

DAMPAK PRODUKTIVITAS KARYAWAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PERUSAHAAN RITEL

Arifson Tahulending ¹, M. Chothibul Umam Assa'ady ²

Manajemen Universitas Terbuka

Manajemen Universitas Bumigora

Email Coresponden: arifsontahulending654@gmail.com¹,
m.chothibul@universitasbumigora.ac.id²

ABSTRAK

Industri ritel modern menghadapi persaingan yang ketat untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Dalam situasi seperti ini, kualitas layanan menjadi salah satu elemen penting yang dapat digunakan untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian tentang produktivitas kerja karyawan, yang akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Penulis menggunakan penelitian literatur dan studi sebelumnya untuk menemukan hubungan antara produktivitas karyawan dan kualitas layanan dalam konteks lingkungan kerja perusahaan ritel. Analisis kualitatif menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti motivasi, pelatihan, dan lingkungan kerja memainkan peran penting dalam mempengaruhi produktivitas karyawan dan akhirnya kualitas layanan. Penelitian ini memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana perusahaan ritel beroperasi di dalamnya dan memberikan dasar untuk membangun strategi manajemen yang lebih efisien yang dapat meningkatkan kualitas layanan dengan meningkatkan produktivitas karyawan.

Kata kunci : *Kualitas Layanan, Produktivitas Karyawan , Perusahaan Ritel.*

ABSTRACT

Change is an inseparable part of organizational life. Therefore, changes in educational institutions must be able to meet existing challenges, so that educational institutions can continue to develop and achieve the desired goals. Change is a complex process and must be carried out carefully and with a deep understanding of the existing organizational culture and effective strategies for implementing these changes. The changes that occur require several strategies that can be designed in advance to suit the expected goals. Salah

One strategy that can be used to implement organizational culture change in educational institutions is change management. This research found that change management can be an effective tool for developing a positive and supportive organizational culture in educational institutions. This research identifies several key factors that contribute to the successful implementation of change management, namely: Strong leadership, stakeholder involvement, effective communication, training and development, monitoring and evaluation.

Keywords: *Implementation, Change Management, Organizational Culture*

Pendahuluan

Tri Joko Utomo (dalam Lilik Indayani et al., 2022) menyatakan bahwa ritel bisnis mencakup semua aktivitas bisnis di mana perusahaan atau organisasi komersial yang menjual barang atau jasa kepada konsumen akhir yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangga. Salah satu sektor ekonomi yang paling berkembang dan kompetitif saat ini adalah ritel. Perusahaan ritel harus memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan berkualitas karena persaingan yang ketat untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Di era di mana konsumen memiliki banyak pilihan dan cenderung beralih merek dengan cepat, memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan berkualitas adalah suatu keharusan bagi perusahaan ritel untuk tetap relevan dan bertahan dalam pasar yang berubah-ubah.

Kotler (dalam Riana, L.W. , 2019) menyatakan bahwa organisasi jasa dapat memenangkan persaingan dengan memberikan layanan berkualitas tinggi secara konsisten yang memenuhi harapan pelanggan dan lebih tinggi daripada yang diberikan oleh pesaing. Untuk mempertahankan pelanggan yang ada, perusahaan ritel harus meningkatkan layanan mereka kepada pelanggan dengan tingkat yang lebih tinggi. Dengan cara ini, pelanggan akan merasa puas dan akan kembali berbelanja.

Karyawan produksi adalah salah satu komponen yang sangat mempengaruhi kualitas layanan. Hanaysha (dalam Purnami, N.M.I. , & Utama, I.W.M. , 2019) mengatakan bahwa faktor produktivitas kerja sangat penting untuk membangun organisasi yang kompetitif , mencapai tujuan perusahaan , dan memastikan kinerja yang optimal sesuai dengan visi dan misi organisasi. Ini juga merupakan langkah penting untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan yang ada dalam struktur organisasi. Karyawan yang produktif tidak hanya mampu melayani pelanggan dengan lebih baik, tetapi mereka juga dapat membantu bisnis berjalan lebih efisien, yang pada gilirannya

meningkatkan daya saing perusahaan dalam industri yang berkembang pesat ini. Karena produktivitas karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti motivasi, lingkungan kerja, dan pelatihan kerja, sangat penting untuk di perhatikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Penulis melakukan penelitian untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan metode studi literatur dan kajian pustaka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki hubungan yang rumit antara produktivitas karyawan dan kualitas layanan dalam lingkungan kerja perusahaan ritel. Penulis berusaha untuk menemukan apa yang mempengaruhi produktivitas karyawan dan bagaimana produktivitas tersebut mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

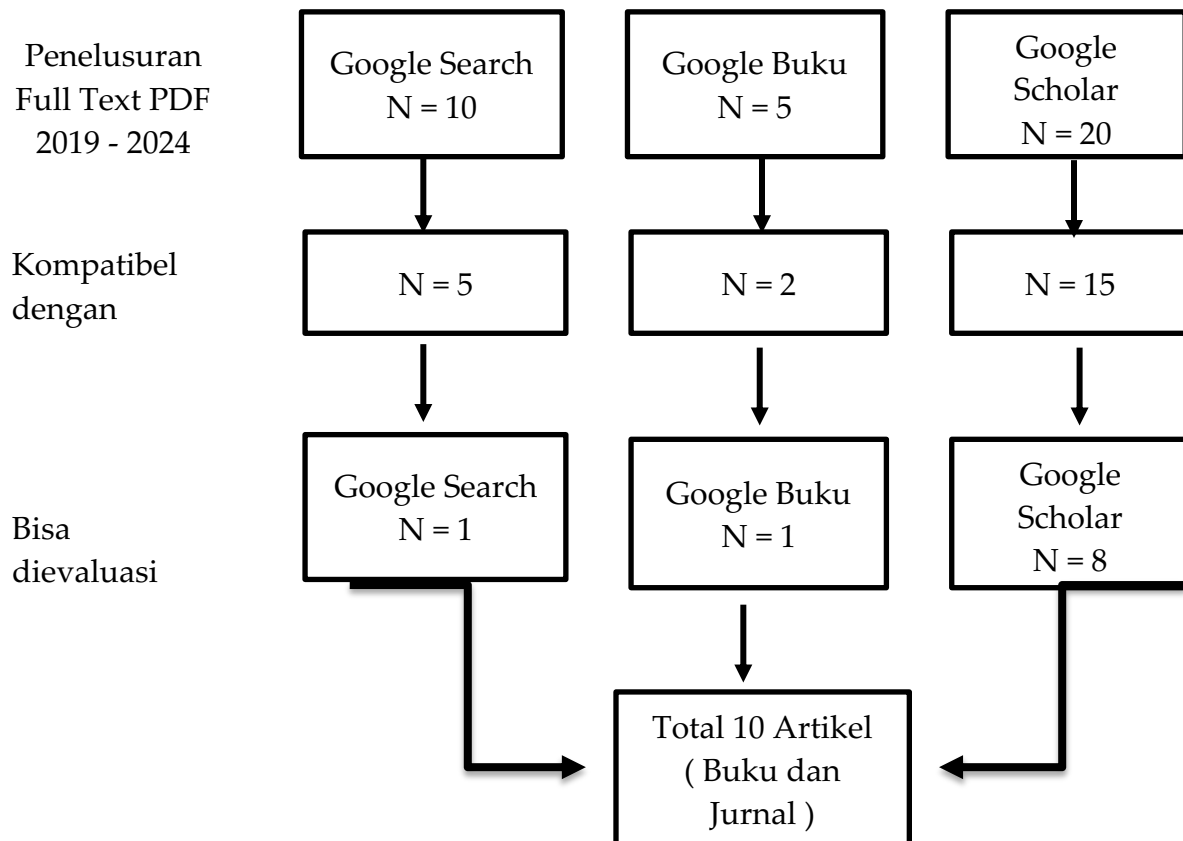
Analisis kualitatif literatur dan penelitian menunjukkan bahwa berbagai faktor sangat penting dalam organisasi perusahaan, seperti motivasi karyawan, pelatihan yang diberikan, dan lingkungan kerja yang baik. Motivasi yang tinggi dan pelatihan yang efektif dapat meningkatkan produktivitas karyawan, dan lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan gairah kerja sehingga produktivitas meningkat, yang memungkinkan karyawan untuk memberikan layanan terbaik.

Penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana perusahaan ritel beroperasi di dalamnya, tetapi juga memberikan dasar untuk pengembangan strategi manajemen yang lebih efisien yang dapat meningkatkan kualitas layanan melalui peningkatan produktivitas karyawan. Dengan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang hal-hal yang mempengaruhi produktivitas dan kualitas layanan, perusahaan ritel dapat mengambil langkah-langkah yang lebih terarah dan berkelanjutan untuk memenuhi tujuan mereka guna meningkatkan kualitas layanan mereka. Diharapkan hasil dan saran penelitian ini akan bermanfaat bagi para peneliti dan praktisi dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas layanan dalam industri ritel yang berkembang dengan cepat.

Metode

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan studi literatur. Pertama, artikel dengan judul "Dampak Produktivitas Kerja terhadap Kualitas Layanan di Perusahaan Ritel" dikumpulkan dengan menggunakan Google Buku, Google Scholar, dan Google Search. Jurnal dan buku yang disebutkan di atas harus diterbitkan dalam 5 tahun terakhir (2019–2024). Untuk tahap kedua, artikel dipilih berdasarkan judul dan abstrak menggunakan kriteria jurnal dalam bahasa Indonesia dan dikaitkan dengan "Produktivitas" dan "Kualitas Layanan".

Selanjutnya penyaringan dilakukan berdasarkan tujuan, metode, hasil, diskusi, dan kesimpulan. Pada tahap ketiga, setiap artikel dalam jurnal dievaluasi dan dimasukkan ke dalam tabel hasil penelitian jurnal. Jika ada hubungan antara jurnal dan buku, perbandingan dilakukan. Tujuan dari penambahan artikel dalam jurnal dan buku lain adalah untuk memperkuat kesimpulan yang dibuat oleh penelitian. Oleh karena itu, peneliti dapat mencapai kesimpulan dari penelitian mereka tanpa mengubah makna atau tujuan utama.



Gambar 1 . Langkah – Langkah mencari Artikel

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian yang didasarkan pada tinjauan literatur disajikan dalam tabel 1.

NO	JUDUL	PENULIS	TUJUAN	HASIL PENELITIAN
1.	Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik	Nurdin, I. (2019).	Tujuan Penelitian: • Pelayanan Publik: Meng analisis kualitas pelayanan publik berdasarkan perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi. • Perilaku Aparatur: Me nilai bagaimana perilaku aparatur mempengaruhi kualitas layanan publik. • Komunikasi Birokrasi: Me ngkaji komunikasi dalam birokrasi sebagai faktor penting dalam	Kualitas Pelayanan Publik masih belum sepenuhnya memenuhi harapan Masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu organisasi publik perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat melalui menata perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi untuk meningkatkan kemampuan kerja melalui pembenahan pola seleksi dan rekrutmen aparatur, penyertaan pendidikan dan pelatihan, promosi dan pengembangan karir, memperbaiki kedisiplinan, perbaikan kesejahteraan dengan pemberian insentif yang memadai, serta pembinaan etika dan moral melalui budaya kerja, keteladanan dan penegakkan hukum dan ketentuan yang berlaku.

			pelayanan publik. • Reformasi Birokrasi: Mempertimbangkan reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.	
2.	Pengaruh Kerjasama Tim dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	Riana, L. W. (2019)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kerja tim dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan perawat di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kerjasama tim dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pada perawat di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Ada pengaruh antara kerjasama tim terhadap kualitas pelayanan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Selanjutnya, ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan pada perawat RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.
3.	Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan	Setiawan, B, & Nuridin, N (2021).	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap	Dari hasil analisis dan pembahasan yang tertuang, dapat diambil kesimpulan bahwa: 1). Lingkungan kerja mendukung peningkatan produktivitas kerja karyawan Bagian Operator SPBU Bekasi PT Pertamina Retail. 2). Disiplin kerja dapat mendukung

	Bagian Operator Spbu Bekasi Pt Pertamina Retail		produktivitas kerja karyawan Bagian Operator SPBU Bekasi PT Pertamina Retail.	peningkatan produktivitas kerja karyawan Bagian Operator SPBU Bekasi PT Pertamina Retail. 3). Lingkungan kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama mendukung peningkatan produktivitas kerja karyawan Bagian Operator SPBU Bekasi PT Pertamina Retail.
4.	PRODUKTIVITAS KERJA: Analisis Faktor Budaya Organisasi, Kepemimpinan Spiritual, Sikap Kerja, dan Motivasi Kerja untuk Hasil Kerja Optimal	Wijaya, C., & Manurung, O. (2021)	untuk memudahkan para mahasiswa maupun pemerhati kajian perilaku organisasi dalam memahami bagaimana teori terkait dengan produktivitas kerja dalam kaitannya beberapa perilaku individu dalam interaksinya dengan organisasi pendidikan yang kesannya cukup rumit sehingga menjadi lebih mudah	Berdasarkan data dan analisis yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi, kepemimpinan spiritual, dan sikap kerja memiliki pengaruh langsung terhadap motivasi kerja dosen, masing-masing sebesar 4,4%, 8,4%, dan 3,7%. Selain itu, budaya organisasi, kepemimpinan spiritual, dan sikap kerja juga memiliki pengaruh langsung terhadap produktivitas kerja dosen, dengan nilai masing-masing sebesar 5,1%, 8%, dan 10,5%. Pengaruh tidak langsung dari budaya organisasi, kepemimpinan spiritual, dan sikap kerja terhadap produktivitas kerja dosen melalui motivasi kerja juga teridentifikasi, dengan masing-masing nilai 1,1%, 2%, dan 1,5%. Secara keseluruhan, pengaruh total dari budaya organisasi, kepemimpinan spiritual, sikap kerja, dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja dosen

				Universitas Islam Sumatera Utara adalah 50,6%, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut.
5.	Pengaruh Pemberdayaan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan	Purnami, N. M. I., & Utama, I. W. M. (2019)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan, motivasi dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan	Pemberdayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pemberdayaan yang diberikan perusahaan terhadap karyawan maka semakin tinggi produktivitas kerja karyawan dalam perusahaan. Motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan maka produktivitas kerja karyawan dalam perusahaan akan meningkat. Lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja dalam perusahaan maka produktivitas kerja karyawan dalam perusahaan semakin tinggi.
6.	Pengaruh Pengalaman Kerja dan Motivasi Kerja	Khair, O. I., & Astuti, W. (2021)	Tujuan penelitian untuk mengetahui dan	Variabel Pengalaman Kerja secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja dengan nilai thitung 6,442 > ttabel1,664.

	Terhadap Produktivitas Kerja pada PT. Tip Top Ciputat		menganalisa besarnya pengaruh pengalaman kerja terhadap produktivitas kerja, untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja, untuk mengetahui dan menganalisa besarnya pengaruh pengalaman kerja dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Tip Top Ciputat	Hal ini berarti variabel Pengalaman Kerja berpengaruh positif terhadap Produktivitas Kerja, dan diperoleh hasil signifikan yang menunjukkan nilai 0,000 < t _{tabel} 1,664. Hal ini berarti variabel Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap Produktivitas Kerja, dan diperoleh hasil signifikan yang menunjukkan nilai 0,000 < 0,05 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja.. Pengalaman Kerja dan Motivasi Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja. Berdasarkan uji statistik F (simultan), dapat diketahui bahwa nilai F _{hitung} > F _{tabel} (110,483 > 3,09) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000
7.	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Matahari Departemen t Store Plaza Mulia	Siddiq, J, & Suwoko, S (2020)	Penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan kinerja karyawan terhadap kualitas	Dari sebuah hasil penelitian diatas bahwa dari beberapa hal mengenai variabel kinerja karyawan dan variabel kualitas pelayanan yang ada pada PT. Matahari Departemen Store Plaza Mulia Samarinda diperoleh bahwa tingkat kinerja karyawan tergolong sudah sangat baik karena terdapat

	Samarinda		layanan pada PT Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda. Untuk meningkatkan produktifitas perusahaan kinerja karyawan perlu di tingkatkan sehingga kemampuan dalam kualitas layanan perusahaan dapat memenuhi kebutuhan konsumen di PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda.	pengaruh positif dan signifikan antara variabel kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. Jika kinerja karyawan tinggi maka akan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dikarenakan semua indikator dapat dijalankan dengan maksimal. maka pelanggan akan mendapatkan kualitas pelayanan sesuai yang diharapkan, jika pelanggan sudah merasa terpuaskan oleh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan maka pelanggan akan berbelanja lagi di tempat yang sama. Perusahaan tentu akan mendapatkan profit dari kepuasan pelanggan secara berkesinambungan.
8.	Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan	Parashakti, R. D., & Noviyanti, D. (2021)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi, lingkungan kerja, dan pelatihan kerja terhadap produktivitas kerja	Motivasi terdapat pengaruh tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi motivasi tidak atau belum berpengaruh penting terhadap produktivitas kerja karyawan. Kemungkinan mereka menganggap motivasi kurang menjamin atau belum begitu kuat terhadap

			karyawan.	produktivitas kerja mereka. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi belum dapat terbilang pasti dan belum begitu mempengaruhi produktivitas kerja karyawan Human Capital Management PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk dan juga terdapat variabel lain yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan secara signifikan. Lingkungan kerja terdapat pengaruh tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi lingkungan kerja tidak atau belum berpengaruh penting terhadap produktivitas kerja karyawan. Kemungkinan mereka menganggap lingkungan kerja kurang menjamin atau belum begitu kuat terhadap produktivitas kerja mereka. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja belum dapat terbilang pasti dan belum begitu mempengaruhi produktivitas kerja karyawan Human Capital Management PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk dan juga terdapat variabel lain yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan secara signifikan. Pelatihan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap
--	--	--	-----------	---

				produktivitas kerja karyawan. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pelatihan kerja maka semakin tinggi pula produktivitas kerja karyawan Human Capital Management PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
9.	Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang	Ridho, A. M. (2020)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan, pengembangan karir dan produktivitas kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan the Arista Hotel Palembang	terdapat pengaruh yang signifikan Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas Kerja secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang. Dengan model regresi $Y = 3,502 + 0,360 X_1 + 0,254 X_2 + 0,453 X_3 + e$, dimana ketiga variabel bebas tersebut berjalan seiring dengan variabel terikat. Terdapat pengaruh yang signifikan pada Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas Kerja secara parsial terhadap kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang, ditunjukkan dengan nilai sig t sebesar $0,035 < \alpha (0,05)$ untuk Pelatihan, $0,009 < \alpha (0,05)$ untuk Pengembangan Karir dan $0,009 < \alpha (0,05)$ untuk Produktivitas Kerja. Variabel Produktivitas Kerja mempunyai pengaruh yang lebih dominan sebesar 45,3%. Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, diketahui bahwa keempat hipotesis yang

				diajukan semuanya diterima hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan the arista hotel Palembang dapat dilakukan melalui upaya peningkatan Peltihan, Pengembangan Karir, dan Produktivitas kerja
10	Pengaruh pemberdayaan, kerja sama tim dan pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan di Spa Santrian Bali	Apriliani, NK, & Sriathi, AAA (2019).	: 1) Untuk menganalisis pengaruh pemberdayaan terhadap produktivitas karyawan di Spa Santrian Bali. 2) Untuk menganalisis pengaruh kerja sama tim terhadap produktivitas karyawan di Spa Santrian Bali. 3) Untuk menganalisis pengaruh pelatihan terhadap produktivitas karyawan di Spa Santrian Bali.	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan beberapa hal yaitu Pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Hal ini berarti bahwa semakin baik pemberdayaan karyawan Spa Santrian Bali, maka akan semakin tinggi pula produktivitas kerja yang terbentuk pada karyawan. Kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Hal ini berarti bahwa semakin baik kerjasama tim yang dilaksanakan karyawan Spa Santrian Bali, maka akan semakin meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelatihan yang diperoleh karyawan Spa Santrian Bali, maka akan semakin tinggi pula

				produktivitas kerja yang dihasilkan karyawan.
--	--	--	--	---

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan; Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketika seorang karyawan produktif di tempat kerjanya, pelanggan menerima pelayanan yang lebih baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas seperti motivasi, pelatihan, dan lingkungan kerja sangat penting untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Siddiq, J. dan Suwoko, S. (2020), ada 137 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuisioner Google Forms, teknik sampel acak probabilitas digunakan, dan data dianalisis menggunakan Aplikasi statistik SPSS 2022. Penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian telah mendapatkan dukungan, yaitu pernyataan H_a dapat diterima dan pernyataan H_o ditolak karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Dengan demikian sesuai dengan hipotesis penelitian, pernyataan H_a diterima dan variabel kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda. Dengan nilai koefisien regresi 0,632 maka variabel tersebut dianggap signifikan.

Jika perusahaan ingin meningkatkan produktivitas karyawannya, mereka harus mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhinya. Ini termasuk faktor-faktor yang berkaitan dengan tenaga kerja, serta faktor-faktor yang berkaitan dengan lingkungan perusahaan dan kebijakan pemerintah secara keseluruhan. Tempat kerja, pelatihan, dan motivasi karyawan dapat mempengaruhi tingkat produktivitas karyawan.

a. Motivasi

Hartoyo (dalam Parashakti, R.D. , & Noviyanti, D. 2021) menyatakan bahwa motivasi adalah salah satu komponen yang mempengaruhi produktivitas kerja. Motivasi didefinisikan sebagai dorongan yang mendorong tenaga kerja untuk melakukan tugas dengan semangat dan antusias. Jika tidak ada motivasi atau dukungan dari rekan kerja, hal itu dapat menghambat pencapaian tingkat produktivitas yang optimal.

Sadili Samsudin (dalam Khair, O.I. , & Astuti, W. 2021) mengatakan motivasi adalah kondisi atau energi yang mendorong karyawan untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sebaliknya, Rivai (dalam Khair, O.I. , & Astuti, W. 2021) mengatakan motivasi adalah kondisi yang mempengaruhi yang mendorong, mengarahkan, dan memelihara perilaku yang berkaitan dengan lingkungan kerja.

b. Pelatihan

Pelatihan merupakan faktor yang mempengaruhi produktivitas seseorang. Pelatihan adalah proses membekali karyawan dengan lebih banyak keterampilan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku. Perlu adanya pelatihan dan pengembangan untuk mendapatkan karyawan yang kompeten dan produktif. Hal ini didukung oleh penelitian Komarudin (dalam Parashakti, R.D. , & Noviyanti, D. 2021) tentang pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan PT Lion Mentari Airlines Bandara Soekarno Hatta Cengkareng. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan memiliki efek positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.

c. Lingkungan kerja

Menurut Ahyari (dalam Purnami, N.M.I. , & Utama , I.W.M. 2019 , "lingkungan kerja " adalah kondisi di mana karyawan melakukan dan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka setiap hari. Menurut Senata dkk . (dalam Purnami, N.M.I. , & Utama , I.W.M. 2019 , " lingkungan kerja yang baik dan sehat dalam sebuah organisasi akan mendorong karyawan untuk lebih termotivasi untuk melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik. Bachtiar (dalam Purnami , N.M.I. dan Utama , I.W.M. , 2019) .

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Purnami, N.M.I. , & Utama, I.W.M. (2019), hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai R kuadrat adalah 0,489, yang menunjukkan bahwa pemberdayaan, motivasi, dan lingkungan kerja mempengaruhi 48,89% variasi produktivitas kerja karyawan. Faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian tersebut mempengaruhi bagian lain.

Kualitas pelayanan yang terbaik adalah cara seorang karyawan melayani pelanggan dengan baik dan memuaskan. Pelayanan terbaik, menurut Triguno (dalam Nurdin, I. 2019), adalah “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu.”

Kesimpulan

Pada paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa produktivitas karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dalam industri ritel. Studi menunjukkan bahwa layanan lebih baik ketika karyawan produktif di tempat kerja mereka. Memotivasi, pelatihan, dan tempat kerja merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas pekerja. Karyawan memiliki motivasi yang mendorong mereka untuk melakukan tugas dengan semangat dan antusias. Pelatihan meningkatkan keahlian, pengetahuan, dan perilaku, dan lingkungan kerja yang baik meningkatkan gairah kerja, yang mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik. Untuk bertahan dalam industri ritel yang kompetitif, bisnis harus memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan berkualitas tinggi.

Layanan yang baik dapat memainkan peran penting dalam mempertahankan dan menarik pelanggan lama. Produksi karyawan sangat berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan ritel. Perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas, seperti motivasi, pelatihan, dan lingkungan kerja, jika mereka ingin meningkatkan produktivitas karyawan mereka, yang pada pasangannya akan meningkatkan kualitas layanan dan hubungan dengan pelanggan. Hal ini dapat dicapai dengan menerapkan kebijakan.

Daftar Pustaka

- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Riana, L. W. (2019). Pengaruh Kerjasama Tim dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. 7(1), 76–82.
- Lilik Indayani et al. (2022). Buku Ajar Manajemen Ritel Penulis
- Wijaya, C., & Manurung, O. (2021). *PRODUKTIVITAS KERJA: Analisis Faktor Budaya Organisasi, Kepemimpinan Spiritual, Sikap Kerja, dan Motivasi Kerja untuk Hasil Kerja Optimal* (Cetakan ke-1). Jakarta: KENCANA.
- Sumaryono, R. (2022). Peningkatan produktivitas dengan program kualitas kehidupan kerja. Jakarta: Badan Penerbit STIE Mahardika.
- Purnami, N. M. I., & Utama, I. W. M. (2019). Pengaruh Pemberdayaan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 8(9), 5611. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i09.p13>
- Khair, O. I., & Astuti, W. (2021). Pengaruh Pengalaman Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja pada PT. Tip Top Ciputat. Business Management Journal, 17(2), 193. <https://doi.org/10.30813/bmj.v17i2.2512>
- Parashakti, R. D., & Noviyanti, D. (2021). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA), 1(2), 127–136. <https://doi.org/10.47709/jebma.v1i2.994>
- Ridho, A. M. (2020). Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang. *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, dan Akuntansi)*, 5(2), 77-86.
- Setiawan, B, & Nuridin, N (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Operator Spbu Bekasi Pt Pertamina Retail. *Jurnal Manajemen Bisnis ...*, scholar.archive.org, <https://scholar.archive.org/work/lndzhho53zhcjh5hnx6q2c6jq/access/wayback/https://ojs.ekonomi-unkris.ac.id/index.php/JMBK/article/download/520/pdf>
- Apriliani, NK, & Sriathi, AAA (2019). *Pengaruh pemberdayaan, kerja sama tim dan pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan di Spa Santrian Bali.*, ojs.unud.ac.id, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/download/50054/32191>
- Siddiq, J, & Suwoko, S (2020). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda. *Borneo Studies and Research*, journals.umkt.ac.id, <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/1574>