JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisiplin
Vol. 02, No. 03, Tahun 2025, Hal. 2040-2050-1984, ISSN: 3089-0128 (Online)

Analisis Pengaruh Beban Kerja dan Target Penjualan Terhadap Kinerja Pramuniaga (Studi Kasus di Gerai Alfamart Sindangsari, Banten)

Vera Maria[1], Agung Farrel Ramadhani[2], Khaizuran Naufal Arfa[3], Kidya Fahranza[4], M Fatih Al-Faruq[5], Mayla Salsabila[6], Muhammad Nabil Oemar[7], Rafiqa Naifah[8], Shakina Rasya Maharani[9], Yupe Joktan Hamsan[10]

[1,2,3,4,5,6,7,8,9,10]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
E-mail : fatikaa039@gmail.com

Article Info

Article history:

Received October 19, 2025
Revised October 20, 2025
Accepted October 26, 2025

Keywords:

Workload, Sales Target, Employee Performance, Customer Service, Qualitative Study

ABSTRACT

This study aims to analyze and describe the influence of workload and sales targets on the performance of store attendants, with a case study conducted at Alfamart Sindangsari, Banten. The research employs a qualitative descriptive approach using an interview as the primary data collection technique. The respondent is a senior female store attendant with eight years of experience. The findings reveal that workload varies depending on store conditions, such as product arrivals and customer traffic. Although the workload can be demanding, effective time management and a positive work attitude help maintain performance levels. Sales targets are perceived as realistic and are supported by an incentive-based reward system without penalties for unmet targets. This system fosters both motivation and occasional anxiety, particularly during peak sales periods such as Ramadan or the year-end season. Overall, the attendant demonstrates strong performance characterized by honesty, discipline, and the application of the 5S principles (smile, greet, salute, polite, and courteous), despite challenges in handling diverse customer behaviors. The study concludes that both workload and sales targets jointly influence the performance of store attendants, particularly in maintaining service quality and motivation at work.

This is an open access article under the CC BY-SA license.

Article Info

Article history:

Received October 19, 2025
Revised October 20, 2025
Accepted October 26, 2025

Kata Kunci:

Beban Kerja, Target Penjualan, Kinerja Pramuniaga, Pelayanan Pelanggan, Penelitian Kualitatif

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh beban kerja dan target penjualan terhadapa kinerja pramuniaga, dengan studi kasus di Gerai Alfamart Sindangsari, Banten. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Narasumber dalam penelitian ini adalah seorang pramuniaga perempuan senior dengan masa kerja delapan tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja pramuniaga bervariasi tergantung pada kondisi toko, seperti kedatangan barang dan jumlah pelanggan. Meskipun beban kerja dapat menjadi tinggi, kemampuan manajemen waktu dan sikap kerja positif membantu menjaga kinerja tetap optimal. Target penjualan dinilai realistis dan didukung oleh sistem insentif tanpa adanya sanksi bagi target yang tidak tercapai. Sistem ini

menumbuhkan motivasi sekaligus kecemasan, terutama pada periode padat penjualan seperti bulan Ramadhan dan akhir tahun. Secara keseluruhan, pramuniaga menunjukkan kinerja yang baik dengan ciri kejujuran, kedisiplinan, serta penerapan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun), meskipun menghadapi tantangan berupa keragaman karakter pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa beban kerja dan target penjualan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pramuniaga, khususnya dalam menjaga kualitas pelayanan dan motivasi kerja.

This is an open access article under the CC BY-SA license.

Corresponding Author:

Vera Maria
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
E-mail: fatikaa039@gmail.com

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan sektor ritel modern di Indonesia menuntut setiap perusahaan untuk menjaga kualitas layanan dan produktivitas sumber daya manusianya. Dalam konteks ini, pramuniaga berperan sebagai ujung tombak yang berinteraksi langsung dengan pelanggan sekaligus berkontribusi terhadap pencapaian tujuan penjualan. Oleh karena itu, kinerja pramuniaga menjadi salah satu indikator penting dalam keberhasilan operasional perusahaan ritel.

Namun, dinamika pekerjaan di sektor ritel sering kali menimbulkan tekanan yang berasal dari tingginya beban kerja serta target penjualan yang ketat. Aktivitas operasional yang padat, seperti pengiriman barang, promosi musiman, dan lonjakan pelanggan pada akhir pekan, menyebabkan beban kerja pramuniaga tidak stabil. Kondisi tersebut menuntut kemampuan individu dalam mengelola waktu, konsistensi disiplin, serta kesiapan mental agar kinerja dapat tetap optimal. Beberapa penelitian terdahulu menyebutkan bahwa beban kerja yang berlebihan tanpa diimbangi kemampuan manajemen diri berpotensi menurunkan performa karyawan (Afandi & Prawitasari, 2022; Santoso & Wibowo, 2023).

Selain faktor beban kerja, penetapan target penjualan juga memberikan pengaruh signifikan terhadap motivasi dan kinerja. Target yang menantang dapat memicu peningkatan performa, tetapi jika tidak realistis justru menimbulkan tekanan psikologis seperti kecemasan atau stres. Penerapan sistem insentif yang bersifat suportif tanpa hukuman, sebagaimana diterapkan di Alfamart, menjadi salah satu strategi efektif untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman secara psikologis dan mendorong motivasi kerja berbasis profesionalisme (Pratama & Susilo, 2021; Permana & Wijayanti, 2022).

Kinerja pramuniaga tidak hanya diukur dari keberhasilan mencapai target penjualan, tetapi juga dari kualitas layanan terhadap pelanggan, termasuk penerapan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) sebagai bentuk perilaku kerja yang berorientasi pada pelayanan prima. Oleh karena itu, penting untuk memahami hubungan antara beban kerja, target

penjualan, dan kinerja pramuniaga, serta peran faktor internal seperti kemampuan manajemen waktu dan sikap kerja dalam memperkuat hubungan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana beban kerja serta target penjualan memengaruhi kinerja pramuniaga di Alfamart Sindangsari, Banten, dengan mempertimbangkan faktor individu sebagai elemen penentu dalam menjaga performa kerja di tengah tuntutan operasional yang dinamis.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana beban kerja memengaruhi kinerja pramuniaga di Alfamart Sindangsari, Banten?
2. Bagaimana target penjualan berpengaruh terhadap motivasi dan kinerja pramuniaga di Alfamart Sindangsari, Banten?
3. Bagaimana hubungan antara beban kerja dan target penjualan secara bersamaan terhadap kinerja pramuniaga?
4. Faktor internal apa yang berperan dalam membantu pramuniaga mengelola beban kerja dan target penjualan agar tetap mencapai kinerja optimal?

Tujuan Penelitian

Menganalisis dampak beban kerja terhadap kinerja pramuniaga di Alfamart Sindangsari, Banten. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana perubahan dalam jumlah pekerjaan, terutama ketika beban kerja meningkat pada waktu-waktu sibuk atau saat pengiriman barang, memengaruhi kinerja kerja, khususnya dalam hal pelayanan kepada pelanggan dan produktivitas.

Menentukan dampak dari target penjualan terhadap motivasi dan kinerja pramuniaga, termasuk cara tekanan dalam mencapai target serta sistem bonus insentif mempengaruhi sikap kerja, semangat, dan konsistensi layanan pramuniaga di lapangan.

Melakukan analisis terhadap hubungan bersamaan antara beban kerja dan target penjualan terhadap kinerja pramuniaga, untuk mengetahui apakah kedua faktor tersebut saling mendukung atau malah menjadi beban ganda yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan serta pencapaian kerja.

Meneliti faktor-faktor internal yang berkontribusi terhadap kemampuan pramuniaga dalam mengelola beban kerja dan mencapai target penjualan, seperti keterampilan manajemen waktu, sikap mental, motivasi internal, dan tingkat profesionalisme, untuk memastikan kinerja kerja tetap optimal meskipun dalam menghadapi tekanan operasional.

LANDASAN TEORI

1) Beban Kerja

Sebuah konsep yang sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia dan ergonomi yang diteliti oleh beberapa ahli adalah beban kerja. Pemahaman yang mendalam tentang beban kerja sangatlah vital jika Anda ingin meningkatkan kinerja karyawan dan menjaga kesejahteraan mereka di tempat kerja.

Munandar mendefinisikan beban kerja sebagai tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan untuk diselesaikan dalam jangka waktu tertentu menggunakan pengetahuan dan potensi tenaga kerja. Munandar juga membagi beban kerja menjadi dua jenis utama: beban

kerja kualitatif dan beban kerja kuantitatif. Beban kerja kuantitatif mencakup kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan secara ketat dalam jam kerja, jumlah dan jenis tugas yang harus diselesaikan, serta keterlibatan terus- menerus karyawan dengan tugas-tugas selama jam kerja. Di sisi lain, beban kerja kualitatif berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan karyawan yang tidak memadai untuk menyeimbangkan tugas- tugas menantang, tingkat tanggung jawab yang tinggi, serta ekspektasi manajer akan kualitas kerja yang excellent dan hasil dari aktivitas mereka.

Hart dan Staveland berargumen bahwa kemampuan, keyakinan, dan interaksi pekerja dengan tuntutan lingkungan kerja menghasilkan beban. Terkadang, definisi operasional beban kerja bergantung pada variabel seperti persyaratan tugas atau upaya yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan. Mereka berpendapat bahwa tuntutan tugas, upaya yang dikeluarkan, dan kinerja mendefinisikan beban kerja dalam tiga faktor kunci. Bagi mereka, beban kerja adalah konstruksi teoretis yang mencerminkan biaya yang ditanggung individu untuk mencapai tingkat kinerja tertentu, sehingga definisi ini lebih menekankan aspek manusia daripada tugas itu sendiri.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 12 Tahun 2008, beban kerja berfungsi sebagai ukuran pekerjaan yang diharapkan dari suatu jabatan atau unit tertentu. Beban kerja ini merupakan hasil perkalian antara jumlah pekerjaan dengan standar waktu. Dengan menghitung tugas-tugas dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya, definisi ini menawarkan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi beban kerja.

Dua kelompok utama dapat digunakan untuk membagi beban kerja:

1. Beban Kerja Fisik

Beban kerja fisik adalah jumlah tugas yang memerlukan usaha atau tindakan fisik dari seorang pekerja. Pekerjaan ini menuntut kinerja fisik dan keterlibatan otot. Aktivitas manual yang termasuk di antaranya adalah mengangkat, mendorong, atau menyeret barang berat. Postur, usia, dan kekuatan fisik karyawan sangat mempengaruhi jenis beban ini.

2. Beban Kerja Mental

Seberapa banyak seorang karyawan menyelesaikan pekerjaan melalui berpikir, berkonsentrasi, analisis, pengambilan keputusan yang sulit, atau mengatasi keadaan yang membutuhkan emosional dan perhatian yang tinggi mencerminkan beban kerja mentalnya. Beban kerja mental adalah beban yang timbul akibat karyawan terlibat dalam aktivitas psikologis atau psikis di tempat kerja.

Dua kelompok faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah variabel eksternal dan internal. Dari dalam diri seseorang berasal faktor internal, yang dapat menyebabkan stres. Faktor fisik meliputi jenis kelamin, usia, kesehatan, ukuran tubuh, dan kondisi gizi; aspek mental mencakup motivasi, persepsi,keyakinan, keinginan, dan kepuasan.

Dari luar diri seseorang berasal faktor eksternal yang terdiri dari tiga unsur fundamental. Pertama, aspek tugas yang mencakup tindakan fisik seperti pengaturan tempat kerja dan beban yang diangkat, serta tugas mental seperti tanggung jawab dan tingkat kesulitan tugas. Kedua, organisasi kerja yaitu durasi kerja, periode istirahat, dan mekanisme rotasi jadwal. Ketiga, lingkungan kerja yang memiliki fitur fisik, kimia, dan biologi termasuk pencahayaan, kebisingan, debu, dan bakteri. Bersama- sama, komponen-komponen ini disebut sebagai pemicu stres yang dapat menyebabkan beban kerja meningkat.

2) Target Penjualan

Salah satu komponen terpenting dalam rencana bisnis yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja tim penjualan dan membantu organisasi mencapai tujuan keuangan adalah target penjualan. Agar suatu organisasi berhasil meningkatkan hasil penjualan dan mencapai tujuan korporat, pemahaman yang mendalam tentang target penjualan sangatlah penting.

Menurut Accurate dan Mekari, target penjualan merupakan bagian penting dari rencana bisnis yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja tim penjualan dan membantu perusahaan mencapai target keuangan. Biasanya ditetapkan untuk jangka waktu tertentu harian, bulanan, atau tahunan target dapat berbentuk total penjualan, jumlah produk yang terjual, atau pertumbuhan persentase dibandingkan periode sebelumnya.

Target penjualan memiliki beberapa fungsi utama:

1. Mendorong motivasi tim penjualan: Target yang terdefinisi jelas memberikan semangat bagi tim untuk bekerja lebih efisien dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Menilai keberhasilan strategi pemasaran: Target berfungsi sebagai ukuran untuk menilai keberhasilan dan efektivitas usaha pemasaran dan penjualan.
3. Menjadi acuan dalam perencanaan anggaran: Target penjualan membantu perusahaan merencanakan proyeksi finansial dan pengaturan sumber daya.
4. Memberikan panduan yang jelas: Tanpa adanya target yang spesifik, tim penjualan bisa kehilangan fokus dan tidak mengetahui arah yang harus dituju.

3) Kinerja

Kinerja, menurut Mangkunegara (2017) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Makna: menekankan pada hasil kerja yang diukur dari dua sisi: kualitas dan kuantitas berdasarkan tanggung jawab pekerja. Relevansi: cocok untuk penelitian pramuniaga yang memiliki target penjualan (kuantitas) dan layanan pelanggan (kualitas). Robbins & Judge (2019) menyatakan bahwa "Performance is the result of an employee's effort, ability, and perception of their role in the organization."

("Kinerja adalah hasil dari upaya, kemampuan, dan persepsi individu terhadap perannya di organisasi."). Makna: kinerja merupakan kombinasi antara usaha (effort), kemampuan (ability), dan pemahaman peran (role perception). Relevansi: menunjukkan bahwa kinerja tidak hanya dipengaruhi faktor fisik seperti beban kerja, tetapi juga faktor psikologis dan motivasional seperti target dan persepsi peran. Bernardin & Russell (2013). "Performance is the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period." ("Kinerja adalah catatan hasil yang dihasilkan dari fungsi pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu."). Makna: menekankan pada output terukur dari pekerjaan dalam periode tertentu biasanya diukur lewat indikator objektif (mis. jumlah penjualan, tingkat layanan). Relevansi: sangat tepat untuk pramuniaga karena kinerjanya mudah diukur melalui pencapaian target penjualan dan output kerja periodik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengaruh beban kerja dan target penjualan terhadap kinerja pramuniaga Alfamart, khususnya di aspek pelayanan pelanggan (customer service). Teknik pengumpulan data utama yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan sejumlah pramuniaga yang bekerja di gerai Alfamart Sindangsari, Banten.

Wawancara tersebut dirancang untuk menggali pengalaman, persepsi, dan dampak tekanan pekerjaan yang dialami oleh pramuniaga terkait beban kerja dan target penjualan yang ditetapkan.

Setelah pengumpulan data, hasil wawancara dianalisis secara deskriptif dengan metode observasi yang fokus pada pola perilaku, tantangan, dan respons para pramuniaga dalam menjalankan tugasnya. Proses analisis data menggunakan pendekatan induktif untuk menemukan tema-tema utama yang muncul dari narasi para responden, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif mengenai hubungan antara beban kerja, target penjualan, dan kinerja pramuniaga. Selain itu, penelitian ini juga memperhatikan konteks lingkungan kerja dan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi hasil kinerja, yang diperoleh dari pengalaman lapangan secara langsung.

Studi ini mengambil lokasi di Alfamart Sindangsari, Banten, sebagai fokus penelitian karena lokasi tersebut representatif dalam memberikan gambaran situasi nyata yang dihadapi pramuniaga. Dengan metode kualitatif ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam memahami dinamika pekerjaan pramuniaga serta menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan manajemen sumber daya manusia di lingkungan ritel modern.

Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini adalah pramuniaga yang bekerja di gerai Alfamart Sindangsari, Banten. Narasumber yang diwawancarai merupakan pramuniaga perempuan senior dengan pengalaman kerja selama delapan tahun. Sampel ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai beban kerja, target penjualan, serta kinerja pramuniaga di lokasi penelitian. Sampel penelitian ini adalah pramuniaga yang bekerja di gerai Alfamart Sindangsari, Banten. Narasumber yang diwawancarai merupakan pramuniaga perempuan senior dengan pengalaman kerja selama delapan tahun. Sampel ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai beban kerja, target penjualan, serta kinerja pramuniaga di lokasi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memaparkan data mentah dan temuan yang didapatkan dari wawancara dan secara deskriptif.

Gambaran Narasumber

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara mendalam. Narasumber dalam penelitian ini adalah seorang pramuniaga senior yang telah bekerja di Alfamart selama 8 tahun. Dengan pengalaman yang signifikan, narasumber telah berpindah-pindah gerai dan saat ini ditempatkan di Alfamart Sindangsari, Banten. Tugas utamanya mencakup penghitungan dan pengawasan barang, serta bertindak sebagai backup kasir, yang menunjukkan adanya tuntutan untuk multitasking. Durasi kerja normal narasumber adalah 8 jam per shift.

Deskripsi Hasil Wawancara

1. Variabel Beban Kerja (X1)

Berdasarkan hasil wawancara, persepsiterhadap beban kerja bersifat dinamis dan tidak statis. Narasumber menyatakan bahwa volume pekerjaan sangat bergantung pada situasi harian. Narasumber A menuturkan, “Hmm...tergantung... jika ada barang yang datang, maka tugas kerja akan bertambah. Tapi jika tidak ada barang yang datang atau sepi pelanggan, maka jumlah pekerjaan sedikit”. (Wawancara, Narasumber A, Tanggal 14 Oktober 2025) Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja memiliki puncak pada momen-momen tertentu, seperti saat ada pengiriman barang atau pada akhir pekan (weekend) di mana gerai menjadi sangat ramai dan padat.

Menariknya, narasumber tidak melihat banyaknya tugas sebagai faktor utama yang menentukan beratnya beban kerja. Sebaliknya, narasumber menekankan pentingnya faktor internal seperti manajemen waktu dan sikap mental.

“Walaupun beban kami banyak dan pekerjaan yang dilakukan juga banyak, kalau kita bisa memanage waktu dengan baik, InsyaAllah, beban kerja terasa ringan. Namun kalau kita terlalu santai atau malas- malasan dan tidak ada niat untuk menyelesaikan pekerjaan tentu beban kerja terasa berat”. (Wawancara, Narasumber A, Tanggal 14 Oktober 2025).

Terkait jumlah staf, narasumber merasa bahwa rasio jumlah pramuniaga dengan beban pekerjaan terkadang tidak seimbang, terutama saat akhir pekan.

“Tergantung, kadang sebanding, kadang tidak. Tergantung weekday atau weekend juga yaa...kalau weekend ramai dan padat sekali”. (Wawancara, Narasumber A, Tanggal 14 Oktober 2025).

2. Variabel Target Penjualan (X2)

Target penjualan dianggap sebagai sesuatu yang realistis oleh narasumber, meskipun pencapaiannya fluktuatif; terkadang tercapai, lebih, atau bahkan kurang. Meskipun realistis, target ini menimbulkan dampak psikologis berupa kecemasan. Narasumber mengeluhkan, "Cemas, banyak target untuk momen momen penting seperti ramadhan dan lebaran atau akhir tahun" (Wawancara, Narasumber A, Tanggal 14 Oktober 2025). Kecemasan ini juga dipicu oleh faktor eksternal, seperti saat hari libur panjang ketika pelanggan utama (mahasiswa) berkurang, yang berpotensi menghambat pencapaian target.

Sistem imbalan di Alfamart bersifat suportif. Terdapat banyak insentif bonus bagi pencapaian target, namun tidak ada konsekuensi atau hukuman jika target tidak tercapai. Narasumber menyatakan,

“Banyak insentif bonus untuk target yang tercapai dan tidak ada konsekuensi untuk target yang tidak tercapai. Jadi hal ini tidak memengaruhi semangat kita untuk bekerja, tapi juga kami tetap kok melaksanakan pekerjaan dengan sebaik mungkin dan penuh semangat juga tentunya agar target penjualan bisa tercapai dengan optimal”. (Wawancara, Narasumber A, Tanggal 14 Oktober 2025).

3. Variabel Kinerja Pramuniaga (Y)

Menurut narasumber, definisi kinerja yang baik sangat berpusat pada kualitas pelayanan pelanggan dan integritas pribadi. Narasumber berpendapat, "Ramah kepada pelanggan, jujur, disiplin, selalu menerapakan 5S: senyum, salam, sapa, sopan, santun, hindari konflik dengan customer, dan berintegritas" (Wawancara, Narasumber A, Tanggal 14 Oktober 2025).

Tantangan terbesar dalam mencapai kinerja terbaik adalah mengelola interaksi dengan pelanggan yang memiliki beragam sifat dan karakter. Narasumber menyadari bahwa kunci menghadapinya adalah dengan pemahaman dan tetap menjaga sikap ramah kepada seluruh

pelanggan. Berdasarkan pengalamannya, narasumber memberikan penilaian yang sangat tinggi terhadap hasil kerjanya sendiri, yaitu "Rating 9 sangat puas" dari skala 10".

Pembahasan

Bagian ini menganalisis temuan- temuan di atas dan menghubungkan antar variabel.

1. Analisis Pengaruh Beban Kerja (X1) terhadap Kinerja Pramuniaga (Y)

Temuan penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara beban kerja dan kinerja tidak bersifat linear. Beban kerja yang tinggi (misalnya, saat barang datang atau weekend ramai) tidak serta-merta menurunkan kinerja. Kunci dari hubungan ini terletak pada variabel moderator internal, yaitu kemampuan manajemen waktu dan sikap proaktif dari pramuniaga itu sendiri.

Seorang pramuniaga yang berpengalaman, seperti narasumber penelitian ini, memandang beban kerja bukan sebagai hambatan, melainkan sebagai tantangan yang bisa dikelola.

Kinerjanya, yang diukur dari keramahan dan pelayanan, dapat dipertahankan meskipun volume pekerjaan meningkat, selama pramuniaga mampu mengatur prioritas dan menjaga niat kerja yang positif. Penliti mengambil kesimpulan bahwa dampak negatif beban kerja terhadap kinerja dapat dimitigasi oleh kapabilitas individu karyawan.

2. Analisis Pengaruh Target Penjualan (X2) terhadap Kinerja Pramuniaga (Y)

Target penjualan secara jelas memberikan pengaruh psikologis berupa kecemasan. Dalam Goal-Setting Theory, target yang menantang memang dapat meningkatkan kinerja, namun jika berlebihan dapat menimbulkan stres. Dalam kasus ini, rasa cemas tersebut tampaknya berfungsi sebagai pendorong untuk tetap waspada dan proaktif dalam mencapai target.

Namun, yang menarik adalah bagaimana sistem insentif membentuk dampak target terhadap kinerja. Adanya insentif bonus tanpa adanya konsekuensi hukuman menciptakan lingkungan yang aman secara psikologis. Pramuniaga termotivasi untuk meraih bonus, tetapi tidak bekerja di bawah ancaman. Hal ini memungkinkan mereka untuk tetap fokus pada aspek kinerja utama, yaitu pelayanan pelanggan yang baik (5S), tanpa harus melakukan hard selling yang dapat mengganggu kenyamanan pelanggan. Semangat kerja untuk mencapai target lebih didasari oleh profesionalisme daripada ketakutan.

3. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan satu narasumber. Meskipun narasumber sangat berpengalaman, pandangannya mungkin tidak sepenuhnya mewakili persepsi pramuniaga lain, terutama mereka yang masih baru atau memiliki tingkat motivasi yang berbeda. Oleh karena itu, generalisasi dari temuan ini perlu dikembangan lebih lanjut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Gerai Alfamart Sindangsari, Banten, dapat disimpulkan bahwa beban kerja dan target penjualan sama-sama berpengaruh terhadap kinerja pramuniaga, terutama dalam menjaga kualitas pelayanan dan motivasi kerja. Beban kerja yang berubah-ubah karena kondisi toko, seperti saat datangnya barang atau banyaknya pelanggan, tidak selalu menurunkan kinerja. Hal ini karena kemampuan pramuniaga dalam

mengatur waktu, bersikap disiplin, dan memiliki semangat kerja yang positif membantu mereka tetap produktif. Target penjualan yang dianggap realistis serta adanya sistem insentif tanpa hukuman juga membuat lingkungan kerja terasa lebih nyaman dan mendukung, walaupun terkadang menimbulkan rasa cemas saat masa penjualan ramai seperti bulan Ramadhan atau akhir tahun. Secara keseluruhan, kinerja pramuniaga terlihat dari sikap profesional, kejujuran, kedisiplinan, dan penerapan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun). Dengan demikian, beban kerja dan target penjualan tidak hanya menjadi tantangan, tetapi juga menjadi faktor penting yang mendorong terbentuknya profesionalisme serta kemampuan pramuniaga dalam menghadapi tekanan kerja dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan, disarankan agar pihak manajemen perusahaan lebih memperhatikan keseimbangan antara beban kerja dan target penjualan yang diberikan kepada pramuniaga. Target penjualan hendaknya ditetapkan secara realistis dengan mempertimbangkan kemampuan karyawan dan kondisi pasar, agar tidak menimbulkan tekanan berlebihan yang dapat memengaruhi kinerja. Manajemen juga perlu melakukan pembagian tugas yang proporsional serta memberikan pelatihan dan motivasi kerja secara berkala agar pramuniaga dapat meningkatkan kemampuan dan semangat dalam mencapai target.

Selain itu, perusahaan diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, komunikatif, dan suportif sehingga karyawan merasa dihargai dan lebih termotivasi untuk bekerja secara optimal. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain: motivasi, kepuasan, atau stres kerja sebagai faktor pendukung agar hasil penelitian berikutnya dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor- faktor yang memengaruhi kinerja pramuniaga di sektor ritel.

DAFTAR PUSTAKA

Aksama, I. G. U., Heryanda, K. K., & Widiastini, N. M. A. (2023). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja sales promotion dengan motivasi sebagai variabel moderasi di PT. World Innovative Telecommunication Cabang Singaraja. Jurnal Prospek: Pendidikan, Sosial, dan Ekonomi, 5(3), 167–176.

Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis, 1(01), 1-14.

Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan reliabilitas kuisioner pengetahuan, sikap dan perilaku Pencegahan Demam Berdarah. Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta 2020;75

Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan. 206-210.

Fitri Rahmadani Made Suardana, H. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Ud. Eva Group Mataram. Valid Jurnal Ilmiah, 16(1), 124–135.

Heruwasto, Ignatius dan Arrina Wulan Aprilia. (2012). Faktor Penentu Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Layanan Jasa Penerbangan: Studi pada Pengguna Lion Air. Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia, 41(4), 421—435.

Iriansyah, P., Adriani, Z., & Sumarni. (2023). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo. Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Pajak Global (JAKPG), 3(2), 112–121.

Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS.

Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2021). Marketing management: an Asian perspective.

Masunggang, E. T., Apriani, E., Martaria, L., Zuntika, S., & Syahputro, S. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Saturasi Coffee Dealer. Jurnal Adijaya Multidisplin, 1(06), 1246-1253.

Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. Jurnal Economina, 2(3), 727-737.

Ningrum, D. S., & Yanuarti, M. (2024). Pengaruh beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Inkabiz Indonesia Tangerang Selatan. Jurnal Ilmiah Sains Manajemen (JISM), 8(2), 88–99.

Oktavia, Y., & Sudarwanto, T. (2023). Pengaruh Brand Image Dan Brand Awareness Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Produk Kecantikan Wardah Di Kota Surabaya. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), 11(2), 240-252.

Putranto, C. Z., & Wijaya, E. (2024). Pengaruh beban kerja, stres kerja, motivasi kerja terhadap kinerja karyawan bagian sales PT. X. Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Perbankan (JEMP), 10(1), 45–56.

Putri, Fifana Kusuma, Altje L. Tumbel, and Woran Djemly. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Matahari Department Store Di Mantos 2.” Jurnal EMBA 9(1):1428–38.

Rahma Yulita, Safrizal, and Susi Aritonang. 2022. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Parna Jaya Motor.” Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis 2(2):141–48. doi: 10.56127/jaman.v2i2.243

Riyadi, S., & Al Rizky, F. (2022). Pengaruh insentif, target penjualan, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan frontliner PT. Accentuates. Jurnal Ekonomi dan Manajemen: El-Mal, 3(4), 201–213.

Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan), 4(4), 279-284.

Santoso, Bayu Aji (2020) Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Manfaat yang dirasakan pada Sikap Nasabah terhadap Layanan Mobile Banking.

Sari, A. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Moderator pada Penumpang Brt Trans Semarang Koridor Vii. Universitas Semarang, skripsi, 19-25.

Septyarani, Tiara Azalia, and Nurhadi Nurhadi. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen 7(2):218–27.

Sugiyono. (2017). Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA;132

Trilaksono, A. I., & Prabowo, B. (2023). Analisis Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal, 5(1), 101-112.

Widjanarko, W., Saputra, F., & Hadita, H. (2023). Analisis Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan terhadap Voucher Gratis Ongkos Kirim E-Commerce Shopee Indonesia. JurnalIlmu Manajemen Terapan, 4(5), 678-685.