

OPTIMALISASI BEBAN KERJA UNTUK MENJAGA KUALITAS KERJA KARYAWAN TOKO SERAGAM SEKOLAH MONALISA KEDIRI

Dharma Panji Agung Prayitno^{1*}, Basthoumi Muslih²

^{1),2)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur

panjimaniam@gmail.com*

Informasi Artikel

Tanggal Masuk: 26/06/2026

Tanggal Revisi: 04/07/2026

Tanggal Diterima : 14/07/2026

Abstract

This study aims to analyze employee workload conditions, employee work quality, and workload optimization efforts to maintain work quality at the Monalisa Kediri School Uniform Store. This study uses a qualitative approach with a case study type. Research informants consisted of the owner, employees, and consumers selected through purposive sampling techniques. Data were collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed using the Miles and Huberman interactive model. The results of the study indicate that employee workloads increase during certain periods, especially before the new school year, so that employees face multitasking and time pressure. Nevertheless, work quality is maintained well through the division of tasks according to expertise, teamwork, and owner supervision. The novelty of this study shows that increasing workloads does not always reduce work quality if balanced with appropriate optimization.

Keywords: *Workload, Work Quality, Optimization, Employee, Retail Business*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi beban kerja karyawan, kualitas kerja karyawan, serta upaya optimalisasi beban kerja dalam menjaga kualitas kerja pada Toko Seragam Sekolah Monalisa Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Informan penelitian terdiri dari owner, karyawan, dan konsumen yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja karyawan meningkat pada periode tertentu, terutama menjelang tahun ajaran baru, sehingga karyawan menghadapi kondisi multitugas dan tekanan waktu. Meskipun demikian, kualitas kerja tetap terjaga dengan baik melalui pembagian tugas sesuai keahlian, kerja sama tim, dan pengawasan owner. Kebaruan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja tidak selalu menurunkan kualitas kerja apabila diimbangi dengan optimalisasi yang tepat.

Kata Kunci: *Beban Kerja, Kualitas Kerja, Optimalisasi, Karyawan, Usaha ritel*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sumber daya yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien. Dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia, beban kerja menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan karena berkaitan dengan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan sesuai dengan kapasitas dan waktu yang tersedia. Pengelolaan beban kerja yang tepat dapat membantu organisasi menjaga kualitas kerja karyawan, sedangkan beban kerja yang tidak terkelola dengan baik berpotensi menimbulkan kelelahan kerja dan menurunkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan [1].

Beban kerja merupakan sejumlah tugas yang harus diselesaikan oleh individu atau kelompok dalam periode waktu tertentu [1]. Beban kerja tidak hanya mencakup jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan, tetapi juga meliputi tingkat kesulitan pekerjaan, tekanan waktu, tanggung jawab kerja, serta tuntutan fisik dan mental yang harus dihadapi karyawan. Sejalan dengan pendapat tersebut, beban kerja merupakan kondisi yang menggambarkan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan [2]. Oleh karena itu, beban kerja menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan untuk memastikan pelaksanaan pekerjaan dapat berlangsung secara optimal. Dalam hal ini, beban kerja yang tidak sesuai dapat berkaitan kondisi fisik dan mental karyawan [3].

Selain beban kerja, kualitas kerja juga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelaksanaan pekerjaan. Kualitas kerja menunjukkan tingkat kemampuan karyawan dalam menghasilkan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan organisasi. Kualitas kerja dapat dilihat dari mutu hasil pekerjaan, ketepatan waktu

penyelesaian tugas, tanggung jawab terhadap pekerjaan, kedisiplinan, serta profesionalisme dalam melaksanakan tugas [4]. Kualitas kerja yang baik dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan [5]. Selain itu, keberlangsungan usaha juga berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam menjaga kualitas operasional dan tata kelola yang baik secara berkelanjutan [6].

Beban kerja dan kualitas kerja merupakan dua aspek yang sering dikaji dalam penelitian sumber daya manusia. Kondisi beban kerja yang tinggi sering dikaitkan dengan meningkatnya tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan dalam waktu tertentu. Sebaliknya, kualitas kerja berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam mempertahankan mutu pekerjaan meskipun menghadapi berbagai tantangan selama proses kerja berlangsung. Oleh karena itu, diperlukan upaya optimalisasi beban kerja agar tuntutan pekerjaan dapat dikelola secara efektif tanpa mengabaikan kualitas hasil kerja yang dihasilkan [7]. Kedisiplinan kerja merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan pelaksanaan kerja karyawan karena membantu terciptanya keteraturan, tanggung jawab, dan penyelesaian pekerjaan sesuai standar organisasi [8].

Optimalisasi beban kerja merupakan upaya untuk menyesuaikan tuntutan pekerjaan dengan kapasitas sumber daya manusia yang tersedia sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Optimalisasi beban kerja dilakukan melalui pengaturan pekerjaan, pembagian tugas, dan pemanfaatan sumber daya secara tepat agar pelaksanaan pekerjaan berjalan sesuai tujuan organisasi [9]. Optimalisasi beban kerja dapat membantu organisasi meningkatkan efisiensi operasional melalui pengelolaan pekerjaan yang lebih terstruktur [10]. Dengan demikian, optimalisasi beban kerja menjadi salah satu strategi yang dapat dilakukan organisasi untuk menjaga kualitas kerja karyawan.

Fenomena terkait beban kerja ditemukan pada Toko Seragam Sekolah Monalisa Kediri yang bergerak dalam bidang penjualan dan pembuatan seragam sekolah. Aktivitas operasional toko mengalami peningkatan pada periode tertentu, terutama menjelang tahun ajaran baru ketika jumlah pelanggan meningkat secara signifikan. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan harus melaksanakan berbagai pekerjaan secara bersamaan, mulai dari melayani pelanggan, melakukan pengukuran seragam, menyiapkan pesanan, mengelola stok barang, hingga melakukan pencatatan transaksi penjualan. Situasi ini menunjukkan adanya peningkatan tuntutan pekerjaan yang harus dikelola secara baik agar kualitas pelayanan kepada pelanggan tetap terjaga, sejalan dengan pendapat bahwa beban kerja merupakan kondisi kelebihan tuntutan pekerjaan akibat banyaknya tugas, tanggung jawab, dan tekanan waktu dalam aktivitas kerja sehari-hari [11].

Selain itu, karakteristik usaha ritel yang menuntut kecepatan pelayanan dan ketepatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan semakin memperkuat pentingnya pengelolaan beban kerja yang efektif. Karyawan tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan secara cepat, tetapi juga harus mampu menjaga kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan harapan pelanggan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara beban kerja dan kualitas kerja menjadi hal yang sangat krusial dalam operasional usaha ritel.

Berdasarkan hasil observasi awal, meskipun menghadapi peningkatan beban kerja pada periode tertentu, karyawan Toko Seragam Sekolah Monalisa Kediri tetap berupaya mempertahankan kualitas kerja melalui penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu, pelayanan yang baik kepada pelanggan, serta tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya berbagai upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan beban kerja sehingga kualitas kerja tetap dapat dipertahankan.

Penelitian mengenai beban kerja telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang menemukan bahwa kondisi kerja, beban kerja, dan stres kerja memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan kerja karyawan dalam organisasi [12]. Penelitian lain menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja yang tepat dapat mendukung efektivitas pelaksanaan pekerjaan [7]. Selain itu, pengaturan pekerjaan dan dukungan kerja yang baik berkaitan dengan peningkatan efektivitas pelaksanaan tugas karyawan [13]. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa beban kerja merupakan aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak membahas beban kerja dalam kaitannya dengan kinerja, produktivitas, dan efektivitas kerja, sehingga kajian mengenai hubungan antara optimalisasi beban kerja dan kualitas kerja karyawan, khususnya pada usaha ritel, masih relatif terbatas. Selain itu, pendekatan yang digunakan dalam penelitian sebelumnya cenderung bersifat kuantitatif, sehingga belum mampu menggambarkan fenomena yang terjadi secara mendalam berdasarkan pengalaman langsung para pelaku usaha.

Kebaruan penelitian ini terletak pada kajian mengenai optimalisasi beban kerja dalam menjaga kualitas kerja karyawan pada usaha ritel melalui pendekatan kualitatif studi kasus. Penelitian ini tidak hanya

menggambarkan kondisi beban kerja dan kualitas kerja karyawan, tetapi juga mengungkap berbagai upaya optimalisasi yang dilakukan serta faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi beban kerja karyawan, kondisi kualitas kerja karyawan, upaya optimalisasi beban kerja dalam menjaga kualitas kerja karyawan, serta faktor pendukung dan penghambat optimalisasi beban kerja pada Toko Seragam Sekolah Monalisa Kediri.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena optimalisasi beban kerja dalam menjaga kualitas kerja karyawan pada Toko Seragam Sekolah Monalisa Kediri. Studi kasus digunakan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kondisi beban kerja, kualitas kerja karyawan, upaya optimalisasi beban kerja, serta faktor pendukung dan penghambat yang terjadi dalam konteks penelitian.

Penelitian dilaksanakan di Toko Seragam Sekolah Monalisa Kediri yang bergerak dalam bidang penjualan dan pembuatan seragam sekolah. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa toko tersebut mengalami peningkatan aktivitas operasional pada periode tertentu sehingga relevan dengan fokus penelitian mengenai optimalisasi beban kerja.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Jenis Informan terdiri atas key informan yaitu owner, informan utama yaitu karyawan, dan informan pendukung yaitu konsumen Toko Seragam Sekolah Monalisa Kediri. Owner dipilih karena memiliki pemahaman mengenai pengelolaan operasional usaha, karyawan dipilih karena terlibat langsung dalam pelaksanaan pekerjaan, sedangkan konsumen dipilih untuk memberikan informasi terkait kualitas pelayanan yang diterima.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas kerja karyawan selama proses operasional berlangsung. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada seluruh informan guna memperoleh informasi mengenai kondisi beban kerja, kualitas kerja karyawan, upaya optimalisasi beban kerja, serta faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto kegiatan, catatan, dan dokumen yang relevan dengan penelitian.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman terhadap temuan penelitian. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil interpretasi data yang telah dianalisis secara sistematis.

Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari owner, karyawan, dan konsumen, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan triangulasi bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan terhadap hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Ringkasan Hasil

Informan	Fokus Penelitian	Ringkasan Jawaban
Key Informan (Owner)	Jumlah Tugas	Pembagian tugas dilakukan sesuai keahlian masing-masing karyawan. Setiap karyawan memiliki jenis pekerjaan tertentu sehingga tidak terjadi pemberian tugas yang berlebihan.

Informan	Fokus Penelitian	Ringkasan Jawaban
Informan Utama (Dwi)	Jumlah Tugas	Jumlah tugas umumnya sesuai kemampuan, namun saat tahun ajaran baru pekerjaan meningkat sehingga tugas menjadi menumpuk.
Informan Utama (Yani)	Jumlah Tugas	Tugas yang diberikan sudah sesuai kemampuan dan dianggap sebagai tanggung jawab pekerjaan.
Key Informan (Owner)	Multitugas	Tidak menerapkan multitugas secara penuh karena dapat menurunkan kualitas hasil kerja. Karyawan difokuskan pada bidang pekerjaan masing-masing.
Informan Utama (Dwi)	Multitugas	Sering melakukan beberapa pekerjaan sekaligus ketika toko ramai, seperti membordir sambil melayani konsumen.
Informan Utama (Yani)	Multitugas	Pernah mengerjakan beberapa pekerjaan sekaligus terutama ketika dikejar target penyelesaian pesanan.
Key Informan (Owner)	Tekanan Waktu	Memberikan estimasi waktu yang lebih longgar kepada konsumen agar kualitas pekerjaan tetap terjaga dan tidak terburu-buru.
Informan Utama (Dwi)	Tekanan Waktu	Menentukan prioritas pekerjaan berdasarkan urutan pesanan yang masuk terlebih dahulu.
Informan Utama (Yani)	Tekanan Waktu	Tetap mengerjakan pekerjaan meskipun waktu terbatas dan terkadang harus bekerja lebih cepat.
Key Informan (Owner)	Kompleksitas Pekerjaan	Tidak terdapat kesulitan berarti karena pekerjaan sudah disesuaikan dengan kemampuan masing-masing karyawan.
Informan Utama (Dwi)	Kompleksitas Pekerjaan	Pekerjaan dianggap tidak sulit selama dikerjakan sesuai prosedur yang berlaku.
Informan Utama (Yani)	Kompleksitas Pekerjaan	Tingkat kesulitan dapat diatasi karena sudah memahami pekerjaan dan tingkat ketelitian yang dibutuhkan.
Key Informan (Owner)	Beban Fisik dan Mental	Memperhatikan kondisi kesehatan karyawan dan mengalihkan pekerjaan kepada karyawan lain jika ada yang sakit.
Informan Utama (Dwi)	Beban Fisik dan Mental	Mengalami kelelahan fisik dan mental terutama saat pekerjaan meningkat, diatasi dengan

Informan	Fokus Penelitian	Ringkasan Jawaban
Informan Utama (Yani)	Beban Fisik dan Mental	memanfaatkan hari libur untuk beristirahat. Merasa lelah sebagai bagian dari pekerjaan dan mengatasinya dengan beristirahat ketika ada waktu istirahat.
Key Informan (Owner)	Mutu Hasil Kerja	Melakukan pemeriksaan akhir terhadap seluruh hasil kerja sebelum diberikan kepada konsumen.
Informan Utama (Dwi)	Mutu Hasil Kerja	Menjaga kondisi tubuh agar tetap sehat sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara optimal.
Informan Utama (Yani)	Mutu Hasil Kerja	Menjaga kualitas hasil kerja dengan bekerja secara hati-hati dan teliti.
Informan Pendukung (Sobari)	Mutu Hasil Kerja	Kualitas produk sudah sesuai harapan dan mengalami peningkatan dibanding pembelian sebelumnya.
Informan Pendukung (Sony)	Mutu Hasil Kerja	Hasil produk semakin rapi dan sesuai pesanan dibanding sebelumnya.
Key Informan (Owner)	Ketepatan Waktu	Sebagian besar pekerjaan selesai lebih cepat dari estimasi yang diberikan kepada konsumen.
Informan Utama (Dwi)	Ketepatan Waktu	Berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat waktu meskipun terkadang mengalami keterlambatan..
Informan Utama (Yani)	Ketepatan Waktu	Ketepatan waktu diupayakan semaksimal mungkin sesuai kemampuan.
Informan Pendukung (Sobari)	Ketepatan Waktu	Pesanan diterima sesuai waktu yang dijanjikan.
Informan Pendukung (Sony)	Ketepatan Waktu	Waktu penyelesaian pesanan relatif tepat waktu meskipun terdapat kendala kecil.
Key Informan (Owner)	Tanggung Jawab Kerja	Menangani keluhan konsumen dengan memperbaiki kesalahan yang terjadi.
Informan Utama (Dwi)	Tanggung Jawab Kerja	Bersedia bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam pekerjaan.
Informan Utama (Yani)	Tanggung Jawab Kerja	Tetap menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya
Informan Pendukung (Sobari)	Tanggung Jawab Kerja	Karyawan segera meminta maaf dan memperbaiki kesalahan pesanan.

Informan	Fokus Penelitian	Ringkasan Jawaban
Informan Pendukung (Sony)	Tanggung Jawab Kerja	Karyawan cepat membantu memperbaiki atau mengganti pesanan yang salah.
Key Informan (Owner)	Profesionalisme Kerja	Memberikan arahan dan evaluasi kepada karyawan serta melakukan perbaikan jika terjadi kesalahan.
Informan Utama (Dwi)	Profesionalisme Kerja	Berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan maksimal setiap hari.
Informan Utama (Yani)	Profesionalisme Kerja	Profesionalisme ditunjukkan dengan kemampuan menyelesaikan target pekerjaan.
Informan Pendukung (Sobari)	Profesionalisme Kerja	Pelayanan karyawan ramah dan komunikatif.
Informan 4 (Sony)	Profesionalisme Kerja	Pelayanan yang diberikan konsisten dari waktu ke waktu.
Key Informan (Owner)	Disiplin Kerja	Memberikan konsekuensi berupa penggantian jam kerja apabila terjadi keterlambatan.
Informan 1 (Dwi)	Disiplin Kerja	Mengakui masih terkadang terlambat namun mengganti waktu kerja sesuai keterlambatan.
Informan 2 (Yani)	Disiplin Kerja	Menjaga kedisiplinan dengan datang tepat waktu atau mengganti jam kerja jika terlambat.

Sumber: Diolah Peneliti 2026

Tabel 2. Ringkasan Triangulasi

Fokus Penelitian	Informan			Kesimpulan
	Key Informan	Informan Utama	Informan Utama	
Jumlah Tugas	Tugas dibagi sesuai kemampuan karyawan	Menerima beberapa tugas sesuai kebutuhan toko	Tugas menyesuaikan kondisi operasional	Pembagian tugas bersifat fleksibel dan disesuaikan dengan kemampuan serta kebutuhan operasional
Multitugas	Karyawan sering melakukan beberapa pekerjaan sekaligus	Sering melayani pelanggan sambil menata barang	Melakukan beberapa pekerjaan dalam waktu bersamaan	Pola kerja menunjukkan adanya multitasking dalam aktivitas sehari-hari
Tekanan Waktu	Ada target penyelesaian pekerjaan terutama saat ramai pelanggan	Harus bekerja lebih cepat saat musim sekolah	Menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu	Tekanan waktu meningkat pada kondisi tertentu seperti saat ramai atau musim sekolah
Kompleksitas pekerjaan	Beberapa pekerjaan memerlukan ketelitian tinggi	Pengukuran seragam membutuhkan ketelitian	Kesalahan ukuran harus dihindari	Pekerjaan memiliki tingkat ketelitian tinggi sehingga menambah

Beban fisik dan mental Karyawan diberi waktu istirahat yang cukup Merasa lelah saat toko ramai Merasakan kelelahan pekerjaan meningkat saat kompleksitas kerja Beban fisik dan mental muncul terutama saat intensitas pekerjaan meningkat

Sumber: Diolah Peneliti 2026

Fokus Penelitian	KI	IU 1	Informan IU 2	IP 1	IP 2	Pola
Mutu Hasil Kerja	Hasil kerja harus sesuai standar toko	Berusaha meminimal kan kesalahan	Selalu mengecek hasil pekerjaan	Produk sesuai harapan	Produk sesuai pesanan	Terdapat upaya menjaga kualitas melalui pengecekan dan kesesuaian standar
Ketepatan Waktu	Pekerjaan harus selesai sesuai target	Berusaha menyelesaikan tepat waktu	Menyesuaikan pekerjaan dengan target	Pesanan selesai sesuai janji	Pesanan sesuai waktu yang dijanjikan	Terdapat konsistensi penyelesaian pekerjaan sesuai target waktu
Profesionalisme Kerja	Karyawan harus melayani dengan baik	Bersikap ramah kepada pelanggan	Mengutamakan pelayanan yang baik	Pelayanan ramah	Mengutamakan pelayanan yang baik	Pelayanan dilakukan secara ramah dan mengutamakan kepuasan pelanggan
Tanggung Jawab Kerja	Karyawan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya	Memperbaiki kesalahan jika terjadi	Menyelesaikan tugas sampai selesai	Keluhan ditanggapi dengan baik	Karyawan bertanggung jawab terhadap pesanan	Terdapat sikap tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan dan menanggapi masalah
Disiplin Kerja	Ada aturan jam kerja yang harus dipatuhi	Datang sesuai jadwal kerja	Mematuhi aturan toko	Tidak mengetahui	Tidak mengetahui	Disiplin kerja terlihat dari kepatuhan terhadap aturan dan jam kerja disiplin kerja yang baik

Sumber: Diolah Peneliti 2026

Fokus Penelitian	Metode Pengumpulan Data			Pola
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
Jumlah Tugas	Karyawan menerima beberapa tugas kerja	Terlihat karyawan melakukan berbagai aktivitas kerja	Pembagian tugas karyawan tersedia	Terdapat pembagian tugas yang beragam sesuai kebutuhan
Multitugas	Karyawan	Terlihat melayani	Dokumentasi	Pekerjaan dilakukan

Fokus Penelitian	Metode Pengumpulan Data			Pola
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	
Tekanan Waktu	mengerjakan beberapa pekerjaan sekaligus Ada target penyelesaian pekerjaan	pelanggan sambil menata barang Aktivitas kerja meningkat saat toko ramai	aktivitas kerja mendukung Dokumentasi pesanan menunjukkan target waktu	secara multitasking dalam operasional harian Terdapat tekanan waktu terutama saat jam sibuk dan pesanan meningkat
Kompleksitas Pekerjaan	Pengukuran seragam membutuhkan ketelitian	Terlihat proses pengukuran dan pengecekan ukuran	Dokumentasi pesanan seragam	Pekerjaan bersifat kompleks karena membutuhkan ketelitian tinggi
Beban Fisik dan Mental	Karyawan merasa lelah saat pekerjaan meningkat	Terlihat aktivitas kerja yang padat saat ramai	Dokumentasi aktivitas operasional	Beban kerja meningkat saat jam sibuk yang memengaruhi kondisi fisik dan mental
Mutu Hasil Kerja	Karyawan menjaga kualitas hasil kerja	Produk diperiksa sebelum diberikan ke pelanggan	Dokumentasi hasil pesanan	Kualitas hasil kerja dijaga melalui pengecekan sebelum penyerahan
Ketepatan Waktu	Pesanan diselesaikan sesuai target	Pekerjaan dilakukan sesuai jadwal	Catatan pesanan menunjukkan ketepatan waktu	Pekerjaan cenderung selesai tepat waktu sesuai target yang ditentukan
Profesionalisme Kerja	Karyawan melayani pelanggan secara baik	Terlihat sikap ramah dan sopan	Dokumentasi pelayanan pelanggan	Karyawan menunjukkan sikap profesional dalam pelayanan
Tanggung Jawab Kerja	Karyawan bertanggung jawab terhadap pekerjaan	Terlihat menyelesaikan tugas sampai selesai	Dokumentasi penyelesaian pesanan	Terdapat tanggung jawab kerja dalam menyelesaikan setiap tugas
Disiplin Kerja	Karyawan mematuhi aturan kerja	Hadir dan bekerja sesuai jadwal	Jadwal kerja karyawan	Disiplin kerja terlihat dari kepatuhan terhadap jam dan aturan kerja operasional

Sumber: Diolah Peneliti 2026

Kondisi Beban Kerja Karyawan Toko Seragam Sekolah Monalisa Kediri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja karyawan Toko Seragam Sekolah Monalisa Kediri mengalami peningkatan pada periode tertentu, terutama menjelang tahun ajaran baru. Pada kondisi tersebut, karyawan harus melaksanakan berbagai pekerjaan secara bersamaan, seperti melayani pelanggan, melakukan pengukuran seragam, menyiapkan pesanan, mengelola stok barang, serta melakukan pencatatan transaksi penjualan. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang relatif terbatas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan owner dan karyawan, peningkatan jumlah pelanggan menyebabkan karyawan sering melakukan multitugas dalam aktivitas operasional sehari-hari. Selain harus

memberikan pelayanan kepada pelanggan, karyawan juga bertanggung jawab terhadap pengelolaan stok dan penyelesaian pesanan pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa beban kerja tidak hanya berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan, tetapi juga berkaitan dengan kompleksitas pekerjaan dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan beban kerja merupakan sejumlah tugas yang harus diselesaikan oleh individu dalam jangka waktu tertentu serta mencakup tuntutan fisik maupun mental yang muncul selama pelaksanaan pekerjaan [1]. Selain itu, beban kerja menggambarkan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan [2]. Dalam penelitian ini, peningkatan jumlah pelanggan menyebabkan meningkatnya tuntutan pekerjaan yang harus dikelola oleh karyawan sehingga diperlukan kemampuan adaptasi yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengalaman kerja menjadi faktor yang membantu karyawan dalam menghadapi peningkatan beban kerja. Meskipun jumlah pekerjaan meningkat, karyawan tetap mampu menyelesaikan pekerjaan karena telah memahami alur kerja dan pembagian tugas yang berlaku. Temuan ini sejalan dengan pelaksanaan multitugas memerlukan kemampuan pengelolaan pekerjaan yang baik agar pekerjaan tetap dapat diselesaikan secara efektif [13].

Kualitas Kerja Karyawan Toko Seragam Sekolah Monalisa Kediri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja karyawan Toko Seragam Sekolah Monalisa Kediri tergolong baik. Hal tersebut terlihat dari kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, serta menunjukkan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, pelayanan yang diberikan karyawan dinilai ramah, responsif, dan membantu pelanggan dalam memenuhi kebutuhan seragam sekolah. Selain itu, pelanggan juga menilai bahwa karyawan mampu memberikan pelayanan secara profesional meskipun menghadapi peningkatan jumlah pelanggan pada periode tertentu.

Temuan penelitian ini sejalan dengan kualitas kerja merupakan tingkat kemampuan individu dalam menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan standar organisasi yang ditinjau dari mutu kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan profesionalisme kerja [4]. Sejalan dengan itu, kualitas kerja yang baik dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan [5].

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja tidak selalu diikuti dengan penurunan kualitas kerja. Karyawan tetap berupaya mempertahankan kualitas pelayanan melalui kerja sama dan pembagian tugas yang baik. Temuan ini mendukung pendapat yang menyatakan bahwa kualitas kerja tidak hanya ditentukan oleh kondisi pekerjaan, tetapi juga oleh kemampuan individu dalam melaksanakan tugas secara bertanggung jawab dan profesional [14].

Optimalisasi Beban Kerja dalam Menjaga Kualitas Kerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi beban kerja dilakukan melalui pembagian tugas sesuai kemampuan masing-masing karyawan, kerja sama tim, penentuan prioritas pekerjaan, dan pengawasan langsung dari owner. Strategi tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Pembagian tugas dilakukan berdasarkan kemampuan dan pengalaman masing-masing karyawan. Pada saat jumlah pelanggan meningkat, karyawan saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga tidak terjadi penumpukan tugas pada satu individu. Selain itu, owner juga melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan untuk memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan optimalisasi beban kerja dilakukan melalui pengaturan pekerjaan dan pembagian tugas yang sesuai dengan kemampuan sumber daya manusia yang tersedia [9]. Selain itu, optimalisasi beban kerja dapat membantu organisasi meningkatkan efisiensi operasional melalui pengelolaan pekerjaan yang lebih terstruktur [10]. Pengelolaan beban kerja yang tepat dapat membantu karyawan bekerja lebih fokus dan efektif dalam menyelesaikan pekerjaan [15]. Dalam penelitian ini, pembagian tugas dan kerja sama tim terbukti membantu karyawan mengelola peningkatan beban kerja sehingga kualitas kerja tetap dapat dipertahankan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Optimalisasi Beban Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mendukung optimalisasi beban kerja, yaitu pengalaman kerja, komunikasi yang baik, kerja sama tim, dan pengawasan owner. Pengalaman kerja membantu karyawan memahami tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Sementara itu,

komunikasi dan kerja sama tim memudahkan koordinasi pekerjaan sehingga aktivitas operasional dapat berjalan dengan lebih efektif.

Selain faktor pendukung, penelitian juga menemukan adanya faktor penghambat berupa keterbatasan jumlah tenaga kerja dan tingginya volume pekerjaan pada periode tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan meningkatnya tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam waktu yang bersamaan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan komunikasi dan dukungan kerja yang baik dapat membantu meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan karyawan [16]. Selain itu, peningkatan tuntutan pekerjaan dapat menimbulkan tekanan kerja apabila tidak diimbangi dengan pengelolaan pekerjaan yang tepat [12].

Meskipun terdapat berbagai hambatan, karyawan Toko Seragam Sekolah Monalisa Kediri tetap berupaya menjaga kualitas kerja melalui kerja sama, komunikasi yang baik, dan pembagian tugas yang sesuai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi beban kerja menjadi salah satu upaya yang penting dalam menjaga kualitas kerja karyawan pada usaha ritel.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai optimalisasi beban kerja dalam menjaga kualitas kerja karyawan pada Toko Seragam Sekolah Monalisa Kediri, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian telah tercapai yaitu untuk menganalisis kondisi beban kerja karyawan, mengetahui kualitas kerja yang dihasilkan, serta mengidentifikasi upaya optimalisasi beban kerja dalam menjaga kualitas kerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja karyawan pada dasarnya telah dikelola dengan cukup baik melalui pembagian tugas berdasarkan kemampuan dan keahlian masing-masing individu. Namun demikian, pada periode tertentu seperti menjelang tahun ajaran baru terjadi peningkatan volume pekerjaan yang menyebabkan karyawan menghadapi kondisi multitugas serta tekanan waktu yang lebih tinggi.

Meskipun terjadi peningkatan beban kerja, kualitas kerja karyawan tetap dapat terjaga dengan baik. Hal ini ditunjukkan melalui mutu hasil pekerjaan yang sesuai dengan standar, ketepatan waktu penyelesaian pesanan, sikap profesional dalam pelayanan, serta tanggung jawab dalam memperbaiki kesalahan apabila terjadi ketidaksesuaian produk. Kondisi tersebut tidak terlepas dari adanya pengawasan langsung dari pemilik usaha, kerja sama antar karyawan, serta sistem pembagian tugas yang disesuaikan dengan kompetensi masing-masing pekerja.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada temuan bahwa peningkatan beban kerja tidak selalu berdampak negatif terhadap kualitas kerja, melainkan dapat tetap mendukung kinerja yang optimal apabila didukung oleh strategi pengelolaan kerja yang tepat, seperti pembagian tugas berbasis keahlian, fleksibilitas waktu kerja, dan koordinasi yang efektif antar karyawan. Temuan ini memberikan kontribusi pada pengembangan konsep beban kerja yang tidak hanya dipandang sebagai faktor yang menekan kinerja, tetapi juga sebagai kondisi yang dapat dikelola untuk mempertahankan kualitas kerja.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat kajian mengenai beban kerja dan kualitas kerja yang menekankan bahwa keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu menjadi faktor penting dalam menjaga kinerja karyawan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengelola usaha ritel dalam mengoptimalkan pembagian tugas dan pengelolaan sumber daya manusia agar kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun terjadi peningkatan aktivitas operasional. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan agar dapat mengembangkan kajian ini dengan menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja, produktivitas, atau lingkungan kerja serta menggunakan objek penelitian yang lebih luas agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mahawati E, Yuniwati I, Ferinia R, Rahayu PP, Fani T, Sari AP, et al. Analisis Beban Kerja dan Produktivitas. 2021.
- [2] Budiasa. Beban Kerja Dan Kinerja SDM. vol. 5. Purwokerto: CV. Pena Persada; 2020.
- [3] Arifin Z, Djoko E, Sardanto R. Dampak Disiplin Kerja, Motivasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Candi Loka Ngawi 2021:1621–5.
- [4] Rahman A. Manajemen Kualitas Suatu Pengantar. Gowa: CV. Berkah Utami; 2021.
- [5] Ardhana BD, Thamrin D, Siahaan M. Analisis Kualitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Di Perusahaan Air Minum Isi Ulang KSM Adenium. Indones J Econ Strateg Manag (IJESM 2024;2:1156–67. <https://doi.org/10.69718/ijesm.v3i4>.

- [6] Tohari A, Ramadhani RA, Muslih B, Kurniawan A. Intergrating Business Sustainability Into Fiscal Behavior: Evidence From MSMes Tax Compliance In Kediri City. *Front Sustain* 2026;7:1–12. <https://doi.org/10.3389/frsus.2026.1820957>.
- [7] Suryaningrat IB, Kuswardhani N, Hastuti NR. Optimalisasi Beban Kerja Pada Industri Makanan Menggunakan Metode Workload Analysis (Studi Kasus Pada Ud.Mr Jember. *J Ilm Rekayasa Pertan Dan Biosist* 2021;9:118–29. <https://doi.org/10.29303/jrpb.v9i2.219>.
- [8] Mahardika FC, Sardanto R. Analisis Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan Arif Cilun Shuttlecock Di Desa Sumengko. *Simp Manaj Dan Bisnis III Progr Stud Manaj - FEB UNP Kediri* 2024;3:1237–44. <https://doi.org/doi.org/10.29407/xfgh2hv90>.
- [9] Romadhon AR, Mochklas M, Hadi S. Dampak Pemberian Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Buruh Panen Kelapa Sawit Di Desa Sigenti Selatan. *Improv J Manaj Dan Bisnis* 2023;3:161–9. <https://doi.org/10.30651/imp.v3i2.22513>.
- [10] Hawani SL, Sihombing D, Saragih FA, Alya R, Rusdi A, Hasibuan P, et al. Optimalisasi Beban Kerja Dan Penentuan Urutan Kerja Dalam Meningkatkan Efisiensi Sistem Operasi 2026;5:183–93. <https://doi.org/10.58268/eb.v5i1.264>.
- [11] Aditya OM, Muslih B, Meilina R. Analisis Dampak Stress Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intention pada PT Artaboga Cemerlang Depo Kediri. *PENATARAN J Penelit Manaj Terap* 2021;6:39–54.
- [12] Rahmi H, Nurmayunita, Muhammad yusuf. Analisis Kondisi Kerja, Beban Kerja, Dan Stres Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Merak Karya Makmur 2026;9:703–9. <https://doi.org/10.37479/jimb.v9i1.38729>.
- [13] Elma, Palahudin. Beban Kerja pada Perusahaan JG. Karimah Tauhid 2025;4:1554–61. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v4i2.17058>.
- [14] Rahmatillah DV, Rahmadani I. Peranan Lingkungan Kerja Dalam Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Meulaboh Kabupaten Aceh Barat. *J Akuntansi, Manaj Dan Ilmu Ekon* 2022;2:26–33. <https://doi.org/10.54209/jasmien.v2i01.74>.
- [15] Lende AD, Thamrin D, Siahaan M. Analisis Beban Kerja Dan Kinerja Karyawan Bagian Shipping Officer Pada Pt . Inti Solusi Kargo. *J Econ Strateg Manag* 2024;2:1168–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.69718/ijesm.v3i4>.
- [16] Lingga MR, Wulandari, Pasaribu R. Optimalisasi Kinerja Karyawan Melalui Pengelolaan Stress Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja (Studi Kasus Pada Karyawan BUMN). *J Akad Ekon Dan Manaj* 2025;2:134–44. <https://doi.org/10.61722/jaem.v2i3.3488>.
- [17] Pasaribu B, Herawati A, Utomo KW, Aji RHS. Metodologi Penelitian. Baten: MEDIA EDU PUSTAKA; 2022.
- [18] Sahir syafri hafi. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: KBM INDONESIA; 2022.
- [19] Zuchri Abdussamad. Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: CV. Syakir Media Presss; 2021.