

Analisis Produktivitas Kerja Karyawan Bidang Operasional pada Colorbox Sun Plaza Medan

Disti Aulia Putri^{1*}, Dini Anggraini², Gina Sonia Simbolon³, Irwan Nopian Sinaga⁴

¹⁻⁴ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Internasional Business Management Indonesia Medan,
Indonesia

Alamat: Jl. Perniagaan Baru No. 33A – 49A, Indonesia

Korespondensi penulis: distiaulia126@gmail.com *

Abstract. *This study aims to determine the work productivity of employees at the Colorbox Sun Plaza Medan store, a local fashion retailer serving the young women's segment. The research employs a descriptive qualitative method with a case study approach. Data were obtained through in-depth interviews with five informants, comprising one Store Manager, one Supervisor, and three employees. The results show that employee productivity is measured by sales target achievement, display area compliance, minimal inventory losses, and positive customer feedback. Factors affecting productivity include work motivation, operational management systems, task allocation, and a supportive work environment. Although overall productivity is satisfactory, challenges such as low visitor traffic and weak supervision in the fitting room area were identified. Therefore, enhancements in motivation, training, and the strengthening of supervisory systems are needed to ensure sustained improvements in work productivity.*

Keywords: *Colorbox, employees, retail store, work motivation, work productivity.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui produktivitas kerja karyawan di toko Colorbox Sun Plaza Medan, sebuah ritel fesyen lokal yang melayani segmen wanita muda. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap lima informan, terdiri dari satu Store Manager, satu Supervisor, dan tiga karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas kerja karyawan diukur berdasarkan pencapaian target penjualan, pemenuhan display area, minimnya kehilangan barang, serta respons positif dari pelanggan. Faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas mencakup motivasi kerja, sistem manajemen operasional, pembagian tugas, serta lingkungan kerja yang mendukung. Meskipun produktivitas secara umum berjalan baik, ditemukan kendala seperti rendahnya trafik pengunjung dan lemahnya pengawasan di area fitting room. Untuk itu, dibutuhkan peningkatan motivasi, pelatihan, serta penguatan sistem pengawasan agar produktivitas kerja dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Colorbox, karyawan, toko ritel, motivasi kerja, produktivitas kerja.

1. LATAR BELAKANG

Bidang operasinal Colorbox yang dilakukan oleh karyawan penjualan merupakan pelayanan nyata dan paling dirasakan oleh setiap pengunjung, pembeli, dan pelanggan. Colorbox merupakan merek fesyen lokal Indonesia di bawah naungan PT Delamibrands Kharisma Busana, yang berfokus pada pakaian dan aksesori untuk wanita muda dengan gaya ceria dan mengikuti tren kekinian. Salah satu toko utamanya berada di Sun Plaza Medan pusat perbelanjaan modern yang terletak di kawasan Medan Polonia dan telah menjadi pusat aktivitas belanja serta hiburan sejak tahun 2004. Lokasi ini dipilih sebagai objek penelitian karena tingginya interaksi langsung dengan pelanggan, yang menuntut pengelolaan operasional secara optimal.

Dalam operasional toko ritel seperti Colorbox, karyawan memiliki peran yang sangat penting sebagai pelaksana langsung dari kebijakan perusahaan di lapangan. Mereka bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, menjaga tampilan produk, hingga menjalankan sistem penjualan harian. Menurut Septiana & Widjaja (2020), karyawan merupakan komponen utama perusahaan yang membawa pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar belakang yang beragam, sehingga tidak bisa disamakan dengan mesin atau material yang sifatnya pasif. Anto, Mustafidah, dan Suyadi (2015) juga menyatakan bahwa karyawan memberikan kontribusi berupa tenaga dan pikiran, serta menerima imbalan sesuai perjanjian kerja yang telah disepakati bersama.

Kunci utama dalam menjaga efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan merupakan produktivitas karyawan. (Triton 2018) mendefinisikan bahwa produktivitas kerja sebagai perbandingan hasil – hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan atau perbandingan jumlah produksi (output) dengan sumber daya yang digunakan (input). Tingginya produktivitas memungkinkan perusahaan mengoptimalkan sumber daya, menekan biaya operasional, serta meningkatkan daya saing dan keuntungan.

Namun, berdasarkan observasi awal di Colorbox Sun Plaza Medan, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan produktivitas kerja. Salah satunya adalah rendahnya kecepatan respons karyawan terhadap pelanggan dan tingginya tingkat kehilangan barang. Meskipun perusahaan telah memberikan insentif berupa bonus untuk mendorong pencapaian target, karyawan masih mengalami kesulitan dalam menjaga konsistensi produktivitas, terutama saat trafik pengunjung mall sedang rendah. Selain itu, kurangnya pengawasan di area fitting room menyebabkan kerugian finansial akibat kehilangan barang, yang berdampak negatif pada semangat kerja dan kenyamanan karyawan dalam menjalankan tugas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pelatihan dan motivasi bagi karyawan agar dapat memberikan respons yang lebih cepat kepada pelanggan dan mendorong peningkatan produktivitas kerja secara keseluruhan.

2. KAJIAN TEORITIS

Produktivitas kerja

Produktivitas kerja merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik daripada hari ini (Tohardi dalam Sutrisno, 2017). Sementara itu, menurut Sinungan dalam Busro (2018) produktivitas kerja merupakan kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk

menghasilkan barang dan jasa dalam waktu tertentu yang telah ditentukan atau sesuai dengan rencana

Berdasarkan pengertian di atas peneliti berpendapat bahwa produktivitas kerja adalah usaha terus-menerus untuk bekerja lebih baik dari sebelumnya, yang dilakukan dengan sikap mental positif, serta kemampuan untuk menghasilkan barang atau jasa sesuai target waktu dan rencana yang sudah ditetapkan.

Indikator produktivitas kerja

Untuk menilai sejauh mana produktivitas kerja seorang karyawan, diperlukan sejumlah indikator yang mencerminkan performa kerja secara menyeluruh. Hasibuan (2012) menguraikan bahwa indikator produktivitas kerja mencakup beberapa aspek berikut.:

1. Kemampuan Individu

Kemampuan merujuk pada tingkat keterampilan dan profesionalitas seseorang dalam menyelesaikan tugas. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki, semakin besar kemungkinannya untuk menyelesaikan pekerjaan secara efisien dan efektif.

2. Peningkatan Hasil Kerja

Produktivitas ditunjukkan melalui hasil kerja yang terus meningkat. Hasil tersebut tidak hanya dirasakan oleh pelaku kerja, tetapi juga memberi manfaat kepada pihak lain.

3. Semangat Kerja

Semangat untuk bekerja lebih baik dari hari ke hari menjadi indikator penting dari produktivitas. Semangat kerja yang tinggi menunjukkan adanya dorongan untuk terus berkembang.

4. Pengembangan Kapasitas Diri

Pengembangan diri merupakan upaya individu untuk beradaptasi dan mengasah keterampilan guna menghadapi tantangan pekerjaan, baik melalui pelatihan formal maupun pembelajaran mandiri.

5. Kualitas Hasil Kerja

Mutu pekerjaan mencerminkan tingkat ketelitian, tanggung jawab, dan keterampilan karyawan. Semakin tinggi kualitas pekerjaan, semakin baik produktivitasnya.

6. Efisiensi Kerja

Efisiensi berkaitan dengan bagaimana sumber daya digunakan secara optimal untuk menghasilkan output maksimal. Produktivitas dianggap tinggi apabila karyawan mampu bekerja secara hemat, namun tetap mencapai hasil yang diharapkan.

Manfaat produktifitas kerja

Menurut Muchdarsyah Sinungan (2005), produktivitas kerja memberikan kontribusi penting bagi perusahaan maupun tenaga kerja. Pertama, produktivitas yang tinggi dapat memperkuat daya saing perusahaan, karena memungkinkan proses produksi dilakukan dengan biaya yang lebih efisien dan menghasilkan kualitas produk yang lebih baik. Kedua, peningkatan produktivitas berperan dalam menjaga keberlangsungan dan pertumbuhan perusahaan, karena laba yang diperoleh dapat dimanfaatkan sebagai modal untuk investasi atau ekspansi usaha. Ketiga, produktivitas yang optimal juga berdampak pada peningkatan kesejahteraan dan martabat karyawan, karena hasil kerja yang maksimal seringkali diikuti oleh perbaikan penghasilan dan pengakuan terhadap kontribusi tenaga kerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja

Produktivitas kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam diri karyawan maupun dari lingkungan kerja yang disediakan oleh perusahaan. Menurut Hasibuan (2013), terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi produktivitas kerja karyawan, yaitu: kemampuan kerja, motivasi, lingkungan kerja, kepemimpinan, kompensasi, pelatihan, disiplin kerja, hubungan antarpegawai, serta kepuasan kerja. Selain itu, menurut Nawawi (2005) menambahkan bahwa aspek teknis operasional juga berperan dalam produktivitas kerja. Beberapa di antaranya adalah efektivitas jam kerja, ketersediaan dan kelayakan fasilitas kerja, pengawasan yang memadai, serta sistem manajemen dan pembagian tugas yang jelas.

Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal, tetapi juga memerlukan strategi peningkatan yang berkelanjutan. Menurut Siagian dalam Sutrisno (2011) peningkatan produktivitas dapat dilakukan melalui tiga pendekatan utama. Pertama, perbaikan terus-menerus dalam seluruh aspek organisasi. Organisasi harus mampu beradaptasi terhadap perubahan baik dari dalam maupun luar, dan melakukan evaluasi rutin untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Kedua, peningkatan mutu hasil pekerjaan, yang tidak hanya terbatas pada produk akhir, tetapi juga menyangkut seluruh proses kerja dan pelaksanaan tugas di setiap bagian. Ketiga, pemberdayaan sumber daya manusia. SDM merupakan aset strategis yang menentukan keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, manajemen perlu memberikan pelatihan, motivasi, dan peluang pengembangan diri bagi karyawan agar mereka dapat bekerja secara optimal.

Aspek-Aspek Produktivitas Kerja

Menurut Singodimedjo dalam Edy Sutrisno (2009), terdapat tiga aspek utama yang perlu diperhatikan untuk menjamin tercapainya tingkat produktivitas kerja yang optimal, yaitu:

1. Kemampuan Manajerial Tenaga Kerja

Merujuk pada sejauh mana tenaga kerja dapat dikelola secara efektif melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang baik. Aspek ini menekankan pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam mendukung operasional perusahaan.

2. Efisiensi Penggunaan Tenaga Kerja

Menunjukkan tingkat kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan tenaga kerja secara hemat namun produktif. Efisiensi tercapai apabila tenaga kerja dapat menghasilkan output maksimal dengan input seminimal mungkin.

3. Kondisi Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan mendukung aktivitas operasional sangat berpengaruh terhadap semangat dan kinerja karyawan. Lingkungan fisik dan psikologis yang kondusif berperan dalam meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

Sementara itu, menurut Siagian (2019), terdapat dua aspek yang dianggap sangat penting dalam menilai produktivitas kerja, yaitu:

a. Efisiensi

Efisiensi merujuk pada perbandingan antara penggunaan sumber daya aktual dengan yang telah direncanakan sebelumnya. Semakin kecil perbedaan antara input aktual dan input yang dirancang, maka efisiensi dinilai semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya telah digunakan secara optimal dan tepat guna dalam proses kerja.

b. Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu target atau sasaran dapat dicapai, baik dari segi kuantitas, kualitas, maupun ketepatan waktu. Semakin tinggi tingkat pencapaian terhadap target yang telah ditetapkan, maka semakin tinggi pula efektivitas kerja yang dicapai.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam produktivitas kerja karyawan di Colorbox Sun Plaza Medan. Menurut Sugiyono (2016), metode kualitatif digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Metode ini lebih menekankan pada makna, pemahaman, serta pengalaman informan terhadap fenomena yang

diteliti. Pendekatan studi kasus dipilih agar diperoleh gambaran yang utuh dan kontekstual mengenai produktivitas kerja karyawan.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui observasi dan wawancara mendalam. Menurut Sugiyono (2017), data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya untuk menjawab rumusan masalah penelitian, baik melalui observasi dan wawancara. Penggunaan data primer bertujuan agar informasi yang diperoleh bersifat faktual dan kontekstual sesuai dengan kondisi lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional toko, serta wawancara mendalam dengan beberapa individu yang terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan operasional di Colorbox Sun Plaza Medan. Mereka dipilih secara sengaja karena dianggap memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan mengenai aktivitas operasional toko. Informan dalam penelitian ini terdiri dari satu orang Store Manager, satu Supervisor atau Kepala Shift, serta tiga orang karyawan yang bertugas di bagian pelayanan dan penjualan.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Menurut Sugiyono (2019) purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Artinya pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah dirumuskan terlebih dahulu oleh peneliti. Informan dipilih berdasarkan kriteria: pernah atau sedang bekerja di toko Colorbox Sun Plaza Medan, memiliki pengalaman kerja minimal 6 bulan, terlibat langsung dalam operasional, serta bersedia memberikan informasi secara terbuka. Informan terdiri dari 1 Store Manager, 1 Supervisor/Kepala Shift, dan 3 karyawan aktif. Pemilihan ini bertujuan untuk memperoleh pandangan yang menyeluruh mengenai produktivitas kerja karyawan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai produktivitas kerja karyawan di Colorbox Sun Plaza Medan, peneliti melakukan wawancara kepada tiga kategori partisipan, yaitu Store Manager, Supervisor atau Kepala Shift, dan Karyawan. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa indikator utama yang digunakan untuk mengukur produktivitas kerja karyawan mencakup terpenuhinya display area, minimnya barang hilang, pencapaian target penjualan, serta adanya feedback positif dari pelanggan. Evaluasi terhadap

kinerja karyawan dilakukan secara rutin setiap hari melalui briefing, yang mencakup penyampaian kekurangan serta arahan perbaikan

Store Manager menilai bahwa manajemen operasional toko saat ini tergolong efektif. Hal ini didukung oleh tersedianya fasilitas penunjang operasional seperti tag sensor, entrance untuk meminimalisir kehilangan barang, layanan alteration, serta program member dan promo menarik yang diberikan kepada pelanggan. Namun demikian, tantangan tetap ada, seperti tingginya jumlah barang hilang dan sepiunya trafik pengunjung mall yang berdampak pada pencapaian target. Untuk mengatasi tantangan tersebut, pihak manajemen menerapkan berbagai strategi berupa memberikan motivasi, bonus pencapaian target, perpanjangan kontrak kerja bagi karyawan yang menunjukkan kinerja baik, serta kenaikan level jabatan. Sebaliknya, bagi karyawan dengan kinerja kurang memuaskan, pihak manajemen memilih untuk tidak memperpanjang kontrak kerja.

Dari wawancara dengan Supervisor, diketahui bahwa pembagian tugas dan shift dilakukan dengan sistem yang jelas dan terjadwal. SOP pun dilaksanakan dengan baik oleh para karyawan. Pengawasan dilakukan secara langsung, dan tindakan korektif seperti teguran diberikan secara langsung pula apabila ditemukan kesalahan. Bila karyawan menunjukkan produktivitas yang rendah secara konsisten, kontrak kerja mereka tidak diperpanjang. Tantangan yang dihadapi oleh Supervisor dalam mengatur karyawan sehari-hari antara lain adalah respons lambat dari karyawan terhadap pelanggan. Untuk menyampaikan arahan dari atasan kepada tim, Supervisor selalu mengawali dengan briefing.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan, diketahui bahwa pembagian shift dinilai adil dan fleksibel karena memungkinkan mereka untuk melakukan permintaan hari libur. Mereka juga memahami SOP dengan baik dan merasa nyaman dalam lingkungan kerja yang positif, sejuk, serta penuh kerja sama antar rekan. Karyawan menilai bahwa sistem kerja yang diterapkan membantu mereka menjadi lebih produktif, terutama karena adanya insentif berupa bonus bulanan jika target tercapai. Hal ini mendorong mereka untuk lebih aktif dalam menjual produk dan melayani pelanggan. Motivasi kerja didorong oleh gaji yang layak, bonus, lingkungan yang mendukung, serta hubungan baik dengan rekan kerja. Kendala yang paling sering dihadapi adalah tingginya target penjualan yang tidak sebanding dengan trafik pengunjung mall yang rendah. Selain itu, mereka menyarankan perlunya peningkatan pengawasan di area fitting room untuk mengurangi kasus kehilangan barang.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Store Manager, Supervisor, dan Karyawan di Colorbox Sun Plaza Medan, dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja karyawan telah berjalan cukup baik dan mencerminkan indikator-indikator produktivitas seperti yang diungkapkan oleh Hasibuan (2012), yakni kemampuan kerja, mutu, efisiensi, dan semangat kerja. Karyawan dinilai produktif apabila mampu memenuhi display area, meminimalkan kehilangan barang, mencapai target penjualan, serta mendapatkan umpan balik positif dari pelanggan.

Evaluasi yang dilakukan setiap hari melalui briefing merupakan bentuk kontrol langsung yang efektif. Kegiatan ini tidak hanya untuk menilai kinerja, tetapi juga untuk menyampaikan hal-hal yang perlu diperbaiki. Hal ini sesuai dengan pendapat Tohardi dalam Sutrisno (2017), bahwa produktivitas bukan hanya hasil kuantitatif, tetapi juga mencerminkan sikap mental untuk bekerja lebih baik dari hari ke hari. Evaluasi harian yang konsisten menjadi bentuk nyata upaya peningkatan berkelanjutan.

Manajemen operasional yang dinyatakan sudah efektif oleh Store Manager menunjukkan bahwa sistem yang diterapkan mampu memberikan dukungan yang cukup terhadap produktivitas karyawan. Fasilitas seperti tag sensor, entrance, layanan alteration, dan program keanggotaan menjadi bentuk dukungan teknis yang sesuai dengan pendapat Nawawi (2005), di mana produktivitas dipengaruhi oleh efektivitas fasilitas kerja dan sistem operasional. Namun demikian, tantangan seperti kehilangan barang yang tinggi dan trafik pengunjung mall yang rendah tetap menjadi hambatan serius dalam mencapai target. Strategi yang dilakukan oleh pihak manajemen, seperti pemberian bonus, motivasi verbal, perpanjangan kontrak bagi karyawan yang berprestasi, serta pemutusan kontrak bagi yang kurang produktif, merupakan bentuk implementasi dari sistem reward dan punishment yang dapat memengaruhi motivasi kerja. Hal ini mendukung teori Hasibuan (2013) yang menyatakan bahwa motivasi merupakan faktor utama yang mempengaruhi produktivitas kerja. Ketika karyawan mendapatkan penghargaan atau pengakuan atas kinerjanya, mereka akan lebih terdorong untuk bekerja dengan semangat dan tanggung jawab yang tinggi.

Dari sisi pengawasan, Supervisor menyampaikan bahwa pengawasan dilakukan secara langsung, dan pelanggaran terhadap SOP ditindak secara segera. Penilaian karyawan juga dilakukan berdasarkan produktivitas harian hingga masa akhir kontrak. Ini menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kontrol manajerial memiliki pengaruh kuat terhadap kinerja karyawan. Hasibuan (2013) juga menegaskan bahwa disiplin merupakan bagian penting dari

produktivitas, karena menciptakan keteraturan dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dari wawancara dengan karyawan, diketahui bahwa pembagian shift kerja dianggap adil dan fleksibel, yang berdampak positif terhadap kenyamanan kerja. Suasana kerja yang nyaman, hubungan kerja yang baik antar rekan, serta pemahaman terhadap SOP menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Muchdarsyah Sinungan (2005) bahwa lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan standar hidup pegawai dan mendorong semangat kerja. Karyawan juga mengakui bahwa sistem kerja yang diterapkan mendorong mereka untuk lebih aktif dan produktif, terutama karena adanya target dan bonus yang menantang. Motivasi karyawan sangat dipengaruhi oleh gaji yang cukup, bonus yang besar, serta lingkungan kerja yang kondusif. Namun, kendala tetap ada, terutama saat target tinggi tidak sebanding dengan trafik pengunjung mall yang rendah. Di sisi lain, lemahnya pengawasan di area fitting room juga menjadi penyebab tingginya kehilangan barang, yang berpengaruh pada semangat dan performa kerja.

Dengan demikian, pembahasan ini menunjukkan bahwa produktivitas kerja di Colorbox Sun Plaza Medan merupakan hasil dari kombinasi antara manajemen yang efektif, motivasi kerja, kedisiplinan, fasilitas pendukung, dan suasana kerja yang positif. Namun, tantangan eksternal seperti trafik pengunjung dan pengawasan yang lemah masih menjadi hambatan yang perlu segera ditangani agar produktivitas karyawan dapat meningkat secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang dilakukan terhadap karyawan, Supervisor, dan Store Manager di toko Colorbox Sun Plaza Medan, dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja karyawan secara umum berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu ditangani. Karyawan dinilai produktif apabila mampu memenuhi indikator seperti kelengkapan display area, pencapaian target penjualan, minimnya kehilangan barang, serta adanya umpan balik positif dari pelanggan. Sistem kerja yang diterapkan dinilai efektif oleh seluruh informan karena didukung oleh SOP yang jelas, pembagian tugas yang adil, lingkungan kerja yang positif, serta adanya insentif berupa bonus dan peluang pengembangan karier.

Faktor-faktor utama yang memengaruhi produktivitas operasional kerja karyawan di antaranya adalah kemampuan kerja, motivasi, lingkungan kerja, sistem pengawasan, serta pemberian reward dan punishment. Evaluasi harian melalui briefing, sistem kerja berbasis target, serta hubungan kerja yang harmonis terbukti mampu mendorong karyawan untuk

bekerja lebih optimal. Namun demikian, tantangan seperti rendahnya trafik pengunjung dan lemahnya pengawasan di area fitting room masih menjadi kendala yang berdampak pada produktivitas. Oleh karena itu, peningkatan sistem pengawasan dan pelatihan keterampilan pelayanan pelanggan secara berkala perlu dilakukan agar produktivitas kerja dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Anto, A. G., Mustafidah, H., & Suyadi, A. (2015). Sistem pendukung keputusan penilaian kinerja karyawan menggunakan metode SAW (Simple Additive Weighting). *Juita*, 3(November), 193–200.
- Busro, M. (2018). *Teori-teori manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hasibuan, M. S. P. (2012). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2013). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muchdarsyah Sinungan. (2005). *Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, H. (2005). *Manajemen sumber daya manusia untuk bisnis yang kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Septiana, A., & Widjaja, H. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Jocelyn Anugrah Jaya. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 2(3), 643–652.
- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinungan, M. (2005). *Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, E. (2011). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana.
- Triton. (2018). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi ke-2).