

ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN SDM TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DI TOKO SENSATIA LOMBOK EPICENTRUM MALL

Putu Pranita Widiastini¹; Edy Chandra²

Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram, Lombok^{1,2}

Email : putupranita26@gmail.com¹; Edychandra332@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen sumber daya manusia terhadap peningkatan produktivitas karyawan di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan tujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia diimplementasikan dalam lingkungan kerja ritel kecantikan. Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu pada September hingga November 2025, dengan melibatkan satu *shop manager* dan dua *shop assistant* sebagai informan utama yang memiliki keterlibatan langsung dalam operasional toko. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi langsung pada aktivitas kerja sehari-hari, serta analisis dokumen terkait kebijakan dan prosedur kerja yang diterapkan di toko. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia seperti rekrutmen, pelatihan, kompensasi, pengawasan dan komunikasi telah diterapkan secara konsisten dan berkesinambungan. Pelatihan rutin yang diberikan oleh *Retail Operational Supervisor* dan *shop manager* terbukti meningkatkan pemahaman karyawan terhadap product knowledge, kemampuan komunikasi dengan pelanggan, serta kedisiplinan dalam pelaksanaan tugas sesuai standar operasional. Sistem kompensasi yang mencakup gaji tetap, insentif, dan atmosfer kerja yang harmonis turut memperkuat motivasi internal karyawan. Selain itu, komunikasi yang terbuka antarstaf menciptakan iklim kerja suportif yang mendorong kolaborasi dan efektivitas kerja. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa pengelolaan manajemen sumber daya manusia yang baik berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan mendukung peningkatan kualitas kerja karyawan di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall.

Kata Kunci : Manajemen Sumber Daya Manusia; Produktivitas Karyawan; Ritel Kecantikan; Produk Berbahan Alami

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of human resource management in increasing employee productivity at the Sensatia Lombok Epicentrum Mall. The research approach used is descriptive qualitative with the aim of providing a comprehensive overview of how human resource management functions are implemented in the beauty retail work environment. The study was conducted for three months, from September to November 2025, involving one shop manager and two shop assistants as key informants who have direct involvement in store operations. Data collection techniques included in-depth interviews, direct observation of daily work activities, and document analysis related to work policies and procedures implemented in the store. The results of the study indicate that human resource management functions such as recruitment, training, compensation, supervision, and communication have been implemented consistently and continuously. Regular training provided by the Retail Operational Supervisor and shop manager has been proven to improve employee understanding of product knowledge, communication skills with customers, and discipline in carrying out tasks according to operational standards. The compensation system that includes a fixed salary, incentives, and a harmonious work atmosphere also strengthens employee internal motivation. In addition, open communication between staff creates a supportive work climate that encourages collaboration and work effectiveness. Overall, the findings of this study indicate that good human resource

management plays an important role in creating a productive work environment and supporting the improvement of employee work quality at the Sensatia Lombok Epicentrum Mall Store.

Keywords : Human Resource Management; Employee Productivity; Beauty Retail; Natural Products

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dalam toko ritel yang ada di Indonesia semakin ketat seiring dengan meningkatnya kebutuhan dari masyarakat pada jenis produk dan jasa yang berkualitas. Hal ini dipengaruhi oleh perubahan gaya hidup konsumen, perkembangan teknologi, serta meningkatnya daya beli masyarakat yang mendorong perusahaan ritel untuk terus berkembang, hal ini tidak hanya dari segi produk dan pemasaran, tetapi juga dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM). Dalam hal ini, SDM berperan sangat penting dalam perusahaan, karena keberhasilan suatu usaha sangat ditentukan oleh produktivitas karyawannya. Menurut Hasibuan (2022), manajemen SDM yang baik mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang terarah untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Selain itu, menurut Fahmi (2023), efektivitas pengelolaan SDM menjadi hal yang utama bagi perusahaan dalam menghadapi dinamika pasar dan tuntutan pelanggan yang semakin tinggi. Di Indonesia, sektor ritel menjadi salah satu sektor yang berkembang pesat karena didorong oleh pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya daya beli masyarakat, yang pada akhirnya menuntut perusahaan untuk terus memperkuat strategi manajemen ekonominya.

Manajemen ekonomi sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen yang berfokus pada bagaimana perusahaan mengelola karyawannya secara efisien dan ekonomis untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Sulastri & Handayani (2022) menyatakan bahwa manajemen ekonomi SDM mencakup rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hingga pengembangan karier. Penerapan manajemen SDM yang tepat dapat menciptakan karyawan yang termotivasi, kompeten, dan berorientasi pada hasil. Menurut Rahmawati (2021) juga menyatakan bahwa keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari kemampuan manajemen dalam mengarahkan potensi SDM agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Untuk itulah manajemen SDM tidak hanya berfungsi secara administratif, tetapi juga menjadi hal yang penting dalam mendukung keberhasilan bisnis jangka panjang.

Produktivitas karyawan menggambarkan kemampuan individu dalam menghasilkan output secara efektif dan efisien sesuai dengan target kerja yang telah ditetapkan perusahaan. Menurut Siregar (2021) menyatakan, dalam konteks kerja, produktivitas tidak hanya dilihat dari jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan, tetapi juga dari ketepatan waktu, kualitas hasil kerja, serta bagaimana sumber daya perusahaan digunakan secara optimal. Rahmawati (2021) juga menyatakan bahwa produktivitas juga sangat dipengaruhi oleh faktor internal seperti motivasi, keterampilan, kedisiplinan, dan situasi lingkungan kerja yang mendukung. Nurjaman

et al (2022) juga menyatakan, Jika perusahaan memiliki sistem manajemen sumber daya manusia yang baik maka kecendrungan peningkatan produktivitas akan lebih besar. Dari segi ritel, produktivitas karyawan sering dikaitkan dengan kemampuan melayani pelanggan, kecepatan dalam merespons kebutuhan toko, hingga kontribusi mereka dalam mendukung aktivitas operasional yang berdampak pada target penjualan. Oleh karena itu, produktivitas karyawan tidak hanya menjadi ukuran performa individu, tetapi juga bagian penting dalam menentukan keberhasilan toko secara keseluruhan.

Industri ritel kecantikan di Indonesia ini mengalami perkembangan yang begitu pesat dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu perusahaannya yaitu PT. Sensatia, salah satu perusahaan yang memiliki banyak toko ritel yang berfokus pada produk kecantikan berbahan alami dan ramah lingkungan. Salah satu toko cabang sensatia yang berlokasi di Lombok Epicentrum Mall memiliki potensi besar dalam menjangkau pasar konsumen di wilayah Nusa Tenggara Barat. Lokasinya yang strategis di pusat perbelanjaan modern memberikan peluang besar untuk menarik minat konsumen lokal maupun wisatawan. Tren penggunaan skincare berbahan dasar alami yang semakin meningkat di kalangan masyarakat menjadi peluang yang besar bagi toko ini untuk memperluas pangsa pasar. Namun demikian, di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat di sektor ritel kecantikan, keberhasilan toko tidak hanya bergantung pada keunggulan produk, tetapi juga pada bagaimana manajemen menerapkan strategi pengelolaan SDM yang tepat agar produktivitas karyawan pada perusahaan tersebut semakin optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan manajemen sumber daya manusia di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. Secara khusus, penelitian ini berfokus pada tiga aspek utama, yaitu : (1) Bagaimana manajemen sumber daya manusia yang diterapkan di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall, (2) Bagaimana produktivitas karyawan di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall dalam beberapa periode terakhir, (3) Bagaimana penerapan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan produktivitas karyawan di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall.

TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan proses strategis yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap seluruh aktivitas yang dilakukan oleh karyawan di dalam perusahaan. Tujuan utamanya adalah menciptakan keseimbangan antara kebutuhan karyawan agar tercipta kinerja yang optimal. Menurut Ananda (2022), menyatakan manajemen SDM menjadi komponen yang penting dalam keberlangsungan

suatu perusahaan karena memiliki peran untuk menciptakan karyawan yang produktif, loyal, dan berkomitmen terhadap tujuan perusahaan. MSDM juga berfungsi memastikan bahwa tenaga kerja yang direkrut memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Menurut Mulyani & Muhammad (2025), menyatakan kegiatan MSDM meliputi rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, penilaian kinerja, sistem kompensasi, serta hubungan kerja yang harmonis. Ketika semua kegiatan tersebut berjalan dengan baik, maka perusahaan akan mampu menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan meningkatkan efektivitas operasional perusahaan.

Selain itu, manajemen SDM di era modern tidak hanya fokus dengan aspek administratif, melainkan ikut terlibat dalam proses pengambilan keputusan dalam perusahaan. Seperti yang dijelaskan oleh Ongkowijoyo (2021), peran SDM kini lebih luas, melibatkan inovasi teknologi, penerapan sistem informasi SDM, serta pemanfaatan data kinerja untuk mendukung strategi bisnis. Dalam konteks ritel, hal ini sangat penting karena perusahaan perlu merespons cepat terhadap perubahan tren konsumen, mengelola tenaga kerja, serta mempertahankan kualitas layanan di tengah persaingan pasar yang ketat. Di toko – toko yang modern seperti Sensatia Lombok Epicentrum Mall, praktik manajemen SDM yang efektif harus memperhatikan aspek pelayanan pelanggan, etika kerja, komunikasi internal, dan motivasi karyawan. Dengan demikian, pengelolaan SDM bukan hanya soal administratif, melainkan menciptakan budaya organisasi yang mendukung pertumbuhan, profesionalitas, dan kepuasan kerja.

Produktivitas Karyawan

Produktivitas karyawan merupakan kemampuan individu maupun kelompok untuk menghasilkan output kerja yang maksimal dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Menurut Yulyani et al. (2024), produktivitas karyawan dapat diukur dari aspek kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, ketepatan waktu, serta sikap kerja yang ditunjukkan selama menjalankan tugas. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi dan merasa dihargai cenderung menunjukkan produktivitas yang lebih baik dibandingkan dengan mereka yang tidak mendapatkan perhatian dari pihak manajemen.

Faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas antara lain motivasi kerja, kepuasan kerja, pelatihan, kompensasi, kondisi lingkungan kerja, dan gaya kepemimpinan (Suyitno, 2016). Ketika organisasi menyediakan fasilitas kerja yang memadai, komunikasi yang terbuka, dan sistem penghargaan yang adil, karyawan akan terdorong untuk bekerja dengan lebih bersemangat dan bertanggung jawab. Selain itu, produktivitas juga sangat dipengaruhi oleh tingkat keterampilan dan kemampuan yang dimiliki karyawan. Oleh karena itu, pelatihan menjadi investasi penting dalam upaya meningkatkan kompetensi tenaga kerja. Menurut Rachmawati et al. (2022), pelatihan yang terarah dapat membantu karyawan memahami tugas

dan tanggung jawabnya dengan lebih baik, memperbaiki kesalahan kerja, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Dalam konteks bisnis ritel seperti Sensatia, produktivitas tidak hanya diukur dari jumlah penjualan, tetapi juga dari kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan berkualitas, memahami kebutuhan pelanggan, serta menjaga citra merek. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap karyawan memiliki pengetahuan produk yang cukup, keterampilan komunikasi yang baik, dan sikap kerja yang positif agar kinerja keseluruhan toko meningkat.

Hubungan Manajemen SDM dengan Produktivitas Karyawan

Hubungan antara manajemen SDM dengan produktivitas karyawan bersifat langsung dan saling memengaruhi. Implementasi kebijakan SDM yang efektif terbukti dapat meningkatkan semangat kerja, loyalitas, dan kinerja individu maupun tim. Menurut Diani et al. (2021), keberhasilan perusahaan dalam mencapai target produktivitas tidak hanya bergantung pada teknologi atau modal, tetapi juga pada sejauh mana SDM dikelola secara profesional dan manusiawi.

Ketika sistem rekrutmen dilakukan dengan selektif, pelatihan diberikan secara berkelanjutan, dan sistem kompensasi disusun secara adil, maka karyawan akan merasa dihargai dan memiliki dorongan untuk bekerja lebih baik. Hal ini sejalan dengan temuan Muliyani dan Muhammad (2025) bahwa manajemen SDM yang fokus pada kesejahteraan dan pengembangan karier dapat meningkatkan loyalitas serta produktivitas pegawai.

Selain itu, gaya kepemimpinan juga menjadi faktor penting dalam hubungan antara MSDM dan produktivitas. Kepemimpinan yang komunikatif dan suportif menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan keterlibatan karyawan. Ketika pimpinan mampu memberikan motivasi serta arahan yang jelas, karyawan akan lebih mudah memahami tujuan organisasi dan berusaha untuk memberikan hasil terbaik (Oktaviani et al., 2024).

Dalam konteks toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall, manajemen SDM berperan penting dalam mengatur pembagian kerja, jadwal shift, serta sistem insentif yang mampu memacu semangat karyawan. Misalnya, pemberian bonus berdasarkan pencapaian target penjualan dapat menjadi motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja. Selain itu, pelatihan pelayanan pelanggan yang rutin juga dapat memperkuat hubungan antara manajemen dan karyawan serta menciptakan budaya kerja yang produktif.

Dengan demikian, penerapan manajemen SDM yang baik menjadi faktor utama dalam peningkatan produktivitas. Ketika karyawan merasa dihargai, diberi kesempatan berkembang, dan mendapat dukungan dari perusahaan, maka mereka akan bekerja dengan penuh tanggung jawab dan semangat, yang akhirnya berdampak positif pada performa organisasi secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berbasis studi kasus tunggal, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam analisis penerapan manajemen sumber daya manusia terhadap produktivitas karyawan di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena secara kontekstual berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall, pada periode September 2025 hingga November 2025. Pemilihan lokasi dan waktu penelitian didasarkan pada relevansi lokasi dengan fokus penelitian, khususnya dalam penerapan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia yang berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. Peneliti terlibat langsung dalam aktivitas operasional toko sehingga memungkinkan dilakukannya observasi secara lebih mendalam. Untuk meminimalkan potensi bias subjektivitas, peneliti menerapkan reflektivitas melalui pencatatan lapangan secara sistematis serta membandingkan hasil observasi dengan data wawancara dan dokumentasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan penerapan manajemen sumber daya manusia di lokasi penelitian. Informan penelitian terdiri atas satu orang *shop manager* dan dua orang *shop assistant* yang memiliki masa kerja dua tahun. Data sekunder diperoleh dari literatur serta dokumen pendukung yang relevan dengan topik penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan durasi 30-60 menit dan hasil wawancara dicatat secara lengkap sesuai dengan ucapan informan. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data mengenai analisis penerapan manajemen sumber daya manusia serta dampaknya terhadap produktivitas karyawan. Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan kerja untuk melihat aktivitas dan perilaku kerja karyawan dalam menjalankan tugasnya sehari-hari. Sementara dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui pengumpulan foto kegiatan, serta arsip lain yang berhubungan dengan pelaksanaan manajemen sumber daya manusia di lokasi penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan data

hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian, khususnya terkait penerapan manajemen sumber daya manusia dan produktivitas karyawan. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif dan pengelompokan temuan agar pola dan hubungan antar data dapat terlihat secara jelas. Tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan melalui proses penafsiran data secara bertahap, kemudian diverifikasi dengan membandingkan data antar sumber serta mengonfirmasi hasil temuan kepada informan melalui member checking, sehingga kesimpulan yang dihasilkan memiliki konsistensi dan keabsahan.

Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui penerapan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode, serta member checking. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari store manager dan shop assistant untuk melihat konsistensi data yang berkaitan dengan penerapan manajemen sumber daya manusia dan produktivitas karyawan. Triangulasi metode dilakukan dengan mencocokkan hasil wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi guna memperkuat temuan penelitian. Selain itu, member checking dilakukan dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara dan ringkasan temuan kepada informan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh sesuai dengan maksud dan pengalaman informan, sehingga data yang digunakan dalam penelitian dapat dipercaya dan memiliki keabsahan.

Penelitian ini memiliki beberapa batasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil penelitian. Penelitian dilaksanakan pada satu lokasi, yaitu Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall, dan dalam rentang waktu tertentu, yakni September hingga November 2025, sehingga temuan penelitian hanya menggambarkan kondisi pada lokasi dan periode penelitian tersebut. Selain itu, penelitian ini difokuskan pada penerapan manajemen sumber daya manusia dan hubungannya dengan produktivitas karyawan, tanpa mengkaji secara mendalam faktor eksternal lain di luar lingkup penelitian. Keterbatasan akses terhadap data internal perusahaan yang bersifat rahasia serta jumlah informan yang terbatas juga menjadi bagian dari batasan penelitian ini.

Penelitian ini memperhatikan aspek etika penelitian dengan menerapkan prinsip informed consent, yaitu memberikan penjelasan kepada informan mengenai tujuan penelitian dan memperoleh persetujuan mereka sebelum proses wawancara dilakukan. Peneliti menjaga kerahasiaan identitas informan dengan tidak mencantumkan nama asli dalam hasil penelitian serta menggunakan data semata-mata untuk kepentingan akademik. Selain itu, peneliti memperoleh izin penelitian dari pihak pengelola Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall sebelum pelaksanaan penelitian, sehingga seluruh proses pengumpulan data dilakukan secara etis dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall, toko ini merupakan salah satu cabang resmi dari PT. Sensatia yang berada di kota Mataram. Perusahaan ini bergerak di bidang retail yang memiliki fokus dalam hal perawatan wajah, rambut, dan badan yang berbahan dasar alami. Perusahaan ini sudah ada sejak tahun 2000 yang berasal dari bali dan telah memiliki beberapa outlet di berbagai kota besar di Indonesia. Toko retail yang ada di Lombok di tanggung jawabkan oleh *Retail Operational Manager* (ROM) yaitu manager yang memiliki tanggung jawab dengan semua toko yang ada di Indonesia dan *Retail Operational Supervisor* (RoSpv) yaitu manager yang bertanggung jawab pada beberapa toko tertentu yang ada di Indonesia.

Toko sensatia Lombok Epicentrum Mall ini berada di lantai dasar (LG) Lombok Epicentrum Mall dan menjadi salah satu outlet pertama dari Sensatia yang ada di wilayah Lombok, Nusa Tenggara Barat. Jumlah karyawan di toko ini sebanyak 5 orang, terdiri dari satu *shop manager* (manager toko), dan empat *shop assistant* (bagian penjualan) yang secara operasional bertugas melayani pelanggan, menata display produk, serta mencapai target penjualan harian dan bulanan. Aktivitas operasional toko berlangsung setiap hari dari pukul 10.00 hingga 22.00 WITA, dengan fokus pada pelayanan pelanggan, promosi produk, dan pencapaian target penjualan bulanan.

Penelitian ini menyajikan hasil penelitian berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dan juga observasi yang dapat dilihat secara langsung oleh peneliti saat melaksanakan kegiatan selama bekerja. Temuan ini dianalisis secara deskriptif dan dihubungkan dengan konsep manajemen SDM di bidang ritel, agar dapat terlihat bagaimana strategi internal berkontribusi dalam membentuk produktivitas karyawan di lapangan.

Penerapan Manajemen SDM di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak manajemen serta beberapa karyawan, penerapan manajemen SDM di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall meliputi berbagai aspek, mulai dari perekrutan, pelatihan, sistem kompensasi, hingga pengawasan kinerja. Proses rekrutmen dilakukan dengan seleksi ketat terhadap calon karyawan yang memiliki kemampuan komunikasi baik, penampilan profesional, dan antusiasme tinggi terhadap produk perawatan kulit alami. Hal ini sejalan dengan pendapat Mulyani dan Muhammad (2025) yang menyebutkan bahwa pemilihan tenaga kerja yang tepat menjadi faktor utama dalam peningkatan produktivitas kerja.

Dalam aspek pelatihan, ditemukan bahwa perusahaan memiliki sistem pelatihan yang cukup intensif dan berkelanjutan. Pelatihan tersebut dilaksanakan secara berkala oleh RoSpv

dan mencakup aspek teknis seperti *product knowledge*, etika kerja, dan pelayanan pelanggan. Training ini diikuti oleh *shop manager* dan *shop assistant* di berbagai daerah yang ada di Indonesia. Kemudian setelah training selesai, biasanya diikuti dengan sesi tanya jawab oleh para peserta training. Hal ini dilakukan untuk melihat seberapa jauh pemahaman peserta terkait materi yang baru diberikan. Pelatihan berkelanjutan ini membantu meningkatkan kepercayaan diri dan profesionalisme karyawan dalam bekerja.

Selain training dilakukan oleh RoSpv secara online tersebut, *shop manager* di toko Lombok juga rutin mengadakan pelatihan berupa belajar tentang *product knowledge*, presentasi terkait materi yang sudah dipelajari, serta simulasi komunikasi dengan pelanggan. Aktivitas ini mendorong *shop assistant* untuk lebih percaya diri saat menghadapi pelanggan, karena mereka tidak hanya memahami produk secara teori, tetapi juga terbiasa menjelaskan ulang dengan bahasa mereka sendiri. Pola pelatihan internal semacam ini menciptakan proses belajar yang berulang dan berdampak pada kesiapan *shop assistant* dalam memberikan layanan yang berkualitas. Proses pelatihan internal ini dilakukan apabila jam operasional toko cenderung tidak ramai dikunjungi oleh pelanggan.

Dari sisi kompensasi, perusahaan menerapkan sistem upah tetap dengan tambahan insentif berdasarkan pencapaian target penjualan seluruh toko di setiap bulannya. Pemberian bonus yang dilakukan oleh perusahaan ini menjadi bentuk penghargaan terhadap kontribusi karyawan sekaligus sebagai motivasi untuk meningkatkan kinerja. Menurut teori motivasi kerja yang dikemukakan oleh Yulyani et al. (2024), penghargaan finansial dan non-finansial menjadi faktor penting dalam mendorong produktivitas dan loyalitas karyawan.

Selain itu, sistem pengawasan dan komunikasi di toko ini bersifat terbuka dan partisipatif. *Shop manager* berperan aktif dalam memberikan arahan yang didapatkan dari RoSpv kepada *shop assistant*, *shop manager* juga selalu mendengarkan masukan dari *shop assistant*, serta memastikan setiap karyawan merasa dihargai. Lingkungan kerja yang harmonis inilah dapat menciptakan suasana positif dan meningkatkan keterikatan emosional antara *shop manager* dengan *shop assistant*.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa fungsi manajemen SDM di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall telah dilaksanakan dengan baik, hal ini dilihat dari proses seleksi *shop assistant* baru yang searah, pelatihan produk, pemberian kompensasi, hingga pengawasan kinerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Farasi, Puspitasari & Wildan (2025) menyebutkan bahwa strategi manajemen SDM seperti pelatihan berkelanjutan dan sistem kinerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi.

Namun, penelitian juga menunjukkan bahwa motivasi *shop assistant* bukan selalu dipicu oleh pelatihan, briefing, ataupun kompensasi. Melainkan dari segi kenyamanan kerja,

keadilan evaluasi, lingkungan kerja, dan juga komunikasi sesama tim kerja. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen SDM bukan hanya terletak pada sistem formal, tetapi juga pada kemampuan membangun lingkungan kerja yang suportif dan manusiawi. Dengan demikian, temuan lapangan di Sensatia mendukung argumentasi bahwa manajemen SDM yang sistematis dapat membangun kondisi internal yang kondusif bagi produktivitas karyawan di toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall.

Produktivitas Karyawan di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall

Produktivitas karyawan di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall dapat terlihat dari bagaimana mereka mampu menjalankan seluruh aktivitas operasional toko secara konsisten setiap hari. *Shop assistant* menunjukkan pemahaman yang baik terhadap tugas masing-masing, hal ini dapat dilihat dari menata dan merapikan display produk, menjaga kebersihan area toko, hingga memastikan stok barang tetap tersedia di rak. Proses kerja yang teratur dan disiplin ini membuat lingkungan belanja menjadi lebih nyaman bagi pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya penjualan. Selain itu, *shop assistant* juga mampu memanfaatkan waktu kerja dengan efektif, mereka dapat berpindah dari satu tugas ke tugas lain tanpa menghambat alur kegiatan, terutama pada jam-jam sibuk ketika jumlah pengunjung meningkat.

Penguasaan produk oleh karyawan juga menjadi faktor penting yang menunjukkan tingkat produktivitas mereka. Produk Sensatia memiliki banyak varian dan manfaat yang berbeda, sehingga membutuhkan kemampuan komunikasi yang baik untuk menjelaskan kepada pelanggan. Berdasarkan observasi, *shop assistant* mampu memberikan informasi yang jelas, mulai dari kandungan bahan, jenis kulit yang cocok, hingga cara penggunaan yang tepat. Pengetahuan ini tidak hanya membantu pelanggan merasa lebih yakin sebelum membeli, tetapi juga meningkatkan citra profesional toko. Kemampuan memberikan rekomendasi yang tepat sasaran terbukti mendukung pencapaian target penjualan harian, mingguan, dan bulanan.

Selain aspek teknis, produktivitas karyawan juga tercermin dari sikap dan perilaku mereka dalam memberikan pelayanan. *Shop assistant* mampu menjaga sikap ramah, sopan, dan responsif terhadap setiap pelanggan. Mereka sigap menyapa, menawarkan bantuan, serta menindaklanjuti pertanyaan dengan cepat. Sikap ini menciptakan pengalaman belanja yang positif dan menjadi salah satu alasan pelanggan memilih kembali berbelanja di toko. Kerja sama antar *shop assistant* juga terlihat baik, ketika toko ramai, mereka saling membantu dalam menangani pelanggan, mengatur alur antrian, dan memastikan tidak ada pelanggan yang terbelengkalai. Hubungan kerja yang positif ini berkontribusi besar dalam menjaga kelancaran operasional toko secara keseluruhan.

Motivasi kerja juga menjadi unsur penting dalam produktivitas karyawan di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall. Adanya target penjualan yang jelas, insentif yang diberikan

secara berkala, serta pengawasan supervisor dan *shop manager* membuat karyawan terdorong untuk bekerja lebih optimal. Mereka tidak hanya fokus pada proses pelayanan, tetapi juga aktif dalam melakukan upselling dan cross-selling dengan cara yang sopan dan profesional. Upaya ini secara nyata meningkatkan nilai transaksi rata-rata pelanggan. Dukungan lingkungan kerja yang nyaman serta suasana toko yang rapi dan bersih turut memengaruhi semangat kerja karyawan, sehingga mereka dapat menjalankan perannya dengan antusias dan penuh tanggung jawab.

Secara keseluruhan, produktivitas karyawan di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall dapat dikategorikan sangat baik. Kemampuan mereka mengombinasikan pengetahuan produk, kualitas pelayanan, kedisiplinan, kerja sama tim, dan motivasi kerja membentuk performa yang konsisten dan efektif. Produktivitas ini tidak hanya berdampak pada meningkatnya penjualan, tetapi juga memperkuat citra merek Sensatia sebagai brand lokal premium dengan layanan profesional. Dengan demikian, karyawan menjadi salah satu faktor utama yang mendukung keberhasilan operasional toko dalam mencapai tujuan bisnisnya.

Penerapan Manajemen SDM terhadap Produktivitas Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen SDM yang diterapkan di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall memberikan dampak positif terhadap peningkatan produktivitas karyawan. Karyawan merasa lebih termotivasi karena adanya sistem penghargaan yang jelas dan komunikasi yang efektif antara pimpinan dan staf. Lingkungan kerja yang mendukung juga memberikan rasa percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaan. Pembagian tugas yang terstruktur dan pengawasan yang dilakukan secara berkala membantu karyawan memahami peran masing-masing dan bekerja sesuai standar operasional yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pekerjaan menjadi lebih efisien, terarah, dan minim kesalahan.

Pelatihan berkelanjutan secara signifikan meningkatkan pengetahuan karyawan mengenai produk serta kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan. Pengetahuan produk yang kuat mempermudah karyawan dalam memberikan rekomendasi kepada pelanggan, menjelaskan kandungan bahan, serta membantu pelanggan memilih produk yang sesuai kebutuhan mereka. Proses interaksi yang lebih percaya diri membuat pengalaman belanja pelanggan menjadi lebih positif dan profesional. Temuan ini sejalan dengan pendapat Rachmawati et al. (2022), yang menyatakan bahwa pelatihan terencana mampu meningkatkan keterampilan dan produktivitas karyawan secara langsung.

Selain pelatihan, sistem kompensasi berbasis kinerja juga menjadi faktor pendorong peningkatan produktivitas. Insentif yang diberikan kepada karyawan seluruh karyawan sensatia ketika seluruh toko mencapai target penjualan dapat menjadi motivasi tambahan untuk meningkatkan performa. Pendekatan ini menyeimbangkan penghargaan dan pembinaan,

sehingga karyawan tetap merasa dihargai sekaligus didorong untuk berkembang. Lingkungan kerja yang nyaman dan hubungan interpersonal yang harmonis semakin memperkuat semangat kerja. Hal ini sejalan dengan teori Suyitno (2016) yang menekankan pentingnya kenyamanan dan hubungan kerja yang baik dalam membangun produktivitas. Secara keseluruhan, sistem manajemen SDM yang diterapkan telah berhasil menciptakan lingkungan kerja yang produktif, termotivasi, dan berorientasi pada pencapaian target.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen sumber daya manusia yang terstruktur, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan operasional toko memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan produktivitas karyawan. Proses rekrutmen yang selektif, pelatihan berkelanjutan, sistem kompensasi yang adil, serta mekanisme pengawasan yang komunikatif terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan. Karyawan merasa dihargai, dipandu, dan didukung oleh manajemen, sehingga mereka dapat bekerja dengan lebih percaya diri, disiplin, dan profesional. Selain itu, interaksi kerja yang hangat dan suasana kerja yang nyaman memperkuat ikatan emosional antara anggota tim, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya motivasi kerja dan efektivitas pelaksanaan tugas sehari-hari.

Produktivitas karyawan di toko ini tercermin dari kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan informatif kepada pelanggan, serta konsistensi mereka dalam menjaga kualitas operasional toko. Pemahaman produk yang mendalam, sikap yang ramah, dan keterampilan komunikasi yang baik membantu menciptakan pengalaman belanja yang positif bagi pelanggan. Karyawan mampu menjalankan tugas-tugas utama seperti menata display, menjaga kebersihan, melakukan transaksi, dan menjelaskan produk dengan efektif. Sinergi antara kompetensi karyawan, motivasi kerja, dan dukungan lingkungan kerja yang baik menjadikan produktivitas di Toko Sensatia berada pada kategori sangat baik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan operasional Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall sangat dipengaruhi oleh penerapan manajemen SDM yang selaras dengan kebutuhan operasional ritel modern. Sistem manajemen yang diterapkan tidak hanya berfokus pada aspek formal seperti pelatihan dan kompensasi, tetapi juga memperhatikan aspek nonformal seperti kenyamanan kerja, komunikasi interpersonal, dan rasa kebersamaan dalam tim. Temuan penelitian ini menguatkan bahwa manajemen SDM yang efektif mampu menciptakan tenaga kerja yang berkompeten, termotivasi, dan produktif, sehingga berkontribusi langsung pada pencapaian tujuan penjualan serta citra profesional perusahaan.

Penghargaan/Ucapan Terima Kasih (Optional)

Penulis Menyampaikan Terimakasih Kepada *Shop Manager* Dan Seluruh *Shop Assistant* Toko Sensatia Lombok Epicentrum Mall yang telah membantu penulis untuk memberikan informasi terkait penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, M. A. S. (2022). Determ inasi Produktivitas Kerja: Flexible Working Space, Transformational Leadership, dan Organizational Culture (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), 337–349.
- Diani, K. N., Bagia, I. W., & Suwendra, I. W. (2021). Analisis Ketidaktercapaian Standar Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Indohamafish. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 5(1).
- Fahmi, I. (2023). Manajemen sumber daya manusia strategik di era digitalisasi bisnis. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Indonesia*, 8(2), 155–167.
- Farasi, S. N., Puspitasari, R. P., & Wildan, M. A. (2025). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(2), 652–658.
- Hasibuan, M. S. P. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muliyani, F., & Muhammad, R. F. (2025). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT Pupuk Kujang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 7449–7455.
- Nurjaman, K., Mustajam, A., Syaifuddin, S., Lubis, Y., Abadi, Y., & Rino, F. (2022). Meningkatkan kinerja perusahaan dengan menerapkan konsep manajemen sumber daya manusia strategik dalam menyongsong persaingan global. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2).
- Oktaviani, D. N., Firdaus, M. A., & Bimo, W. A. (2024). Kualitas Sumber Daya Manusia dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(1).
- Ongkowijoyo, Y. S. P. (2021). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Mengelola Kepemimpinan Milenial untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan yang Didukung oleh Teknologi Modern. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(6), 1023–1039.
- Rachmawati, Y., Pratiwi, A., & Wulandari, S. E. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan. *Prosiding Seminar Nasional Sosial, Humaniora, dan Teknologi*.
- Rahmawati, E. (2021). Implementasi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan efektivitas perusahaan. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 6(2), 88–99.
- Siregar, T. (2021). Kompensasi dan motivasi kerja terhadap produktivitas karyawan bagian penjualan. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 5(3), 122–131.
- Sulastri, M., & Handayani, E. (2022). Peran manajemen sumber daya manusia terhadap peningkatan kinerja perusahaan. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 9(2), 98–110.
- Suyitno, A. S. (2016). Produktivitas Karyawan: Dampak Kualitas Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen dan Sains*, 6(1), 226–231.
- Yulyani, E., Agustini, P., Nugraha, P. A., & Sularmi, L. (2024). Meningkatkan Produktivitas Kerja Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*.
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.