



Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Penjualan di Gerai Anyardrink Tanggul Serang-Banten

M Syaepudin¹, Herdiansah Herdiansah², Asifatunisa Asifatunisa³, Amanda Jesica Loren⁴, Riki Gana Suyatna⁵

¹⁻⁵Universitas Primagraha

Alamat :Jl. Trip jamaksari Nomor 1A, kaligandu, Kec. Serang, Kota Serang, Banten 42111

Email: spudin685@gmail.com¹, herdispeed135@gmail.com²,

asyfatunn@gmail.com³, amandajesica17@gmail.com⁴, riki.gana23@gmail.com⁵

Abstract. *The aim of this research is to determine the effect of employee performance on sales which is mediated by competitive advantage. This research was conducted on Anyardrink store employees with syrup products. There were 8 types/brands of syrup used with various flavors, using a non-probability method in the form of incidental and purposive sampling. The data analysis technique used is Path Analysis and sampling test. Based on the results of the analysis, it was found that the regression model used met the classical assumption test. This research found that 1) Entrepreneurial Orientation has a positive and significant effect on Competitive Advantage; 2) Competitive Advantage has a positive and significant effect on Marketing Performance; 3) Employee orientation has a positive and significant effect on Sales Performance; 4) Competitive Advantage is proven to positively and significantly mediate the influence of Entrepreneurial Orientation on Marketing Performance.*

Keywords: *Effect of Employee Performance on Sales, Entrepreneurship, Marketing.*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap penjualan yang dimediasi keunggulan bersaing. Penelitian ini dilakukan pada karyawan toko anyardrink produk yang berjenis syrup. Merk syrup yang digunakan sebanyak 8 jenis/merk dengan berbagai rasa, dengan menggunakan metode non probability yang berbentuk incidental dan purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah Path Analysis dan uji sampling. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi uji asumsi klasik. Penelitian ini menemukan bahwa 1) Orientasi Kewirausahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing; 2) Keunggulan Bersaing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pemasaran; 3) Orientasi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Penjualan; 4) Keunggulan Bersaing terbukti positif dan signifikan memediasi pengaruh Orientasi Kewirausahaan terhadap Kinerja Pemasaran.

Kata kunci: Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap penjualan, Kewirausahaan, Pemasaran.

LATAR BELAKANG

Kinerja Karyawan adalah ukuran sejauh mana seorang karyawan berhasil mencapai tujuan-tujuan dan standar yang telah ditetapkan oleh Perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja. Kinerja karyawan juga dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dalam organisasi

Dalam era globalisasi ekonomi saat ini menuntut persaingan yang kompetitif bagi setiap perusahaan untuk selalu melakukan inovasi dalam pencapaian tujuan perusahaan. Salah satu tujuan perusahaan adalah mendapatkan keuntungan dari usahanya dan selalu berupaya untuk menjaga dan mempertahankan kelangsungan hidup usaha serta meningkatkan dan mengembangkan usahanya. Kenyataan tersebut berlaku bagi semua jenis usaha, salah satunya usaha yang bergerak pada jasa penjualan seperti Anyardrink. Anyardrink Merupakan agen

penjualan minuman siroup yang penjualannya dilakukan secara offline maupun melalui e-commers. Gerai anyardrink berlokasi di kota serang , lebih tepatnya di jalan samaun bakri no.101 kota serang

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan eksplanatif yang teruji tentang hal 1) apa pengaruh kinerja karyawan terhadap penjualan 2) Orientasi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Penjualan; 3) Keunggulan Bersaing terbukti positif dan signifikan memediasi pengaruh Orientasi Kewirausahaan terhadap Kinerja Pemasaran

Kinerja karyawan adalah outcome yang dihasilkan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu. Hal ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2012) dan Wibowo (2012) mendefinisikan kinerja sebagai outcome dari karyawan yang didasarkan pada hasil, proses dan sikap kerja karyawan dalam periode waktu tertentu. Menurut Robbins (Wibowo, 2012), Wirawan (2009), dan Moehariono (2012) mengungkapkan terdapat tiga aspek yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan diantaranya (1) hasil kerja, (2) proses kerja, dan (3) sikap kerja.

KAJIAN TEORI

1. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan gambaran tentang kemampuan, keterampilan, dan hasil kerja yang diperlihatkan oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Kinerja ini dapat diukur berdasarkan pencapaian target yang telah ditetapkan, tingkat produktivitas, kualitas hasil kerja, serta kemampuan berkolaborasi dalam tim. Sebagai sebuah tolok ukur, kinerja karyawan menjadi cerminan dari dedikasi dan kontribusi mereka dalam mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Prof. Dr. Moehariono, M.Si. dalam bukunya yang berjudul “Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi”, kinerja karyawan adalah merupakan hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas, dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Dalam mengukur dan menganalisis kinerja karyawan, ada beberapa jenis yang perlu diperhatikan:

- a) Kinerja Kuantitatif Kinerja kuantitatif terukur dengan data dan angka, seperti produksi produk, penjualan, atau pencapaian target.

Ini membantu menilai sejauh mana karyawan mencapai sasaran yang telah ditetapkan

b) Kinerja Kualitatif

Kinerja kualitatif diukur dari kualitas hasil kerja, termasuk kepuasan pelanggan, kualitas produk, atau inovasi.

Ini menilai nilai tambah yang diberikan karyawan pada produk atau layanan.

c) Kinerja Individu

Kinerja individu dinilai berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya. Menunjukkan sejauh mana karyawan menyelesaikan tugas dengan baik.

d) Kinerja Tim

Kinerja tim dinilai dari kerja sama dan kontribusi dalam mencapai tujuan bersama.

e) Kinerja Potensial

Kinerja potensial mengukur kemampuan karyawan untuk berkembang dan memberikan nilai tambah di masa depan.

2. Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan

Ada banyak faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan. Ini merupakan hal yang alamiah, sebab karyawan adalah manusia yang bergantung pada kesehatan, lingkungan kerja, teknologi, dan faktor sejenisnya. Dalam memahami faktor-faktor ini akan membantu perusahaan meningkatkan kinerja karyawan diantaranya yaitu:

a. Kesehatan karyawan

Karyawan yang sehat mampu bekerja lebih optimal dibandingkan dengan karyawan yang kurang sehat, maka dari itu perusahaan harus memperhatikan akan Kesehatan karyawan-karyawannya dengan cara memberikan fasilitas Kesehatan.

b. Pelatihan terhadap karyawan

Edukasi dan pelatihan amat berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan, terutama bagi karyawan yang baru bekerja dan masih membutuhkan arahan. Perusahaan dapat memberikan pelatihan langsung di lokasi kerja, atau dengan mendanai program pembelajaran mengenai faktor faktor yang memengaruhi kinerja.

c. Pengaruh seorang atasan

Peran seorang atasan juga mempengaruhi kinerja karyawan. Jika seorang atasan selalu berkomentar buruk terhadap karyawannya maka kepercayaan karyawan terhadap atasan akan berkurang dan juga akan mempengaruhi kinerja karyawan, Maka setiap atasan harus memiliki hubungan baik dengan karyawannya dalam artian harus saling memberi arahan, pengertian, dan komentar yang baik terhadap karyawannya agar terjalinnya komunikasi yang baik

d. Komunikasi dan hubungan yang kuat

Dengan komunikasi yang kuat, maka karyawan akan dapat dengan mudah memahami tujuan proyek, tenggat waktu, detail pekerjaan sehingga tugas dan proyek pun dikerjakan dengan lancar.

Tidak hanya itu, karyawan juga akan lebih mudah membereskan masalah yang muncul di tempat kerja dengan lebih efektif.

Dengan motivasi, karyawan juga akan tetap termotivasi dan meningkatkan kinerja, sehingga memungkinkan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan juga. Tujuan dari motivasi adalah untuk mencapai rasa tujuan bersama dengan memastikan sejauh mungkin bahwa kebutuhan dan keinginan organisasi selaras dengan para anggotanya.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Kualitatif Deskriptif. , Metode kualitatif adalah langkah-langkah penelitian sosial untuk mendapatkan data deskriptif berupa kata-kata dan gambar. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Lexy J. Moleong bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian

kualitatif adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyajikan gambaran secara lengkap mengenai suatu kejadian atau dimaksudkan untuk mengekspos dan mengklarifikasi suatu fenomena yang terjadi.

Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif oleh karena itu penelitian yang masalah-masalah yang berkaitan dengan pertanyaan adanya variabel bebas dideskripsikan atau dideskripsikan sedemikian rupa untuk memperoleh data primer yang mendukung penyusunan laporan penelitian ini. Informasi yang diperoleh dalam proses penelitian ini diolah, dianalisis dan diolah dengan teori-teori yang dipelajari untuk menjelaskan deskripsi subjek dan menarik kesimpulan tentang masalah yang diteliti.

Dalam penelitian kualitatif seorang peneliti berbicara langsung dan mengobservasi beberapa orang, untuk mempelajari latar, kebiasaan, dan perilaku karyawan.

Bogdan dan Biklen mengemukakan bahwa karakteristik dari penelitian kualitatif adalah:

1. Alamiah.
2. Data bersifat deskriptif bukan angka-angka.
3. Analisis data dengan induktif.
4. Makna sangat penting dalam penelitian kualitatif

Selain teknik pengumpulan data yang tepat, alat pengumpulan data juga harus baik. Informasi yang dikumpulkan dengan demikian adalah baik dan benar. Teknik pengumpulan data menggunakan penelitian kualitatif meliputi:

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang ingin diketahui peneliti untuk bahan penelitian, Teknik wawancara digunakan untuk tanya jawab secara mendalam dengan responden.

Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya, Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber.

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai bukti nyata bahwa si peneliti mendapatkan data sesuai fakta yang terjadi dilapangan. Dokumentasi bisa berupa foto ataupun video

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini peneliti akan menguraikan data dari hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan pada bagian pendahuluan yaitu **Pengaruh kinerja karyawan terhadap penjualan di gerai anyardrink.**

Hasil yang diperoleh dari penelitian yang menggunakan Teknik wawancara dan observasi yang dilakukan dengan terjun langsung ke lokasi observasi oleh peneliti. Analisis ini berfokus pada tujuan penelitian yaitu pengaruh kinerja karyawan terhadap penjualan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti melihat bahwa pengaruh kinerja karyawan sangat besar terhadap keberlangsungan penjualan. Penjualan akan naik secara signifikan apabila setiap pegawai memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya karena setiap pelanggan pasti ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari gerai tempat ia berbelanja.

Metode kualitatif merupakan metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Prosedur penelitian ini menghasilkan data berupa kata-kata atau lisan yang didasari oleh sikap dan perilaku narasumber yang di amati. Pendekatannya diarahkan pada individu dan latar yang

terbuka. Jadi tidak dilakukan proses isolasi ataupun diskriminasi terhadap informan yang di wawancarai.

Penerapan kualitas kerja dapat diawali dari tanggung jawab karyawan yang siap lembur hingga tugas mereka selesai, reliabilitas karyawan yang ditunjukkan dengan selalu menjaga kualitas layanan, serta daya tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada Gerai Anyardrink menunjukkan bahwa faktor yang sangat penting dalam perusahaan adalah kualitas kerja. Mempunyai sumber daya manusia dengan integritas pribadi yang fokus pada kualitas kerja mampu menjadikan kinerja mereka meningkat dan mampu membuat kenaikan pada penjualan. Untuk dapat mengetahui sejauh mana informasi yang diberikan oleh informan, peneliti menggunakan beberapa tahap:

1. Menyusun daftar pertanyaan wawancara berdasarkan dari unsur –unsur kenyataan yang ada kepada informan.
2. Melakukan Wawancara dan observasi dengan informan dan informan pendukung
3. Mengumpulkan Dokumentasi selama wawancara untuk melengkapi data –data yang berhubungan dengan penelitian

Menganalisis dari hasil data wawancara dan observasi yang telah dilakukan di gerai anyardrink, maka peneliti membagi ke dalam tiga pembahasan, yaitu:

- **Gambaran Objek Penelitian**

Selama melakukan penelitian dan sampai pada tahapan wawancara ini informan tidak keberatan untuk di wawancarai dan memberikan tanggapan ataupun informasi mengenai apa saja yang di wawancarai oleh peneliti. Adapun beberapa hasil informasi dari informan atau narasumber sebagai berikut:

a. Teh Siska (Informan)



Informan yang pertama yaitu Teh Siska yang tidak lain adalah pegawai dari kedai anyardrink itu sendiri. Ibu asifa ini informan yang pertama kami wawancarai di lokasi penelitian, Ibu Asifa ini kami minta untuk menjadi objek penelitian agar kami dapat menggali beberapa informasi mengenai tema penelitian ini. wawancara ini dilakukan secara sukarela dan tidak ada paksaan dari pihak manapun, saat melakukan sesi wawancara, peneliti melakukannya seperti sedang bertanya biasa dan santai tanpa ada ketegangan dengan informan. Hal tersebut dilakukan agar terkesan tidak kaku sehingga informan tidak segan-segan membantu peneliti memberikan jawaban yang fleksibel dan tidak segan-seganmem berikan informasi yang mendalam terkait dengan penelitian ini.

b. Kang Dimas (informan)



Informan kedua yang peneliti wawancarai dan observasi yaitu Kang Dimas. Informan kedua ini juga merupakan pegawai dari gerai Anyardrink . Ketika melakukan wawancara dan observasi dengan informan kedua ini, peneliti juga

melakukan hal yang sama seperti informan pertama yaitu dengan melakukan wawancara dengan cara secara terbuka, tujuannya untuk mencari data dan fakta yang lebih akurat lagi untuk hasil penelitian ini.

Pada saat melakukan penelitian sang peneliti meminta izin terlebih dahulu kepada gerai anyardrink untuk melakukan observasi dan penelitian tujuannya agar tidak ada kesalah fahaman dan untuk menghindari kata dirugikan karena hasil penelitian ini.

- **Analisa Hasil Penelitian**

Data yang diperoleh dari hasil penelitian yang mendalam yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara dan observasi pada bulan Desember 2023. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan kepada ke dua informan, peneliti dapat menganalisis tentang “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Penjualan di Gerai Anyardrink”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap kedua informan tersebut diperoleh hasil yang hamper sama antara jawaban yang satu dengan jawaban yang lainnya dari masing-masing informan.

Peneliti menanyakan beberapa pertanyaan kepada informan mengenai pengaruh kinerja karyawan untuk keberlangsungan penelitian ini. Informan yang pertama kali di wawancarai yaitu ibu asifa sebagai pegawai di gerai anyardring, mengenai seberapa berpengaruh apa kinerja karyawan terhadap penjualan di gerai anyardrink ini? Kemudian ibu asifa memberikan tanggapannya sebagai berikut

“ kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap penjualan. dikarenakan pelanggan juga akan senang jika di layani dengan baik oleh pegawai, dan membuat pelanggan nyaman berbelanja di gerai ini, suatu saat si pelanggan ini pasti akan berbelanja Kembali ke gerai ini karena sudah tau pelayanannya bagus.”

Selanjutnya peneliti melanjutkan mewawancarai informan mengenai Bagaimana Anda menjalin hubungan baik dengan Pelanggan?

“Langkah pertama yang saya ambil untuk membangun hubungan baik dengan pelanggan adalah mendengarkan secara aktif kebutuhan dan kekhawatiran mereka. Selanjutnya, saya mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan kejelasan dan mengulangi kembali apa yang mereka katakan dengan kata lain. Saya juga berbicara tentang minat mereka untuk menjalin hubungan dengan mereka. Terakhir, saya menyarankan bagaimana memenuhi kebutuhan mereka dengan produk atau layanan yang kita miliki dan menyiapkan promosi penjualan yang disesuaikan untuk membujuk mereka agar membeli.”

Kemudian peneliti memberikan pertanyaan lebih lanjut mengenai Berdasarkan pengalaman selama ini, apa kelemahan dan kelebihan penilaian kinerja karyawan?

“Menurut saya kelebihan penilaian kinerja adalah dapat mengerti kesalahankesalahan kami dalam mengerjakan tugas tetapi kelemahannya adalah penilaian dilakukan oleh atasan langsung, dan atasan tidak selalu melihat kinerja kami sehari-harinya, proses dari apa yang kami kerjakan hanya terkadang melihat dari kesalahan saja”

Peneliti masih terus melanjutkan wawancara ke pertanyaan selanjutnya tentang bagaimana agar penjualan terus meningkat seiring dengan kinerja yang maksimal

“Biasanya ada konsumen yang tidak mudah percaya dengan kata-kata promosi dari penjual ya, untuk itu kami memberikan garansi. Fitur garansi produk dapat mengakibatkan pelanggan merasa lebih aman saat membeli produk. Dengan adanya garansi akan menjadi nilai lebih dari produk dan membangun kepercayaan pelanggan. Selain memberi garansi kami juga sering memberikan promo menarik kepada pelanggan Dengan memberikan promo dapat memancing pelanggan untuk membeli produk. Akibatnya penjualan dapat meningkat.”

Peneliti kemudian bertanya tentang selain penjualan offline apakah gerai anyardrink ini menjual produknya melalui platform lain seperti marketplace?

“ya, kami menjual produk selain di gerai offline kami juga menjualnya di beberapa marketplace seperti shopee, Lazada, dan Tokopedia.

- **Pembahasan**

Telah dibahas bahwa penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan penelitian deskriptif Jenis pendekatan deskriptif dengan penelitian kualitatif menampilkan data apa adanya tanpa proses manipulasi atau perlakuan-perlakuan lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyajikan gambaran secara lengkap mengenai suatu kejadian atau dimaksudkan untuk mengekspos dan mengklarifikasi suatu fenomena yang terjadi.

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Penjualan di Gerai Anyardrink.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti melihat bahwa pengaruh kinerja karyawan sangat besar terhadap keberlangsungan penjualan. Penjualan akan naik secara signifikan apabila setiap pegawai memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya karena setiap pelanggan pasti ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari gerai tempat ia berbelanja. Oleh karena itu setiap gerai harus memilih karyawan

yang ahli memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. jika karyawan mampu menunjukkan kinerja yang tinggi dalam memberikan pelayanann kepada pelanggan, maka para pelanggan akan merasakan kenyamanan dan tidak mengeluh. Hal tersebut menandakan bahwa pelanggan merasa puas ketika berbelanja di gerai tersebut. Sebaliknya, jika karyawan bekerja asal-asalan, tidak ramah, malas, menunjukkan performa yang buruk dalam memberikan pelayanan, maka pelanggan akan komplain atau mengeluh. Ketika ada complain atau keluhan dari pelanggan, menandakan bahwa pelanggan tidak merasa puasa terhadap pelayanan yang diberikan. Ini membuktikan bahwa pengaruh kinerja karyawan sangatlah penting untuk menaikkan penjualan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian tersebut bisa disimpulkan bahwa kinerja karyawan yang baik akan memberikan dampak positif pada penjualan. pengelolaan kinerja karyawan yang baik terbukti akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan gerai. Karyawan yang mampu menunjukkan kemampuan teknis maupun interpersonalnya dengan baik, akan senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan

Kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penjualan. Penjualan akan naik secara signifikan apabila setiap pegawai memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya karena setiap pelanggan pasti ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dari gerai tempat ia berbelanja. Maka dari itu pengaruh kinerja karyawan ini sangat penting untuk menaikkan penjualan.

DAFTAR FUSTAKA

- <https://www.talenta.co/blog/kinerja-karyawan-dan-faktor-faktor-yang-memengaruhinya/#:~:text=Konsistensi%20Kinerja%20Pegawai%20atau%20Kinerja,berdampak%20buruk%20pula%20pada%20perusahaan.>
- <http://repository.radenintan.ac.id.>
- <https://tambara.e-journal.id/medikonis/article/download/79/62#:~:text=Dengan%20motivasi%2C%20karyawan%20juga%20akan,organisasi%20selaras%20dengan%20para%20anggotanya.>
- <https://jurnal.staidimakassar.ac.id> ›
- [https://bantuan.simpkb.id/books/panduan-pgp-asesor/ch03/3-wawancara.html - :~:text=Tujuan%20dari%20wawancara%20adalah%20untuk,pertanyaan%20dari%20pewawancara%20kepada%20narasumber.](https://bantuan.simpkb.id/books/panduan-pgp-asesor/ch03/3-wawancara.html#:~:text=Tujuan%20dari%20wawancara%20adalah%20untuk,pertanyaan%20dari%20pewawancara%20kepada%20narasumber.)
- <https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/Wawasan/article/view/1850/1476>