

Peran Manajemen Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Ritel Modern

(Studi Kasus pada Supermarket Fitrinofane)

The Role of Work Management in Improving Modern Retail Operational Performance, A Case

Study of Fitrinofane Supermarket

Chinse Alqamar S.F ^{1*}, Pebri Vionauli ², Putri Kanayadewi ³, Nuris Sanida ⁴

^{1,2} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia

^{3,4} Universitas Trunodjoyo Madura, Indonesia

Email: chinse39@gmail.com ¹, febrivionauli@gmail.com ², putrikanaya6@gmail.com ³

* Penulis Korespondensi: chinse39@gmail.com

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 15 Maret 2026;

Revisi: 30 Maret 2026;

Diterima: 07 April 2026;

Terbit: 11 April 2026.

Keywords: Employee Productivity, Operational Performance, Modern Retail, Supermarket, Work Management.

Abstract. The rapid development of modern retail in Indonesia requires companies to achieve effective and efficient operational performance in order to remain competitive. One of the key factors influencing operational performance is the implementation of proper work management in managing human resources. This study aims to analyze the role of work management in improving the operational performance of modern retail, using Supermarket Fitrinofane as a case study. The research employs a descriptive qualitative approach through a literature review by examining relevant scientific sources related to work management and retail operational performance. The findings indicate that work management practices, including work planning, task allocation, scheduling, supervision, and employee performance evaluation, play a significant role in enhancing employee productivity, operational efficiency, and service quality. Structured work management also helps minimize operational errors and supports better work discipline and coordination among departments. Therefore, work management is a strategic factor in improving the operational performance of Supermarket Fitrinofane and contributes to the sustainability of modern retail businesses in Indonesia.

Abstrak

Perkembangan ritel modern di Indonesia menuntut perusahaan untuk memiliki kinerja operasional yang efektif dan efisien agar mampu bersaing dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja operasional adalah penerapan manajemen kerja yang baik dalam mengelola sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran manajemen kerja dalam meningkatkan kinerja operasional ritel modern dengan studi kasus pada Supermarket Fitrinofane. Metode penulisan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi literatur, yaitu melalui pengkajian berbagai sumber ilmiah yang relevan dengan manajemen kerja dan kinerja operasional ritel. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa manajemen kerja yang meliputi perencanaan kerja, pembagian tugas, penjadwalan, pengawasan, serta evaluasi kinerja karyawan berkontribusi signifikan dalam meningkatkan produktivitas karyawan, kelancaran proses operasional, dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Penerapan manajemen kerja yang terstruktur juga mampu meminimalkan kesalahan operasional serta mendukung terciptanya disiplin dan koordinasi kerja yang lebih baik antarbagian. Dengan demikian, manajemen kerja memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja operasional Supermarket Fitrinofane dan menjadi faktor penting dalam mendukung keberlanjutan ritel modern di Indonesia.

Kata Kunci: Kinerja Operasional, Manajemen Kerja, Produktivitas Karyawan, Ritel Modern, Supermarket.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan sektor ritel modern di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat, kemajuan teknologi, serta meningkatnya kebutuhan konsumen akan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam berbelanja. Supermarket sebagai salah satu bentuk ritel modern dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang prima, menyediakan produk yang berkualitas, serta mengelola operasional secara efisien agar dapat bersaing di tengah ketatnya persaingan pasar. Dalam kondisi tersebut, kinerja operasional menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan usaha ritel modern (Adrian Mjesfa, 2025).

Kinerja operasional ritel modern tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan produk dan strategi pemasaran, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana manajemen kerja dijalankan dalam organisasi. Manajemen kerja mencakup perencanaan kerja, pengorganisasian tugas, pembagian tanggung jawab, pengawasan, serta evaluasi kinerja karyawan. Pengelolaan kerja yang baik akan mendorong terciptanya proses operasional yang efektif dan efisien, sehingga mampu meningkatkan produktivitas karyawan, mempercepat alur pelayanan, dan meminimalkan kesalahan kerja di lapangan.

Dalam praktiknya, banyak supermarket menghadapi berbagai permasalahan operasional, seperti ketidakteraturan jadwal kerja, rendahnya disiplin karyawan, komunikasi internal yang kurang efektif, hingga lemahnya pengawasan dari pihak manajemen. Permasalahan tersebut dapat berdampak langsung pada menurunnya kualitas pelayanan kepada pelanggan, terjadinya penumpukan pekerjaan, serta ketidakefisienan penggunaan sumber daya. Oleh karena itu, penerapan manajemen kerja yang terstruktur dan profesional menjadi kebutuhan mendesak bagi pelaku usaha ritel modern (Adrian Mjesfa, 2025).

Supermarket Fitrinofane sebagai salah satu pelaku ritel modern juga menghadapi tantangan serupa dalam mengelola kegiatan operasional sehari-hari. Aktivitas operasional yang melibatkan banyak karyawan dengan berbagai divisi, seperti kasir, pramuniaga, gudang, dan bagian administrasi, menuntut adanya sistem manajemen kerja yang jelas dan terkoordinasi. Tanpa pengelolaan kerja yang baik, potensi sumber daya manusia yang dimiliki tidak akan dapat dimanfaatkan secara optimal, sehingga berpengaruh pada pencapaian target operasional perusahaan.

Manajemen kerja yang efektif di lingkungan supermarket berperan penting dalam menciptakan alur kerja yang teratur, meningkatkan kedisiplinan karyawan, serta memperjelas peran dan tanggung jawab masing-masing individu. Selain itu, manajemen kerja juga berfungsi sebagai alat kontrol bagi manajemen dalam memantau kinerja karyawan, mengidentifikasi

kendala operasional, serta mengambil keputusan yang tepat untuk perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, manajemen kerja tidak hanya berorientasi pada penyelesaian tugas, tetapi juga pada peningkatan kualitas kerja secara keseluruhan.

Penelitian ini menjadi penting karena kinerja operasional yang optimal akan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Pelayanan yang cepat, ramah, dan akurat akan meningkatkan loyalitas pelanggan, sementara sistem kerja yang tidak terkelola dengan baik berpotensi menurunkan kepercayaan konsumen. Oleh sebab itu, diperlukan kajian mendalam untuk memahami sejauh mana peran manajemen kerja dalam meningkatkan kinerja operasional pada ritel modern, khususnya pada Supermarket Fitrinofane (Alhilwa & Kusuma, 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen kerja dalam meningkatkan kinerja operasional di Supermarket Fitrinofane. Melalui studi kasus ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran nyata mengenai penerapan manajemen kerja, hambatan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap efektivitas dan efisiensi operasional. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen Supermarket Fitrinofane, serta memberikan kontribusi akademik dan praktis bagi pengembangan manajemen ritel modern di Indonesia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini berfokus pada konsep manajemen kerja sebagai bagian penting dari manajemen sumber daya manusia yang berperan dalam mengatur, mengarahkan, dan mengawasi aktivitas kerja karyawan agar selaras dengan tujuan organisasi. Manajemen kerja mencakup perencanaan kerja, pembagian tugas, penjadwalan, pengawasan, serta evaluasi kinerja. Penerapan manajemen kerja yang baik akan menciptakan kejelasan peran dan tanggung jawab karyawan, meningkatkan disiplin kerja, serta mendorong terciptanya koordinasi yang efektif antarbagian. Dalam konteks ritel modern, manajemen kerja menjadi fondasi utama untuk memastikan seluruh proses operasional berjalan secara sistematis dan terkontrol (Belzara, 2024).

Kinerja operasional merupakan indikator keberhasilan perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnis sehari-hari secara efektif dan efisien. Kinerja operasional dalam ritel modern dapat diukur melalui beberapa aspek, seperti produktivitas karyawan, kecepatan pelayanan, ketepatan pengelolaan stok, kualitas pelayanan kepada pelanggan, serta kemampuan perusahaan dalam meminimalkan biaya operasional. Teori kinerja menyatakan bahwa kinerja karyawan dan operasional sangat dipengaruhi oleh sistem kerja, kepemimpinan, serta

lingkungan kerja yang kondusif. Dengan demikian, manajemen kerja yang terencana dan terstruktur akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja operasional perusahaan (Rachmawati & Syahrinullah, 2024).

Hubungan antara manajemen kerja dan kinerja operasional telah banyak dibahas dalam berbagai penelitian sebelumnya, yang menunjukkan bahwa manajemen kerja yang efektif mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Dalam sektor ritel modern, pengelolaan kerja yang baik memungkinkan perusahaan untuk mengoptimalkan sumber daya manusia, mengurangi kesalahan operasional, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Landasan teori dalam penelitian ini menegaskan bahwa manajemen kerja memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kinerja operasional Supermarket Fitrinofane, sehingga menjadi variabel penting yang layak untuk diteliti lebih lanjut (Septokasya et al., 2025).

3. METODE PENELITIAN

Metode penulisan yang digunakan dalam artikel ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi literatur, yaitu dengan mengkaji dan menganalisis berbagai sumber tertulis yang relevan, seperti buku teks, jurnal ilmiah, artikel penelitian, dan referensi lain yang berkaitan dengan manajemen kerja dan kinerja operasional ritel modern. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai konsep, teori, serta temuan-temuan sebelumnya yang dapat digunakan sebagai dasar analisis dalam membahas peran manajemen kerja dalam meningkatkan kinerja operasional, khususnya pada konteks Supermarket Fitrinofane, sehingga hasil penulisan dapat disajikan secara sistematis, logis, dan komprehensif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Manajemen Kerja di Supermarket Fitrinofane

Penerapan manajemen kerja di Supermarket Fitrinofane memiliki peran penting dalam mengatur aktivitas operasional harian yang melibatkan berbagai divisi kerja, seperti kasir, pramuniaga, bagian gudang, serta administrasi. Manajemen kerja di supermarket ini diwujudkan melalui pembagian tugas yang jelas, penjadwalan kerja yang terstruktur, serta pengawasan rutin oleh pihak manajemen. Pembagian kerja dilakukan berdasarkan fungsi dan kompetensi masing-masing karyawan, sehingga setiap individu memahami peran, tanggung jawab, dan target kerja yang harus dicapai. Hal ini membantu mengurangi tumpang tindih

pekerjaan serta meminimalkan kebingungan dalam pelaksanaan tugas operasional (Sitorus et al., 2025).

Penjadwalan kerja juga menjadi aspek penting dalam manajemen kerja di Supermarket Fitrinofane. Jadwal kerja disusun untuk menyesuaikan dengan jam operasional supermarket serta tingkat kunjungan pelanggan, terutama pada jam-jam sibuk. Dengan adanya jadwal yang terencana, perusahaan dapat memastikan ketersediaan tenaga kerja yang cukup pada setiap shift, sehingga pelayanan kepada pelanggan tetap optimal. Penjadwalan yang baik juga berkontribusi pada peningkatan kedisiplinan karyawan, karena jam kerja, waktu istirahat, dan pembagian shift telah ditetapkan secara jelas oleh manajemen.

Pengawasan kerja di Supermarket Fitrinofane dilakukan secara langsung oleh kepala toko atau supervisor dengan cara memantau aktivitas karyawan di lapangan. Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa standar operasional prosedur (SOP) dijalankan dengan baik, mulai dari pelayanan pelanggan, pengelolaan stok, hingga kebersihan area toko. Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala sebagai bagian dari manajemen kerja, sehingga manajemen dapat mengidentifikasi kendala yang dihadapi karyawan serta mengambil langkah perbaikan yang diperlukan. Secara keseluruhan, penerapan manajemen kerja di Supermarket Fitrinofane menunjukkan adanya upaya sistematis untuk menciptakan alur kerja yang terorganisasi dan terkendali (Suryanto & Roy, 2013).

Dampak Manajemen Kerja terhadap Kinerja Operasional

Penerapan manajemen kerja yang terstruktur di Supermarket Fitrinofane berdampak positif terhadap peningkatan kinerja operasional perusahaan. Salah satu dampak yang paling terlihat adalah meningkatnya produktivitas karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari. Dengan adanya pembagian kerja yang jelas dan jadwal yang teratur, karyawan dapat bekerja lebih fokus dan efisien sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Hal ini berkontribusi pada kelancaran proses operasional, seperti kecepatan pelayanan di kasir, kerapian penataan barang, serta ketepatan pengelolaan stok di gudang (Anugerah, 2025).

Manajemen kerja yang baik juga berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Karyawan yang memahami tugas dan alur kerja cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, ramah, dan akurat. Di Supermarket Fitrinofane, hal ini tercermin dari berkurangnya antrean panjang di kasir serta meningkatnya responsivitas pramuniaga dalam membantu pelanggan. Pelayanan yang optimal menjadi indikator penting dalam menilai kinerja operasional ritel modern, karena kepuasan pelanggan sangat bergantung pada pengalaman berbelanja yang mereka rasakan.

Manajemen kerja yang efektif turut membantu perusahaan dalam menekan kesalahan operasional, seperti kesalahan pencatatan transaksi, kekeliruan penempatan barang, dan keterlambatan pengisian stok. Pengawasan dan evaluasi kerja yang dilakukan secara rutin memungkinkan manajemen untuk segera mengidentifikasi masalah dan mengambil tindakan korektif. Dengan demikian, kinerja operasional Supermarket Fitrinofane menjadi lebih stabil dan terkontrol. Temuan ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa sistem kerja yang terencana dan terorganisasi akan meningkatkan efektivitas serta efisiensi operasional perusahaan ritel (Belzara, 2024).

Tantangan Manajemen Kerja dan Upaya Peningkatan Kinerja Operasional

Meskipun penerapan manajemen kerja di Supermarket Fitrinofane telah memberikan dampak positif terhadap kinerja operasional, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan.

1. Konsistensi Kedisiplinan Karyawan

Konsistensi kedisiplinan karyawan menjadi tantangan utama, terutama pada saat beban kerja meningkat seperti pada akhir pekan atau periode promosi. Tekanan kerja yang tinggi dapat memengaruhi fokus dan ketahanan karyawan dalam menjalankan tugasnya, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan jadwal kerja yang seimbang, pembagian tugas yang jelas, serta pengawasan yang efektif untuk menjaga stabilitas kinerja karyawan (Fajariah Asmawati et al., 2024).

2. Komunikasi Internal Antarbagian

Tantangan berikutnya adalah komunikasi internal antarbagian yang belum berjalan secara optimal. Koordinasi yang baik antara bagian gudang, pramuniaga, dan kasir sangat diperlukan untuk memastikan ketersediaan barang di rak serta kelancaran proses transaksi. Kurangnya komunikasi yang efektif dapat menyebabkan keterlambatan pengisian stok dan ketidaksesuaian informasi harga, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

3. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Sebagai upaya peningkatan kinerja operasional, pelatihan karyawan perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi dan pemahaman terhadap standar operasional prosedur. Melalui pelatihan yang terarah, karyawan diharapkan mampu bekerja lebih profesional, responsif, dan adaptif terhadap perubahan kondisi operasional, sehingga dapat mendukung kelancaran aktivitas supermarket secara keseluruhan.

4. Evaluasi Kinerja dan Sistem Kerja Adaptif

Evaluasi kinerja yang terstruktur dan penerapan sistem kerja yang adaptif menjadi langkah penting dalam penguatan manajemen kerja. Evaluasi kinerja dapat digunakan sebagai dasar pemberian penghargaan maupun perbaikan kinerja karyawan, sementara sistem kerja yang fleksibel memungkinkan manajemen menyesuaikan pengaturan kerja dengan kondisi operasional yang dinamis. Dengan demikian, manajemen kerja tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendali, tetapi juga sebagai strategi pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja operasional Supermarket Fitrinofane (Amalina Saputri et al., 2024).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa manajemen kerja memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja operasional Supermarket Fitrinofane. Penerapan manajemen kerja yang meliputi pembagian tugas yang jelas, penjadwalan kerja yang terstruktur, pengawasan rutin, serta evaluasi kinerja karyawan terbukti mampu menciptakan alur kerja yang lebih tertib dan efisien. Hal tersebut berdampak langsung pada peningkatan produktivitas karyawan, kelancaran proses operasional, serta kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dengan manajemen kerja yang baik, potensi sumber daya manusia dapat dimanfaatkan secara optimal sehingga mendukung pencapaian tujuan operasional dan keberlanjutan usaha ritel modern.

Adapun saran yang dapat diberikan adalah agar pihak manajemen Supermarket Fitrinofane terus melakukan penguatan manajemen kerja secara berkelanjutan, khususnya melalui peningkatan komunikasi internal, pelatihan karyawan, dan evaluasi kinerja yang lebih sistematis. Selain itu, penyesuaian jadwal kerja berdasarkan tingkat kunjungan pelanggan juga perlu diperhatikan untuk menjaga kualitas pelayanan pada jam-jam sibuk. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggunakan metode penelitian lapangan dengan pengumpulan data primer agar diperoleh hasil yang lebih mendalam dan empiris terkait pengaruh manajemen kerja terhadap kinerja operasional ritel modern.

REFERENSI

Adrian Mjesfa. (2025). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Retail: Peran Pelatihan dan Motivasi Karyawan dalam Meningkatkan Penjualan. *Global Leadership Organizational Research in Management*, 3(2), 118–131. <https://doi.org/10.59841/glory.v3i2.3191>

- Alhilwa, R. Q., & Kusuma, Y. B. (2024). Peranan Manajemen Operasional dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan Ritel di PT Tsamaniya Amanah Mandiri. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12), 390–395. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12786728>
- Amalina Saputri, L., Iqbaal Maulana, M., Kholik Istiqomah, N., & Ratnawati, I. (2024). Tantangan Dan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era Transformasi Digital : Studi Literatur. *Manajemen Business Innovation Conference-MBIC*, 4(Optimalisasi UMKM Melalui Transformasi Digital), 902–919.
- Anugerah, A. P. E. (2025). PERAN ADMIN RETAIL DALAM MENINGKATKAN KINERJA PENJUALAN PADA PT SURABAYA JERSEY INDONESIA Adelia. *MUSYTARI*, 23(8).
- Belzara, G. S. (2024). PENGARUH WORKLOAD, WORK STRESS, DAN WORK ENVIRONMENT TERHADAP TURNOVER INTENTION (STUDI KASUS PADA KARYAWAN TOKO RITEL). *Edunomika*, 08(04), 1–12.
- Fajariah Asmawati, Kriara Latifah Dinar, Sri Sundari, & Marisi Pakpahan. (2024). Tantangan Dan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Menghadapi Fenomena Great Resignation. *Jurnal Cakrawala Akademika*, 1(3), 987–1006. <https://doi.org/10.70182/jca.v1i3.67>
- Hartono, T., & Puspitasari, D. (2025). Dampak pengembangan sumber daya manusia terhadap loyalitas pelanggan di industri ritel. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 10(1), 101–115. <https://doi.org/10.5281/jmbi.v10i1.2235>
- Rachmawati, D., & Syahrinullah. (2024). Analisis Manajemen Operasional dalam Meningkatkan Kualitas Layanan. *Journal of Management Branding*, 1(September), 118–128. <https://doi.org/10.71326/jmb.v1i2.43>
- Santoso, A., & Widodo, M. (2024). Evaluasi efektivitas strategi manajemen sumber daya manusia di perusahaan ritel berbasis digital. *Jurnal Ekonomi Terapan*, 8(5), 450–463. <https://doi.org/10.4018/JET-04-2024-2347>
- Septokasya, M. F., Raharso, S., & Tjahjawati, S. S. (2025). Peran Work Engagement Dalam Meningkatkan Kreativitas Kerja : Kajian Empiris Karyawan Supermarket Di Kecamatan Cicendo, Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(2), 1594–1608. <https://doi.org/10.31955/mea.v9i2.5813>
- Setiawan, J., & Raharjo, S. (2025). Peran pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan ritel. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(2), 184–197. <https://doi.org/10.1016/j.jsdm.2025.02.009>
- Sitorus, F., Gemilang, G. S., Pulungan, J. Z., DwiPutra, R., & Nasution, S. S. (2025). Strategi Manajemen untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional pada Perusahaan Ritel di Era Digital. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 425–435. <https://doi.org/10.71456/sur.v3i2.1276>
- Suryanto, S., & Roy, S. (2013). Pengelolaan dan pengembangan bisnis ritel modern pada fungsi sumber daya manusia di cv hokky family Surabaya. *Agora*, 1(3), 1–12.

Widiastuti, E., & Andriani, F. (2024). Peran teknologi digital dalam transformasi manajemen ritel. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Digital*, 4(3), 150–162. <https://doi.org/10.1155/jbmd.v4i3.1467>

Widyastuti, T., & Purnamasari, D. (2024). Analisis pengaruh manajemen pemasaran terhadap peningkatan penjualan pada bisnis ritel online di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Pemasaran*, 6(2), 218–230. <https://doi.org/10.1108/JEP-02-2024-1123>