



## **ANALISIS KINERJA TIM TERHADAP TARGET PENJUALAN PADA KARYAWAN TOKO PIONEER PONSEL MMTC MEDAN**

### ***ANALYSIS OF THE TEAM'S PERFORMANCE AGAINST SALES TARGETS IN EMPLOYEES OF THE PIONEER MOBILE PHONE STORE MMTC MEDAN***

**Rinanda Suci Syahfitri<sup>1</sup>, Cristin Melani Br Ambarita<sup>2</sup>, Raihanah Yumni<sup>3</sup>, Fitria Anisa Putri<sup>4</sup>, Dina Sarah Syahreza<sup>5</sup>, Aprinawati<sup>6</sup>**

<sup>1, 2, 3, 4, 5, 6</sup> Department Of Management, Faculty Economy, Medan State University

Email: [rinandasuci@mhs.unimed.ac.id](mailto:rinandasuci@mhs.unimed.ac.id)<sup>1</sup>, [cristinmelanii@mhs.unimed.ac.id](mailto:cristinmelanii@mhs.unimed.ac.id)<sup>2</sup>,

[raihanahyu.7213210021@mhs.unimed.ac.id](mailto:raihanahyu.7213210021@mhs.unimed.ac.id)<sup>3</sup>, [ptriaanisa@mhs.unimed.ac.id](mailto:ptriaanisa@mhs.unimed.ac.id)<sup>4</sup>, [dinasarahsyahreza@unimed.ac.id](mailto:dinasarahsyahreza@unimed.ac.id)<sup>5</sup>, [aprinawati@unimed.ac.id](mailto:aprinawati@unimed.ac.id)<sup>6</sup>

#### Article history :

Received : 05-12-2024  
Revised : 07-12-2024  
Accepted : 10-12-2024  
Published: 12-12-2024

#### Abstract

*This study aims to analyze the performance of the sales team in relation to sales targets at Toko Pioneer Ponsel MMTC Medan. In an era of intense business competition, companies are required to continuously improve the performance of their sales teams to achieve the established targets. The factors influencing team performance are categorized into internal factors, such as abilities and characteristics, and external factors, including organizational strategy, authority structure, organizational regulations, resource availability, selection processes, performance appraisal systems and rewards, organizational culture, and physical environment. The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews and literature studies. Interviews were conducted with employees working at Toko Pioneer Ponsel MMTC Medan to understand their perceptions, experiences, and the factors affecting team performance in relation to sales targets. The results indicate that the establishment of individual and team sales targets is based on the previous month's sales data. Additionally, the training and development programs offered by the company have proven effective in enhancing motivation and performance among team members. The conclusions of this study highlight the importance of setting sales targets that balance employee well-being, the need for regular evaluations of training programs such as product knowledge and role-play, and the role of leadership in fostering a positive work culture. The main challenge is to maintain focus on targets while ensuring employee well-being, with opportunities to enhance team collaboration and leverage technology. Furthermore, the existing reward system has been motivating, but the punishment system needs to be more transparent and consistent.*

**Keywords : Team Performance, Sales Targets, Training and Development.**

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja tim terhadap target penjualan di Toko Pioneer Ponsel MMTC Medan. Dalam era persaingan bisnis yang ketat, perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja tim penjualan agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tim, berdasarkan faktor internal, yaitu: kemampuan dan karakteristik. Sedangkan berdasarkan faktor eksternal, yaitu: strategi organisasi, struktur wewenang, peraturan organisasi, ketersediaan sumber daya, proses seleksi, sistem penilaian prestasi dan imbalan, budaya organisasi serta lingkungan fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik



pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan studi literatur. Wawancara dilakukan dengan karyawan yang bekerja di toko Pioneer Ponsel MMTC Medan untuk memahami persepsi, pengalaman, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tim dalam kaitannya dengan target penjualan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penetapan target penjualan individu dan tim didasarkan pada data penjualan bulan sebelumnya. Selain itu, program pelatihan dan pengembangan yang ditawarkan oleh perusahaan terbukti efektif dalam meningkatkan motivasi dan kinerja anggota tim. Kesimpulan penelitian ini mencakup pentingnya penetapan target penjualan yang seimbang dengan kesejahteraan karyawan, perlunya evaluasi berkala terhadap program pelatihan seperti *product knowledge* dan *role-play*, serta peran kepemimpinan dalam menciptakan budaya kerja positif. Tantangan utama adalah menjaga fokus pada target sambil memastikan kesejahteraan karyawan, dengan peluang untuk meningkatkan kolaborasi tim dan memanfaatkan teknologi. Selain itu, sistem *reward* yang ada sudah memotivasi, namun sistem *punishment* perlu lebih transparan dan konsisten.

**Kata Kunci : Kinerja Tim, Target Penjualan, Pelatihan dan Pengembangan.**

## **PENDAHULUAN**

Ekonomi terus berkembang setiap tahunnya. Ketatnya persaingan antar perusahaan dalam era ekonomi global menuntut perusahaan untuk selalu menjadi yang terdepan dan terbaik dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Hal ini dapat menyebabkan persaingan bisnis pada berbagai bidang di Indonesia. Suatu sistem pengukuran kinerja diperlukan untuk mengevaluasi kinerja bisnis untuk mengetahui apakah mereka bekerja dengan benar untuk mencapai tujuan mereka.

Kinerja merupakan jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan tertentu dalam jangka waktu tertentu. Sistem pengendalian manajemen termasuk pengukuran kinerja, yang mencakup tindakan yang berkaitan dengan keputusan perencanaan dan penilaian kinerja karyawan serta operasinya. Pengukuran kinerja sangat penting untuk kemajuan bisnis. Sangat penting untuk memilih pengukuran kinerja yang tepat karena sebagian besar perusahaan melakukan pengukuran terhadap hal-hal yang tidak begitu penting atau tidak berkaitan langsung dengan tujuan strategis mereka.

Untuk memberikan layanan pelanggan yang terbaik, dalam lingkungan bisnis yang kompetitif harus membuat rencana untuk bersaing dengan pesaingnya di setiap situasi, dan melakukan sesuatu yang membedakan mereka dari yang lain. Dalam menghadapi persaingan tersebut, perusahaan harus mampu mengoptimalkan berbagai aspek operasionalnya, salah satunya adalah kinerja tim penjualan. Tim penjualan memegang peranan penting sebagai ujung tombak dalam mencapai target perusahaan, terutama dalam mendorong peningkatan tingkat penjualan. Sama halnya dengan toko Pioneer Ponsel MMTC Medan.

Pioneer Ponsel MMTC Medan adalah sebuah toko bisnis yang berlokasi di MMTC, Medan, yang menawarkan berbagai produk terkait teknologi seluler. Produk yang dijual meliputi handphone, kartu kuota paket, *casing handphone*, dan pernak-pernik *handphone*, dengan berbagai pilihan yang memenuhi kebutuhan pelanggan di bidang komunikasi dan aksesoris ponsel. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap seluruh karyawan, adanya penetapan target penjualan individu dan tim ditetapkan berdasarkan data yang ditarik dari penjualan dari bulan sebelumnya untuk menetapkan target penjualan bulan berikutnya.

Untuk itu, dalam rangka meningkatkan kinerja tim penjualan dan mencapai target yang telah ditetapkan, penting bagi Toko Pioneer Ponsel MMTC Medan untuk terus melakukan evaluasi dan



perbaikan terhadap strategi penjualan yang diterapkan, serta memberikan pelatihan yang efektif bagi seluruh anggota tim. Dengan pendekatan yang tepat, diharapkan dapat tercapai peningkatan penjualan yang signifikan dan keberhasilan dalam bersaing di pasar yang semakin kompetitif.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tim penjualan di Toko Pioneer Ponsel MMTc Medan dari perspektif karyawan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan menggali makna dan pemahaman yang lebih dalam mengenai pengalaman, persepsi, dan strategi yang digunakan oleh tim penjualan dalam mencapai target. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang holistik mengenai dinamika internal tim penjualan dan tantangan yang mereka hadapi.

Dengan memahami perspektif karyawan secara langsung, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih spesifik dan relevan untuk meningkatkan kinerja tim penjualan di Toko Pioneer Ponsel MMTc Medan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

## **Kajian Pustaka**

### **Definisi Tim**

Manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial yang membutuhkan interaksi dengan sesama. Kebutuhan akan interaksi ini mendorong manusia untuk membentuk kelompok dan bergabung dalam organisasi. Dalam konteks organisasi, tim didefinisikan sebagai sekelompok individu yang memandang diri mereka dan dipandang oleh orang lain sebagai satu kesatuan sosial yang saling terkait. Tim terbentuk dari dua atau lebih anggota yang berinteraksi dan saling bergantung satu sama lain. Mereka bekerja sama dalam suatu organisasi dengan tujuan mencapai target bersama. Setiap anggota tim memiliki tugas yang saling berhubungan, dimana pekerjaan seorang anggota akan mempengaruhi kinerja anggota lainnya (Tahir, 2014). Menurut konsep yang dikemukakan oleh Guzzo dan Dickson, tim bukan sekadar kumpulan individu, melainkan suatu sistem sosial yang kompleks. Mereka saling membutuhkan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diamanahkan kepada tim tersebut, dengan kesadaran bahwa keberhasilan tim tergantung pada kontribusi dan kerja sama setiap anggotanya Purba et. al (dalam Wardhana et. al., 2022 : 133)

Melalui beberapa penjelasan diatas terkait tim, bahwa tim adalah suatu kelompok dinamis yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang secara sadar membentuk satu kesatuan sosial dengan ikatan interdependensi. Mereka bergabung dalam suatu organisasi dengan tujuan mencapai sasaran bersama, di mana setiap anggota memiliki peran dan tugas spesifik yang saling terhubung. Keberhasilan tim tidak bergantung pada kemampuan individual, melainkan pada kualitas interaksi, kerja sama, dan kontribusi kolektif dari seluruh anggotanya.

### **Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tim**

Kinerja tim sendiri menggambarkan seberapa jauh suatu tim telah menjalankan kegiatan-kegiatan pokoknya sehingga mencapai hasil yang telah ditetapkan oleh organisasi. Untuk mencapai hasil kinerja yang sesuai dengan tujuan organisasi, kinerja tim dipengaruhi oleh dua hal, yaitu faktor internal dan eksternal. Menurut Gitosudarmo dalam (Tahir, 2014), faktor internal yang mempengaruhi kinerja kerja tim adalah sebagai berikut :



1. Kemampuan. Kemampuan tim dalam melakukan pekerjaan yang telah ditetapkan organisasi tentu sangat diperlukan. Hal ini berkaitan dengan ketercapaian dari tujuan organisasi. Individu dan tim yang mempunyai kemampuan bekerja yang baik tentu akan menghasilkan kinerja yang sesuai dengan tujuan organisasi.
2. Karakteristik Kepribadian. Karakteristik kepribadian tim adalah kumpulan dari karakteristik kepribadian individu yang ada dalam tim tersebut. Semakin baik karakteristik dari individu yang ada dalam tim akan berdampak positif juga terhadap kinerja tim tersebut.

Sedangkan beberapa faktor eksternal dari lingkungan organisasi dapat secara signifikan mempengaruhi dinamika dan performa sebuah tim, yaitu :

1. Strategi organisasi memainkan peran fundamental. Setiap strategi yang ditetapkan organisasi akan langsung berdampak pada perilaku dan cara kerja tim.
2. Struktur wewenang menjadi faktor penting kedua. Hierarki organisasi yang jelas menentukan posisi tim, garis pelaporan, dan mekanisme pengambilan keputusan. Hal ini memberikan kejelasan peran dan tanggung jawab bagi setiap anggota tim.
3. Peraturan organisasi juga memiliki pengaruh besar. Semakin komprehensif dan terstruktur peraturan formal yang diberlakukan, semakin konsisten dan dapat diprediksi perilaku tim tersebut. Hal ini membantu menciptakan stabilitas dan keseragaman dalam bekerja.
4. Ketersediaan sumber daya organisasional turut menentukan kinerja tim. Semakin memadai sumber daya yang dialokasikan kepada tim, semakin besar potensi mereka untuk mencapai target dan menghasilkan kinerja optimal.
5. Proses seleksi menjadi pintu gerbang penting dalam membentuk tim berkualitas. Dengan metode rekrutmen yang cermat, organisasi dapat mengumpulkan individu-individu berbakat yang memiliki kompetensi sesuai kebutuhan.
6. Sistem penilaian prestasi dan imbalan memiliki dampak signifikan terhadap motivasi tim. Ketika penghargaan dikaitkan langsung dengan pencapaian kinerja, hal ini akan mendorong tim untuk bekerja lebih produktif dan inovatif.
7. Budaya organisasi yang terbangun akan membentuk kerangka perilaku tidak tertulis. Kebiasaan, nilai, dan norma yang berkembang akan mempengaruhi batasan-batasan perilaku yang dapat dilakukan oleh setiap anggota tim.
8. Lingkungan fisik. Tata ruang yang baik, kondisi udara yang nyaman, pencahayaan, dan fasilitas pendukung lainnya akan mempengaruhi semangat, kenyamanan, dan pada akhirnya produktivitas tim.

### **Strategi Meningkatkan Kolaborasi Sesama Tim**

Menurut Fifitropin, et. al (2024) strategi untuk meningkatkan kolaborasi sesama tim yang efektif adalah :

1. Menciptakan ruang, di mana anggota tim dapat berkontribusi dengan penuh semangat dan merasa dihargai, efektivitas kerja tim dapat meningkat, memungkinkan pencapaian tujuan bersama secara lebih efisien.



2. Kepercayaan di antara anggota Tim. Kepercayaan ini timbul dari perilaku anggota tim yang konsisten dan penuh integritas, serta komitmen pemimpin tim terhadap nilai-nilai transparansi dan keterbukaan.
3. Kepemimpinan yang menginspirasi. Pemimpin yang mendukung anggota tim dalam mencapai potensi terbaik mereka, memberikan arahan yang jelas, dan memberikan umpan balik konstruktif dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan anggota tim.
4. Inklusivitas dan keberagaman, Tim yang terdiri dari individu dengan latar belakang, pengalaman, dan keahlian yang beragam dapat memberikan perspektif baru dalam menyelesaikan masalah.
5. Komunikasi yang transparan. Saluran komunikasi yang jelas memungkinkan anggota tim untuk berbagi ide dan mengungkapkan kekhawatiran mereka tanpa rasa takut. Ketika anggota tim merasa suara mereka dihargai, mereka lebih cenderung berpartisipasi secara aktif dalam proyek. Hal ini menciptakan sinergi yang kuat dan membantu tim mencapai tujuan dengan lebih efektif.
6. Evaluasi dan umpan balik yang berkelanjutan. Evaluasi yang berkelanjutan memungkinkan tim untuk terus memperbaiki proses dan hasil kerja mereka. Dengan menjaga sikap terbuka terhadap umpan balik, tim dapat terus beradaptasi dan berkembang, memaksimalkan potensi mereka dalam mencapai target bersama.
7. Pelatihan dan pengembangan anggota Tim. Organisasi yang menawarkan pelatihan yang relevan dan kesempatan bagi anggota tim untuk mengembangkan keterampilan mereka dapat meningkatkan kompetensi individu. Peningkatan ini kemudian mempengaruhi kolaborasi dan produktivitas tim.

### **Target Penjualan**

Menurut Tanjung (dalam Putri, 2023), target penjualan dapat diartikan sebagai sasaran atau tujuan yang bisa diukur dan masuk akal dengan batas waktu tertentu yang biasanya disebutkan dalam bentuk nilai rupiah atau unit barang. Target penjualan merupakan salah satu dari rencana pemasaran. Target penjualan adalah target yang berisi perkiraan penjualan dalam suatu periode tertentu menurut Cahyani, et. al (2020). Menurut Fatmawati dan Sari (2023) target penjualan merupakan suatu perkiraan tingkat penjualan yang dapat diharapkan berdasarkan pada rencana pemasaran yang telah ditetapkan dan pada situasi pemasaran tertentu, dengan tercapainya target penjualan maka akan menghasilkan jumlah keuntungan yang meningkat.

Dalam sebuah perusahaan tentu memiliki target penjualan yang ditentukan dengan harapan tercapainya target sampai 100%. Target penjualan sendiri memiliki orientasi pada jumlah kuantitas yang di jual atau nilai rupiah yang diharapkan. Target penjualan tentunya berbeda setiap jangka waktunya, baik perhitungan bulanan maupun tahunan. Target penjualan dapat ditentukan dari *history volume* penjualan yang diperoleh pada tahun-tahun sebelumnya. Target penjualan sendiri ditetapkan berdasarkan analisa menggunakan metode *sales forecasting* dan kemungkinan strategi pemasaran yang digunakan untuk menghasilkan laba yang maksimal untuk pencapaian target pada masa berikutnya.



Tujuan penting yang ingin dicapai perusahaan adalah dengan memenuhi target penjualan, yang menguntungkan perusahaan. Hal-hal yang memotivasi karyawan dalam mencapai target penjualan, sebagai berikut (Octavianita & Darmawan, 2021) :

1. *Mindset positive, winning, attitude*, dan ambisi besar karena adanya tantangan besar untuk mencapai hasil lebih besar dari tahun sebelumnya.
2. Faktor pengalaman sebagai barometer dan sikap optimism karena peluang pasar masih cukup besar.
3. Adanya *rewards* (dan *awards*) komisi penjualan yang menarik dan penghargaan dari perusahaan sebagai salah satu pendorong utama dan motivator penggerak.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan studi literatur. Menurut Sugiyono (2018:137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara merupakan sebuah percakapan antara dua orang atau lebih dimana pertanyaan diajukan oleh seseorang yang berperan sebagai pewawancara (Moleong, 2016:186). Wawancara dilakukan dengan karyawan yang bekerja di toko Pioneer Ponsel MMTC Medan untuk memahami persepsi, pengalaman, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tim dalam kaitannya dengan target penjualan. Selain itu, studi literatur digunakan untuk mengkaji teori-teori dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan kinerja tim dan pencapaian target penjualan. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antara kinerja tim dengan target penjualan pada toko Pioneer Ponsel MMTC Medan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan responden di Toko Pioneer Ponsel MMTC Medan pada bulan November, rata-rata responden berusia 23 - 35 tahun dengan rentang lama bekerja selama 1 - 6 tahun. Semua responden mengatakan bahwa adanya penetapan target penjualan individu dan tim ditetapkan berdasarkan data yang ditarik dari penjualan dari bulan sebelumnya untuk menetapkan target penjualan bulan berikutnya. Penetapan target ini ditetapkan pemimpin di toko Pioneer Ponsel MMTC Medan yang didasari oleh analisis data yang telah dilakukan terhadap performa masing-masing individu untuk menentukan kemampuan para anggota tim dalam proses penetapan target bulan berikutnya dengan realistis dan dapat dicapai oleh tim. Penetapan target penjualan pada toko Pioneer Ponsel ini didasari oleh berapa unit produk yang keluar pada bulan sebelumnya akan ditargetkan pada bulan selanjutnya, responden menjawab bahwa pada bulan sebelumnya unit yang keluar misalnya kisaran 40 unit, maka unit produk ini akan dikalikan beberapa anggota tim untuk penentuan target penjualan bulan berikutnya. Responden juga menjelaskan bahwa di toko mereka terutama pada *brand-brand Smartphone*, memiliki masa-masa



seperti *high season* dan *peak season*, dimana anggapannya masa *high season* ini penjualan akan naik, maka target penjualan mereka akan dinaikkan oleh pemimpin atau *leader*.

Para responden menyatakan untuk meningkatkan keterampilan anggota tim, perusahaan menawarkan program-program pelatihan. Program pelatihan yang ditawarkan oleh perusahaan berbentuk "*Training Product Knowledge*" program pelatihan ini diberikan untuk mengenal pengetahuan produk yang mempunyai tujuan agar anggota tim dapat memahami produk yang mereka jual secara mendalam, baik produk yang sudah dijual maupun produk yang akan dijual (produk baru), biasanya program pelatihan ini diberikan oleh anggota tim yang mempelajari fitur-fitur produk baru, seperti bagaimana cara menggunakannya dan fitur apa saja yang terdapat dalam produk tersebut. Para responden harus mempelajari itu agar dapat menjelaskan produk yang mereka jual kepada para customer dan berusaha untuk menarik perhatian customer. Kemudian, program pelatihan lainnya yaitu berbentuk "*Role Play*" simulasi ini dibuat oleh perusahaan untuk membantu anggota tim mempraktikkan bagaimana situasi penjualan yang akan mereka hadapi nantinya. Selain penawaran program pelatihan, perusahaan memberikan program pengembangan dalam upaya mendukung pencapaian target penjualan. Program pengembangan ini merupakan program target fokus yang memberikan insentif tambahan secara langsung bagi anggota tim yang berhasil mencapai target tertentu dan *reward* khusus untuk memotivasi karyawan. Responden menilai bahwa program-program yang diberikan oleh perusahaan sangat efektif untuk dapat meningkatkan motivasi kerja dan performa penjualan.

Para responden menyatakan bahwa pemimpin tim rutin mengadakan pertemuan untuk membahas target penjualan dan strategi penjualan, rata-rata responden menjawab pertemuan diadakan 2 kali dalam sebulan, yaitu pada awal bulan untuk membahas target penjualan dan akhir bulan untuk mengevaluasi anggota tim yang belum mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan dan selalu dibahas bagaimana cara untuk mencapai target penjualan. Meskipun begitu, jika ada anggota tim yang tidak mencapai target penjualan, anggota tersebut tidak dikenakan *punishment* atau sanksi oleh perusahaan.

Untuk mendukung kinerja dalam tim, perusahaan telah mengadopsi teknologi seperti platform Zoom atau Google Meet untuk mengadakan pelatihan secara *Online* atau daring. Perusahaan juga melakukan pelatihan *offline* dengan menggunakan perangkat seperti infokus untuk menyampaikan materi secara langsung di toko. Responden menyatakan bahwa pemimpin juga memainkan peran penting untuk membangun budaya kinerja yang solid, pendekatan yang dilakukan oleh pemimpin dapat berupa pemberian *reward* tambahan sebagai bentuk apresiasi atas pencapaian individu maupun tim sering dilakukan oleh pemimpin. Namun, ada terdapat tantangan dalam membangun budaya kinerja, salah satunya adalah memastikan bagaimana setiap anggota tim tetap fokus dalam target penjualan dan solid. Untuk mengatasi ini pemimpin kerap menyelenggarakan kegiatan seperti *gathering* untuk mempererat hubungan antar anggota tim dan menjaga semangat kerja.

Para responden menjelaskan bahwa kendala yang dialami selama bekerja di dalam tim, yaitu kendala ketika adanya anggota tim yang telat datang bekerja dan ketika sedang bekerja ada anggota yang keluar dari toko untuk makan selama masa jam kerja berlangsung dan lama kembali ke toko. Responden yang bekerja di naungan suatu *brand* menyatakan bahwa *brand* tersebut cukup fleksibel, namun masih diatur oleh pemimpin, pemimpin menoleransi anggota yang telat bekerja hingga jam



12 siang, jika ada anggota tim yang telat lebih dari jam tersebut, ia akan dikenakan sanksi dan sanksi tersebut ditanggung oleh individu tersebut.

Beberapa usulan dari para responden untuk meningkatkan kinerja tim, yaitu peningkatan rasa kebersamaan, saling pengertian antar anggota tim. Di masa yang akan datang, para responden berharap pengembangan kinerja tim dapat difokuskan pada pendekatan kerja yang seimbang antara target perusahaan dan kesejahteraan karyawan, dan dengan cara ini dapat diharapkan penjualan produk akan terus meningkat.

## **Pembahasan**

### **Keseimbangan antara Target Penjualan dan Kesejahteraan Karyawan**

Setiap perusahaan yang bergerak dalam industri ritel, khususnya yang bergerak di bidang penjualan produk teknologi seperti handphone dan aksesoris, menghadapi tantangan untuk mencapai target penjualan yang tinggi setiap bulan. Toko Pioneer Ponsel MMTC Medan menggunakan sistem penetapan target berdasarkan data penjualan bulan sebelumnya, yang mengharuskan anggota tim untuk selalu bekerja dengan fokus dan berusaha mencapai target yang sudah ditetapkan. Meski demikian, tekanan untuk selalu mencapai angka target dapat berisiko menurunkan kesejahteraan fisik dan psikologis karyawan jika tidak dikelola dengan baik.

Kesejahteraan karyawan, baik dari sisi fisik, emosional, maupun sosial, memiliki dampak langsung terhadap produktivitas dan kinerja mereka. Jika karyawan merasa dihargai dan memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, mereka akan lebih termotivasi untuk mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan (Permata Sari, 2024:3087). Sebaliknya, jika karyawan merasa dihargai dan memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, mereka akan lebih termotivasi untuk mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan.

Toko Pioneer Ponsel MMTC Medan dapat mencapai keseimbangan ini dengan pendekatan yang lebih manusiawi dalam mengelola target penjualan dan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan. Beberapa langkah yang dapat diambil antara lain:

1. **Fleksibilitas Waktu Kerja:** Untuk menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, perusahaan dapat memberikan fleksibilitas dalam jam kerja bagi anggota tim. Hal ini akan membantu mereka untuk menyelesaikan tugas pribadi atau menghadapi kebutuhan keluarga tanpa merasa terbebani oleh jam kerja yang kaku.
2. **Program Kesejahteraan Karyawan:** Toko Pioneer Ponsel MMTC Medan dapat memperkenalkan program kesejahteraan karyawan seperti konseling, olahraga bersama, atau kegiatan yang membantu mengurangi stres. Dengan adanya program kesejahteraan, karyawan merasa diperhatikan dan dihargai, yang dapat meningkatkan semangat kerja mereka.
3. **Sistem Penghargaan yang Seimbang:** Sangat penting untuk memberikan insentif yang adil kepada karyawan untuk mencapai target penjualan. Namun, karyawan dapat merasa lebih dihargai bukan hanya untuk mencapai target tetapi juga untuk kerja tim, disiplin, atau kontribusi lainnya yang berfokus pada keseimbangan kerja-kehidupan dan performa jangka panjang.

## **Pelatihan dan Pengembangan**

Kegiatan pelatihan adalah kegiatan penting utama untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam organisasi apapun. Pelatihan memungkinkan perusahaan dalam mengurangi



kesenjangan perusahaan persyaratan dan kualifikasi sumber daya manusia. Dalam rangka mencapai efektivitas pelatihan, pelatihan harus cocok dengan desain organisasi perlu analisis, dan menyebutkan banyak faktor yang terkait dengan kegiatan pelatihan seperti isi Bahan Pelatihan, Fasilitas *Training*, Pelatih dan Metode pelatihan.

Pelatihan merupakan aktivitas penting dalam sistem SDM yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan kerja, kemampuan manajerial, sikap dan kepribadian, serta potensi lain yang terdapat dalam diri karyawan (Christin Regina Detty dan Istiharini). Kegiatan pengembangan sumber daya manusia dapat dicapai dengan memberikan pelatihan kepada karyawan (Sjafri Mangkuprawira dan Aida V. Hubeis). Kegiatan pelatihan juga dimaksudkan untuk mengurangi kesenjangan antara sumber daya yang dimiliki perusahaan dengan sumber daya manusia yang diharapkan perusahaan agar perusahaan dapat mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misinya. Beberapa alasan yang mendasari hal ini adalah adanya pandangan yang menyatakan bahwa pelatihan dapat meningkatkan nilai tambah bagi seseorang dan bukan hanya menjadi suatu tujuan untuk mempengaruhi kinerja jangka pendek. Perusahaan juga sering mengembangkan potensi SDM dalam rangka mencapai tujuan bisnis

Program pelatihan yang ditawarkan oleh *manager* di Toko Pioneer Ponsel MMTTC Medan, seperti *product knowledge* dan *role play*, telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kinerja tim penjualan. Pemahaman yang mendalam tentang produk memungkinkan anggota tim memberikan penjelasan yang lebih baik kepada pelanggan, sehingga meningkatkan peluang penutupan penjualan. Selain itu, *role play* membantu anggota tim untuk lebih siap menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi dalam proses penjualan. Namun, penting untuk terus mengevaluasi efektivitas program pelatihan ini dan melakukan penyesuaian sesuai dengan kebutuhan yang berkembang. Misalnya, dengan melibatkan anggota tim dalam perancangan materi pelatihan, akan memberikan rasa kepemilikan yang lebih besar dan meningkatkan motivasi mereka untuk menerapkan ilmu yang diperoleh.

### **Hubungan Budaya Kerja dengan Peningkatan Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan sangat bergantung pada budaya perusahaan karena mereka akan tahu bagaimana budaya perusahaan bekerja. Budaya perusahaan sangat penting untuk mencapai kinerja yang diperoleh oleh karyawan. Kemampuan karyawan untuk beradaptasi terhadap lingkungan mereka diperkuat oleh pola asumsi dasar yang dibuat atau dibuat oleh kelompok untuk bertindak dan mengatasi masalah, Luthan (2014). Menurut Kotter dan Heskett (Tika, 2012). Budaya kerja merupakan nilai-nilai sosial atau suatu keseluruhan pola perilaku di perusahaan yang berkaitan dengan akal dan budi karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan.

Penerapan budaya organisasi yang efektif sebagai alat manajemen akan menghasilkan motivasi bagi karyawan untuk berperilaku yang positif, berdedikasi, dan produktif. Meskipun nilai-nilai budaya ini tidak selalu terlihat secara langsung, mereka merupakan kekuatan yang mendorong perilaku karyawan untuk meningkatkan efektivitas kinerja mereka. Nilai-nilai dan keyakinan dasar yang ditanamkan dalam suatu organisasi menghasilkan berbagai kebijakan dan praktik manajemen yang disampaikan kepada karyawan melalui komunikasi lisan atau tertulis, dan juga tercermin melalui tindakan mereka. Semakin sering kebijakan dan praktik manajemen ini digunakan dan terbukti berhasil, maka semakin kuat mereka menjadi bagian dari perilaku dan rutinitas kerja sehari-hari.



Peran pemimpin dalam membangun budaya kinerja yang positif sangat krusial. Pemimpin di Toko Pioneer Ponsel MMTC Medan telah menunjukkan upaya yang baik dengan mengadakan pertemuan rutin, memberikan penghargaan, dan membangun hubungan antar anggota tim. Namun, untuk semakin memperkuat budaya kinerja, pemimpin perlu lebih fokus pada pengembangan kepemimpinan tim. Dengan memberikan wewenang yang lebih besar kepada anggota tim dan mendorong mereka untuk mengambil inisiatif, pemimpin dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih dinamis dan inovatif. Selain itu, pemimpin juga perlu memperhatikan keseimbangan antara target penjualan dan kesejahteraan karyawan. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung, karyawan akan merasa lebih termotivasi untuk mencapai target yang ditetapkan.

### **Upaya Pemberian *Reward* Dan *Punishment* Dalam Peningkatan Kinerja Tim**

*Reward* atau penghargaan diberikan kepada anggota tim yang berhasil mencapai atau melampaui target penjualan tertentu. Dengan adanya *reward* yang diberikan setelah pencapaian target, anggota tim merasa lebih termotivasi untuk bekerja lebih keras dan fokus dalam upaya mencapai target yang ditentukan. Menurut Mardah, et. al (2023) *Reward* adalah sebuah bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan dalam wujud materi atau nonmateri baik yang diberikan secara sengaja maupun tidak sebagai balas jasa atas prestasi atau peran sertanya terhadap keberhasilan perusahaan. Dalam Kasus Toko Pioneer Ponsel, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terdapat jawaban dari para karyawan, bahwa karyawan diberikan *reward* oleh pemimpin ketika karyawan telah melewati target penjualan yang sudah ditentukan sebelumnya pada awal bulan. Karyawan Toko Pioneer merasa bahwa pemberian *reward* ini cukup efektif, karena hal ini mencerminkan penghargaan atas kerja keras dan kontribusi mereka di tempat kerja. *Reward* memberikan rasa pengakuan yang penting bagi karyawan, sehingga mereka merasa dihargai dan diakui oleh atasan. Selain itu, *reward* berfungsi sebagai motivasi tambahan untuk berkinerja lebih baik, karena karyawan merasa usaha mereka dihargai secara nyata. *Reward* juga meningkatkan kepuasan kerja, kebahagiaan, dan loyalitas terhadap perusahaan. Baik berupa bonus, maupun penghargaan atau kesempatan pengembangan, *reward* membantu memenuhi kebutuhan karyawan dan menciptakan rasa bangga. Dengan demikian, *reward* tidak hanya memacu produktivitas, tetapi juga membangun hubungan positif antara karyawan dan atasan.

Kemudian, dalam konteks manajemen, *punishment* berupa hukuman yang diberikan untuk mengurangi frekuensi perilaku yang sama di kemudian hari, *Punishment* diberikan karena seseorang telah melakukan kesalahan atau pelanggaran tertentu dari peraturan yang telah ditetapkan di organisasi (Puspita, 2023). Berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan di Toko Pioneer Ponsel MMTC Medan, kendala yang dihadapi tim toko Pioneer berkaitan dengan perilaku anggota yang terlambat datang bekerja serta yang keluar untuk makan selama jam kerja dan kembali dalam waktu yang lama. Masalah ini mengindikasikan kurangnya kedisiplinan individu yang berpotensi mengganggu kinerja tim secara keseluruhan. Di sisi lain, dalam sistem yang diterapkan oleh di Toko Pioneer Ponsel MMTC Medan, *punishment* difungsikan untuk menegakkan kedisiplinan dengan tetap memberikan toleransi. Pemimpin memberikan kelonggaran keterlambatan hingga pukul 12 siang, namun bagi anggota yang melebihi batas waktu tersebut, diberlakukan sanksi individu. Pendekatan ini menunjukkan adanya keseimbangan antara fleksibilitas dan pengendalian yang diperlukan untuk menjaga tata kelola kerja dalam tim.



Sejajar dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Salsabila, et. al (2024) bahwa implementasi *reward* dan *punishment* sebagai upaya peningkatan kinerja dapat disimpulkan berjalan efektif, pemberian *reward* dan *punishment* ini akan mendorong semangat untuk bekerja secara disiplin dan akan memberikan dampak perbaikan kinerja yang baik dengan melaksanakan fungsi dan tanggungjawab yang telah diberikan.

Penelitian Saputra et. al (2024) juga menjelaskan bahwa karyawan merasa dihargai atas pencapaian target sehingga meningkatkan semangat kerja baik secara individu maupun tim. Ketika karyawan merasa bahwa kinerja mereka dihargai, mereka lebih termotivasi untuk mencapai hasil yang lebih baik. Sebaliknya, *punishment* atau hukuman karena adanya tindakan yang melanggar etika, maka *punishment* maka berfungsi sebagai pengingat agar karyawan menjadi lebih teliti dan tetap berhati-hati dalam menjalankan tugas.

Begitu juga dengan penelitian Juniasih et. al (2024) bahwasannya penerapan sistem *reward* dan *punishment* ini sangat berpengaruh bagi perusahaan, dengan pemberian *reward* ini maka akan memacu motivasi karyawan untuk bekerja lebih maksimal sehingga perusahaan akan berjalan dan berkembang maju. Begitu pula dengan *punishment*, jika diterapkan dengan baik maka karyawan akan bekerja sesuai dengan peraturan yang telah dibuat perusahaan sehingga meminimalisir kesalahan yang terjadi yang dapat membuat operasional perusahaan menjadi terhambat, kecilnya tingkat pelanggaran akan membuat kinerja meningkat.

Berdasarkan analisis penerapan sistem *reward* dan *punishment* di Toko Pioneer Ponsel MMTC Medan, terdapat upaya untuk meningkatkan kinerja dengan pemberian *reward* dan *punishment*. Pertama, pemberian *reward* dapat diperluas bentuknya, tidak hanya berupa bonus materi tetapi juga berupa penghargaan nonmateri seperti pelatihan pengembangan keterampilan, sertifikat penghargaan, atau fasilitas tambahan di tempat kerja. Hal ini akan memberikan variasi yang lebih menarik dan memotivasi karyawan dengan cara yang lebih personal. Kedua, untuk sistem *punishment*, perlu dilakukan komunikasi yang lebih baik terkait aturan dan konsekuensinya agar setiap anggota tim memahami dan menerima penerapan sanksi sebagai bagian dari komitmen. Selain itu, pemimpin dapat mempertimbangkan penerapan sistem evaluasi rutin untuk memantau kedisiplinan, sehingga permasalahan seperti keterlambatan atau pelanggaran jam kerja dapat diminimalkan. Dengan kombinasi *reward* dan *punishment* yang diterapkan secara konsisten dan adil, toko dapat meningkatkan motivasi, disiplin, dan kinerja karyawan baik individu maupun tim, yang pada akhirnya mendukung pencapaian target penjualan.

## **KESIMPULAN**

Kinerja tim penjualan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai target bisnis. Penelitian ini mengkaji secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tim penjualan di Toko Pioneer Ponsel MMTC Medan, dengan tujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas tim. Beberapa temuan penting yang telah didapat dari pembahasan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :



### 1. Penetapan Target Penjualan

Perusahaan telah menerapkan sistem yang baik dalam menetapkan target penjualan berdasarkan data historis. Namun, penting untuk menyeimbangkan target yang ambisius dengan kesejahteraan karyawan.

### 2. Pelatihan dan Pengembangan

Program pelatihan yang ada, seperti *product knowledge* dan *role-play*, telah memberikan kontribusi positif. Namun, perlu adanya evaluasi secara berkala dan pengembangan program yang lebih interaktif.

### 3. Kepemimpinan dan Budaya Tim

Kepemimpinan tim memainkan peran penting dalam menciptakan budaya kerja yang positif. Pemimpin perlu memfokuskan pada pengembangan tim dan memberikan dukungan yang konsisten.

### 4. Tantangan dan Peluang

Tantangan utama adalah menjaga fokus pada target penjualan sambil memastikan kesejahteraan karyawan. Peluangnya adalah meningkatkan kolaborasi tim, memanfaatkan teknologi, dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.

### 5. Sistem *Reward* dan *Punishment*

Sistem *reward* yang ada telah memotivasi karyawan. Namun, sistem *punishment* perlu lebih transparan dan konsisten.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cahyani, D., Dkk. (2020). Analisis Target Penjualan Sebagai Alat Bantu Evaluasi Manajemen Dalam Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Penjualan Pada PT Hatten Bali Di Denpasar. Denpasar: *Repository* Universitas Ngurah Rai.
- Dylanesia, W. (2023). *The Power Of Teamwork!:* Bagaimana Menentukan Peran Yang Efektif Untuk Mencapai Tujuan Bersama. Yogyakarta: Cahaya Harapan.
- Fatmawati, L. T., Sari, A. K. (2023). Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Primaderma Kosmetik dan Rd Glowskin. Surabaya: *Repository* STIE Mahardika.
- Fathmawati, N.A. (2014). Kontribusi Pelatihan Dalam Mendukung Kinerja Sales Representative Merchant (SRM) Di Perbankan. *Journal of Business & Banking*, 4(2), pp.189-200.
- Fifitrotin, R. M., Dkk. (2024). Membangun Tim Kerja Yang Kuat Strategi Efektif Untuk Kolaborasi Dan Sinergi. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(4).
- Hamdalah, M.R. and Muhammad, K. (2021). Analisis Kinerja Perusahaan Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus: PT. XYZ). *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 1(1), pp.27-33.
- Juniasih, N. K. T., Santra, I. K., Rumini, N. L. P. I. (2024). Implementasi Sistem *Reward* Dan *Punishment* Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Aksari Resort Ubud. Bali: *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*. 5 (1): 1-13.
- Mardah, S., Dkk. (2023). Efektivitas Sistem *Reward* Dan *Punishment* Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. Kalimantan: KINDAI.



- Putri, A. R. D. J. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Target Penjualan Pada UD. Barokah D&A *Chicken Farm*. Surabaya: PERFORMA.
- Permatasari, D., Andriani, D., & Firdaus, V. (2024). Pengaruh Keseimbangan Kehidupan-Kerja, Keterlibatan Karyawan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(6), 3076-3092.
- Pramudya, A.A., Purnama, M.R., Andarbeni, N.S., Nurjayanti, P. and Anshori, M.I. (2023). Implementasi Budaya Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 1(4), pp.24-40.
- Puspita, R. (2023). Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Salsabila, V., Harahap, R. A., Purba, L. L. (2024). Implementasi *Reward* Dan *Punishment* Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Guru Pada Sumber Daya Manusia Di Sma Darussalam Medan. Medan: MUSYTARI, 10(6).
- Saputra, H. P., Hafiz, A. P., Ismadharliani, A. (2024). Analisis Penerapan *Reward* dan *Punishment* Pada Kinerja Pegawai di Bank Syariah Indonesia KCP Muara Bulian. Jambi: *Journal of Shariah and Islamic Economics*, 5(3), 431-441.
- Tahir, A. (2014). Buku Ajar Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Deepublish.
- Wardhana, A., Dkk. (2022). Manajemen Kinerja (Konsep, Teori, Dan Penerapannya). Bandung: Media Sains Indonesia.