter Plot Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Hipotesis

Uji t (parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap kinerja karyawan, dengan kriteria H_0 ditolak apabila t hitung $> t$ tabel.

Tabel 7: Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	B	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Lingkungan Kerja Non Fisik (X_1) $\rightarrow$ Y	0,614	6,718	2,009	0,000	Ha1 diterima
Komunikasi (X_2) $\rightarrow$ Y	0,704	7,766	2,009	0,000	Ha2 diterima

Sumber: Pengolahan Data, 2026.

Hasil uji t menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik (t hitung 6,718 $> t$ tabel 2,009; sig. 0,000 $< 0,05$) dan komunikasi (t hitung 7,766 $> t$ tabel 2,009; sig. 0,000 $< 0,05$) masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga H_{01} dan H_{02} ditolak, sedangkan Ha_1 dan Ha_2 diterima.

Tabel 8: Hasil Uji F (Simultan / ANOVA)

Sumber Variasi	Sum of Squares	df	Mean Square	F hitung	Sig.
Regression	439,049	2	219,524	41,091	0,000
Residual	261,778	49	5,342		
Total	700,827	51			

Sumber: Pengolahan Data, 2026. F tabel ($df_1=2$; $df_2=49$; $\alpha=0,05$) = 3,190.

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 41,091, lebih besar dari F tabel 3,190, dengan signifikansi 0,000 $< 0,05$. Dengan demikian, H_{03} ditolak dan Ha_3 diterima, yang berarti lingkungan kerja non fisik dan komunikasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Meta Coco di Bekasi.

Secara ringkas, lingkungan kerja non fisik memberikan kontribusi sebesar 47,4% terhadap variasi kinerja karyawan, komunikasi memberikan kontribusi sebesar 54,7%, sedangkan secara simultan kedua variabel memberikan kontribusi sebesar 62,6% terhadap kinerja karyawan, dengan persamaan regresi $Y = 7,887 + 0,326X_1 + 0,482X_2$. Koefisien regresi yang positif pada kedua variabel bebas menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas lingkungan kerja non fisik maupun komunikasi akan diikuti oleh peningkatan kinerja karyawan, dengan komunikasi memberikan kontribusi marginal yang relatif lebih besar (0,482) dibandingkan lingkungan kerja non fisik (0,326). Sisa variasi sebesar 37,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model, seperti motivasi kerja, kompensasi, atau kepuasan kerja.

Pembahasan

Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (t hitung 6,718 $> t$ tabel 2,009; sig. 0,000 $< 0,05$), sehingga Ha_1 diterima. Temuan ini dapat dijelaskan melalui Social Exchange Theory (Blau, 1964), yang berargumen bahwa hubungan kerja yang suportif antara atasan dan bawahan menciptakan norma resiprositas: ketika karyawan merasakan dukungan, kepercayaan, dan keadilan dari organisasi, mereka cenderung membalasnya dengan meningkatkan usaha dan kinerja kerja. Hasil ini konsisten dengan penelitian Risnani, Sugianti, dan Sumartini (2025) pada tenaga kesehatan Rumah Sakit Umum Premagana Gianyar serta Hallo dan Wahyanti (2022) pada Bank BNI Unit Jailolo, yang juga menemukan pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan pada sektor yang berbeda. Namun demikian, temuan ini berbeda dengan hasil Subagio, Supardi, dan Dharmanto (2024) pada PT Suzuki Indomobil Motor Plant Tambun II, yang menemukan bahwa lingkungan kerja non fisik tidak

berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, melainkan memerlukan komunikasi sebagai variabel perantara. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa pada organisasi dengan struktur kerja yang lebih kompleks dan proses produksi berskala besar, dampak lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja cenderung bersifat tidak langsung, sedangkan pada organisasi berskala kecil seperti PT Meta Coco, kedekatan hubungan kerja memungkinkan pengaruh tersebut terjadi secara langsung.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Variabel komunikasi juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (t hitung $7,766 > t$ tabel $2,009$; sig. $0,000 < 0,05$), sehingga H_{a2} diterima, dengan kontribusi ($54,7\%$) yang relatif lebih besar dibandingkan lingkungan kerja non fisik. Temuan ini sejalan dengan perspektif teori komunikasi organisasi (Katz & Kahn, 1978) yang menempatkan komunikasi sebagai mekanisme koordinasi dan penyampaian informasi yang menentukan efektivitas pelaksanaan tugas dalam organisasi. Hasil ini konsisten dengan penelitian Utarindasari dan Widianingsih (2022) pada RS Mary Cileungsi Hijau serta Kusumawardani, Tuhagana, dan Apriani (2024), yang juga menemukan pengaruh signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan/pegawai. Kontribusi komunikasi yang lebih besar dibandingkan lingkungan kerja non fisik pada penelitian ini relevan dengan karakteristik operasional PT Meta Coco sebagai perusahaan ritel berbasis marketplace, yang sangat bergantung pada koordinasi informasi yang cepat dan akurat antara tim pengadaan, pemasaran, dan layanan pelanggan; kesalahan komunikasi pada rantai kerja tersebut berpotensi berdampak langsung terhadap kecepatan dan akurasi pemenuhan pesanan.

Pengaruh Simultan Lingkungan Kerja Non Fisik dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Secara simultan, lingkungan kerja non fisik dan komunikasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (F hitung $41,091 > F$ tabel $3,190$; sig. $0,000 < 0,05$), sehingga H_{a3} diterima, dengan kontribusi gabungan sebesar $62,6\%$. Temuan ini memperkuat pandangan Suhanta, Jufrizen, dan Pasaribu (2022) bahwa kepemimpinan dan komunikasi yang dimoderasi oleh lingkungan kerja secara bersama-sama membentuk kondisi kerja yang kondusif bagi peningkatan kinerja pegawai. Besarnya kontribusi simultan pada penelitian ini berada pada rentang yang sebanding dengan penelitian-penelitian terdahulu yang mengkaji kedua variabel secara bersamaan, seperti pada sektor jasa dan manufaktur (Kusumawardani et al., 2024; Wijayanti & Wardhani, 2024), yang menguatkan bahwa kombinasi lingkungan kerja non fisik yang suportif dan komunikasi yang efektif merupakan determinan penting kinerja karyawan lintas sektor, termasuk pada usaha ritel elektronik berbasis marketplace.

Implikasi Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat relevansi Social Exchange Theory dan teori komunikasi organisasi dalam menjelaskan kinerja karyawan pada konteks usaha ritel berbasis marketplace yang selama ini belum banyak diteliti, sekaligus memberikan bukti empiris bahwa besaran pengaruh lingkungan kerja non fisik dan komunikasi terhadap kinerja bersifat kontekstual, bergantung pada skala organisasi dan kompleksitas proses kerja. Penelitian ini melengkapi kajian terdahulu yang lebih banyak dilakukan pada sektor manufaktur, perbankan, pemerintahan, dan rumah sakit.

Implikasi Praktis

Secara praktis, temuan ini merekomendasikan agar manajemen PT Meta Coco memprioritaskan perbaikan pada dua indikator dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi hasil prasurvey, yaitu kejelasan struktur dan kebijakan penugasan kerja ($36,7\%$ kurang setuju) serta kesesuaian penempatan karyawan dengan pengetahuan yang dimiliki ($46,7\%$ kurang setuju). Langkah yang dapat ditempuh antara lain menyusun uraian tugas (job description) yang lebih transparan, membangun forum komunikasi rutin antara pimpinan dan karyawan, serta menyelenggarakan pelatihan komunikasi internal untuk mengurangi risiko miskomunikasi lintas fungsi. Mengingat kontribusi komunikasi yang lebih besar dibandingkan lingkungan kerja non fisik, penguatan saluran komunikasi vertikal dan horizontal dapat menjadi prioritas jangka pendek untuk meningkatkan kinerja karyawan secara lebih efisien.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa lingkungan kerja non fisik dan komunikasi merupakan dua faktor yang secara nyata turut menentukan kinerja karyawan pada PT Meta Coco, baik secara parsial

maupun ketika kedua faktor tersebut bekerja secara bersamaan. Semakin suportif hubungan kerja antara atasan, bawahan, dan sesama rekan kerja, serta semakin efektif komunikasi yang terjalin di seluruh lini organisasi, semakin besar pula peluang tercapainya kinerja karyawan yang optimal. Temuan ini memberikan kontribusi teoretis dengan menunjukkan bahwa Social Exchange Theory dan teori komunikasi organisasi tetap relevan digunakan untuk menjelaskan dinamika kinerja pada usaha ritel elektronik berbasis marketplace, sekaligus memberikan kontribusi praktis berupa arah kebijakan sumber daya manusia bagi PT Meta Coco, khususnya dalam memperjelas struktur dan kebijakan penugasan kerja serta memperkuat saluran komunikasi internal.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain jumlah sampel yang relatif kecil (52 responden) dan cakupan penelitian yang terbatas pada satu perusahaan, sehingga hasilnya perlu dimaknai secara hati-hati sebelum digeneralisasikan pada konteks organisasi lain. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan sampel pada beberapa perusahaan ritel berbasis marketplace, mempertimbangkan variabel mediasi atau moderasi seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, atau budaya organisasi, serta menggunakan desain penelitian longitudinal untuk memperkuat kesimpulan kausalitas antarvariabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, N., & Sukapti, S. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Indomarco Prismatama Cabang Parung Divisi Location. *Jurnal Operasional Manajemen [JURAMA]*, 1(4), 366–375.
- Arief, M. A., Perizade, B., Zunaidah, Z., & Yuliani, Y. (2023). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai PT Jamkrindo Kantor Cabang Palembang. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 7(1), 23–30.
- Aryatama, D. W., & Hanis, U. (2025). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Kristalin Ekalestari di Jakarta Selatan. *Jurnal Akademik Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 340–349.
- Astuti, S. S., & Mulyadin, M. (2022). Analisis Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Sape. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 5(3), 255–262.
- Azwina, D., & Yusuf, S. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gapa Citramandiri, Radio Dalam–Jakarta Selatan. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 3(1), 28–43.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley & Sons.
- Dewanto, H. W., Sihombing, I. H. H., & Kalpikawati, I. A. (2024). Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Tentrem Yogyakarta. *Journal of Management and Social Sciences*, 3(4), 1–12.
- Dewi, R. V. K. (2021). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indosurya Kencana Di Bekasi. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(2), 164–171.
- Fadilah, M., & Helmi, S. (2023). The Effect of Non-Physical Work Environment, Competence on Employee Engagement Mediated by Job Satisfaction. *Jurnal Ekonomi*, 12.
- Gaho, T. S. (2024). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai di UPTD Puskesmas Onolalu Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 156–169.
- Hallo, G. S., & Wahyanti, C. T. (2022). The Effect of Non-Physical Work Environment and Work Stress on Employees' Performance at Bank BNI Jailolo Unit, West Halmahera. *International Journal of Social Science and Business*, 6(2), 232–238.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations* (2nd ed.). New York: Wiley.
- Kusjono, G. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik, Konflik dan Turn Over Intention Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada CV. Usaha Mandiri Jakarta Selatan. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 1(3), 38–52.
- Kusumawardani, A. P., Tuhagana, A., & Apriani, Z. (2024). Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai CV. Santoso Teknik Karawang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(9), 5492–5506.
- Masyitah, L. D., & Mahargiono, P. B. (2021). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(11).

- Noviantoro, D., Marisa, S., & Sakarina, S. (2022). The Influence of Communication, Work Motivation and Work Environment on Employee Performance with Work Discipline as a Mediating Variable. *Oblik i Finansi*, 4(98), 80–88.
- Prabowo, B. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Finansia Multifinance Cabang Bogor. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 3(3), 378–388.
- Ramadan, M. A., Andriana, I., & Farla, W. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(1), 212–220.
- Risnani, R. P., Sugiati, G. A., & Sumartini, A. R. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja Non-Fisik, Shift Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Premagana Gianyar. *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)*, 7(1), 40–47.
- Sari, R. W. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Di BUMN PT. Inhutani IV Kab. Pasaman. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 5(3).
- Siahaan, B. G., & Masriah, I. (2022). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bina Agra Mulya Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 4(2), 175–181.
- Subagio, A., Supardi, S., & Dharmanto, A. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komunikasi di PT. Suzuki Indomobil Motor Plant Tambun II. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 3(1), 199–210.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhanta, B., Jufrizen, J., & Pasaribu, F. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai yang Dimoderasi Lingkungan Kerja. *Jesya*, 5(2), 1396–1412.
- Suryani, N. L. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangkit Maju Bersama di Jakarta. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 2(3), 419.
- Utarindasari, D., & Widianingsih, D. (2022). Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di RS Mary Cileungsi Hijau. *Manajemen Bisnis dan Keuangan*, 3(1), 27–32.
- Wijayanti, J. A., & Wardhani, R. K. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik, Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jantra Techno Indonesia di Kota Malang. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*, 1(3).