COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

E-ISSN: 2798-5210
Vol. 6, No. 11, November 2026
pp. 568-576
DOI: 10.59141/comserva.v6i7.3662

Peran Etos Kerja dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Oh!Some

Salma Muthianisa*, Aulia Darmawan
Universitas Pamulang, Indonesia
Email: smuthianisa@gmail.com*

Keywords:
Work Ethic; Employee Productivity; SWOT Analysis; Retail Employees; Oh!Some

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

Copyright © 2026 by Author. Published by Publikasi Indonesia

Abstract

This study aims to analyze the role of work ethic in improving employee productivity at Oh!Some Tangcity Mall Branch and to identify internal and external conditions through SWOT analysis. The research employed a descriptive qualitative approach using a case study method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Five informants participated: one Section Manager Operation, one Store Manager, and three Senior Store Crew members. Data credibility was examined through source and technique triangulation, while analysis involved data reduction, data presentation, conclusion drawing, and SWOT analysis. The findings indicate that work ethic plays an important role in supporting employee productivity. Hard work, discipline, honesty, responsibility, diligence, and perseverance were reflected in compliance with standard operating procedures, task completion, customer service, teamwork, and efforts to achieve sales targets. Nevertheless, productivity was constrained by limited staffing during peak hours and differences in communication skills and work experience. The SWOT analysis places Oh!Some Tangcity Mall Branch in Quadrant I, representing a growth strategy, with Strength scored at 2.15, Weakness at 0.80, Opportunity at 1.79, and Threat at 1.00, resulting in coordinates of (0.675; 0.395). These findings indicate that internal strengths and external opportunities are relatively more dominant. Therefore, the company should maintain positive work ethic while optimizing training, briefings, performance evaluations, task allocation, and employee capability development to sustain service quality and operational efficiency.

Kata Kunci:
Etos Kerja; Produktivitas Karyawan; Analisis SWOT; Karyawan Ritel; Oh!Some

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran etos kerja dalam meningkatkan produktivitas karyawan Oh!Some Cabang Tangcity Mall serta mengidentifikasi kondisi internal dan eksternal melalui analisis SWOT. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah lima orang, terdiri atas seorang Section Manager Operation, seorang Store Manager, dan tiga Senior Store Crew. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik, sedangkan analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etos kerja berperan penting dalam mendukung produktivitas karyawan. Nilai kerja keras, disiplin, kejujuran, tanggung jawab, kerajinan, dan ketekunan tercermin dalam kepatuhan terhadap

standar operasional prosedur, penyelesaian tugas, pelayanan kepada pelanggan, kerja sama tim, dan upaya mencapai target penjualan. Meskipun demikian, produktivitas masih menghadapi kendala berupa keterbatasan jumlah karyawan pada jam ramai serta perbedaan kemampuan komunikasi dan pengalaman kerja. Analisis SWOT menempatkan Oh!Some Cabang Tangcity Mall pada Kuadran I atau strategi pertumbuhan, dengan nilai Strength 2,15, Weakness 0,80, Opportunity 1,79, dan Threat 1,00 serta koordinat (0,675; 0,395). Temuan ini menunjukkan bahwa kekuatan internal dan peluang eksternal relatif lebih dominan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertahankan etos kerja positif sekaligus mengoptimalkan pelatihan, briefing, evaluasi, pembagian tugas, dan pengembangan kemampuan karyawan untuk menjaga kualitas pelayanan serta efisiensi operasional secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dalam lingkungan global menempatkan produktivitas sumber daya manusia sebagai persoalan penting bagi keberlanjutan organisasi, termasuk perusahaan ritel. Perusahaan perlu menjaga kemampuan karyawan dalam menghasilkan pekerjaan yang berkualitas, menggunakan waktu secara efisien, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam kegiatan ritel, tuntutan tersebut hadir melalui interaksi pelayanan, pengelolaan barang, penataan produk, dan koordinasi pekerjaan yang berlangsung secara bersamaan. Oleh karena itu, produktivitas tidak cukup dipahami sebagai banyaknya pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga mencakup mutu proses dan ketepatan pemanfaatan sumber daya. Literatur manajemen sumber daya manusia menempatkan pengelolaan tenaga kerja sebagai bagian penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Hasibuan, 2017; Sutrisno, 2017). Pada konteks tersebut, etos kerja menjadi aspek yang relevan karena berkaitan dengan nilai dan sikap yang mendasari perilaku karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Tasmara (2020) menjelaskan etos kerja melalui sikap, nilai, dan keyakinan yang melandasi seseorang dalam bekerja. Dengan demikian, pembahasan produktivitas karyawan perlu memperhatikan bagaimana nilai kerja diwujudkan dalam aktivitas operasional perusahaan.

Permasalahan produktivitas dapat timbul melalui keterkaitan antara faktor individual dan kondisi organisasi. Pada tingkat individu, perbedaan kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan komunikasi, pengalaman, dan kemauan mengembangkan diri dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Pada tingkat organisasi, pembagian tugas, ketersediaan tenaga kerja, beban kerja, lingkungan kerja, serta dukungan pembinaan menentukan kesempatan karyawan untuk bekerja secara optimal. Berbagai faktor tersebut juga tercermin dalam fokus penelitian terdahulu. Karauwan et al. (2024) mengkaji etos kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja dalam kaitannya dengan produktivitas, sedangkan Sutjahjo et al. (2026) membahas komunikasi, disiplin kerja, etos kerja, dan beban kerja. Dalam naskah penelitian Oh!Some Cabang Tangcity Mall, kondisi awal memperlihatkan bahwa pra-survei terhadap sepuluh karyawan menghasilkan penilaian yang secara umum baik pada tanggung jawab dan semangat kerja. Meskipun demikian, masih terdapat jawaban cukup dan kurang terkait ketepatan penyelesaian pekerjaan serta kerja sama tim. Gambaran tersebut menunjukkan perlunya memahami

penerapan etos kerja secara lebih mendalam, termasuk kondisi operasional yang dapat mendukung atau menghambat penerapannya.

Faktor individual dan organisasional tersebut berpotensi menimbulkan konsekuensi terhadap kelancaran pekerjaan maupun konsistensi pelayanan. Ketika pembagian tugas belum dapat mengimbangi kebutuhan operasional, sebagian pekerjaan dapat tertunda dan perhatian karyawan harus terbagi antara pelayanan pelanggan dan penyelesaian tugas lainnya. Perbedaan komunikasi serta pengalaman kerja juga dapat membuat koordinasi membutuhkan waktu lebih lama, terutama ketika aktivitas toko meningkat. Dalam konteks Oh!Some Cabang Tangcity Mall, naskah sumber mengidentifikasi keterbatasan jumlah karyawan pada jam ramai serta variasi kemampuan komunikasi dan pengalaman sebagai kendala operasional. Kondisi tersebut perlu diperhatikan karena semangat dan tanggung jawab individu memerlukan dukungan pengaturan kerja agar dapat diwujudkan menjadi hasil yang konsisten. Pada aspek produktivitas, pra-survei juga memperlihatkan tantangan terkait mutu hasil kerja, semangat, pengembangan diri, dan penyelesaian pekerjaan sesuai standar. Kajian mengenai motivasi dan disiplin kerja oleh Saputra et al. (2024), serta etos kerja, disiplin, dan lingkungan kerja oleh Wibowo et al. (2022), memberikan landasan untuk menelaah produktivitas melalui beberapa faktor yang saling berkaitan. Dengan demikian, persoalan produktivitas perlu dipahami melalui hubungan antara perilaku karyawan dan dukungan pelaksanaan pekerjaan.

Etos kerja dalam penelitian ini dipahami sebagai nilai dan sikap yang tercermin melalui kerja keras, disiplin, kejujuran, tanggung jawab, kerajinan, serta ketekunan dalam menjalankan pekerjaan. Kerja keras menunjukkan kesediaan mengerahkan kemampuan untuk menyelesaikan tugas, sedangkan disiplin berkaitan dengan kepatuhan terhadap waktu, aturan, dan standar operasional prosedur. Kejujuran tercermin dalam penyampaian informasi dan pelaksanaan pelayanan secara dapat dipercaya. Tanggung jawab terlihat dari kesediaan menyelesaikan kewajiban serta mempertanggungjawabkan hasil pekerjaan, sementara kerajinan dan ketekunan tampak melalui konsistensi bekerja dan kemauan mempelajari kebutuhan tugas. Pemahaman tersebut sejalan dengan penekanan Tasmara (2020) terhadap nilai yang mendasari perilaku kerja. Adapun produktivitas karyawan berkaitan dengan kemampuan menghasilkan keluaran melalui penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien (Sutrisno, 2017). Dalam operasional ritel, produktivitas dapat ditelaah melalui ketepatan penyelesaian tugas, kualitas pelayanan, kepatuhan terhadap standar, koordinasi tim, serta kontribusi terhadap target operasional. Hubungan kedua konsep tersebut dipahami sebagai proses yang berlangsung dalam situasi kerja sehari-hari. Karena itu, penelitian diarahkan untuk menjelaskan bagaimana etos kerja mendukung pelaksanaan pekerjaan dan bagaimana hambatan operasional memengaruhi proses tersebut.

Penelitian terdahulu memberikan pijakan untuk memahami keterkaitan etos kerja dengan produktivitas, tetapi konteks dan fokusnya perlu dibedakan. Karauwan et al. (2024) membahas produktivitas pegawai pada instansi pengelola pajak dan retribusi daerah, sedangkan Sondakh et al. (2024) menelaah etos kerja dan lingkungan kerja pada instansi perencanaan pembangunan daerah. Palendeng et al. (2022) mengkaji etos kerja dan budaya kerja pada pengrajin rumah panggung, sementara Nurjaya et al. (2021) memusatkan perhatian pada etos kerja, disiplin, dan kinerja pegawai di lingkungan dinas. Berdasarkan perbandingan dengan penelitian yang tercantum dalam naskah tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada penelaahan kontekstual

terhadap penerapan etos kerja dalam aktivitas ritel Oh!Some Cabang Tangcity Mall melalui pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Penelitian juga menghubungkan pemahaman perilaku kerja dengan pemetaan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman melalui analisis SWOT. Penggabungan ini diarahkan untuk menjelaskan praktik kerja sekaligus menyediakan dasar pertimbangan strategi pengembangan. Analisis SWOT digunakan untuk membaca keterkaitan kondisi internal dan eksternal organisasi sebagaimana dibahas Rangkuti (2018), sehingga pemaknaan etos kerja dapat dihubungkan dengan kebutuhan pengelolaan cabang.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan memahami kesenjangan antara penilaian awal etos kerja yang cenderung baik dan masih ditemukannya persoalan dalam penyelesaian pekerjaan, kerja sama, serta mutu hasil kerja. Apabila kesenjangan tersebut tidak dipahami secara memadai, upaya perbaikan dapat kurang sesuai dengan sumber masalah yang dihadapi karyawan. Pembinaan disiplin, misalnya, perlu mempertimbangkan apakah keterlambatan pekerjaan berkaitan dengan perilaku individu, keterbatasan jumlah tenaga kerja, atau kebutuhan koordinasi pada jam ramai. Oleh karena itu, diperlukan penelusuran yang memberikan ruang bagi pengalaman pengelola dan karyawan untuk menjelaskan situasi kerja secara mendalam. Pendekatan kualitatif relevan untuk memahami perilaku, pengalaman, serta pandangan informan dalam konteks tertentu (Siyoto & Sodik, 2015; Sugiyono, 2013). Pada Oh!Some Cabang Tangcity Mall, pemahaman tersebut dibutuhkan agar penguatan etos kerja dapat diselaraskan dengan pelatihan, pembagian tugas, evaluasi, dan dukungan operasional. Urgensinya juga berkaitan dengan kebutuhan merumuskan arah pengembangan yang mempertimbangkan kapasitas internal dan lingkungan perusahaan, sehingga perbaikan produktivitas memiliki dasar yang sesuai dengan kondisi cabang (Rangkuti, 2018).

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis peran etos kerja dalam meningkatkan produktivitas karyawan Oh!Some Cabang Tangcity Mall serta mengidentifikasi kondisi internal dan eksternal yang relevan melalui analisis SWOT. Secara lebih rinci, penelitian berupaya memahami penerapan kerja keras, disiplin, kejujuran, tanggung jawab, kerajinan, dan ketekunan dalam penyelesaian tugas serta pelayanan pelanggan. Penelitian juga bertujuan mengidentifikasi dukungan dan hambatan yang muncul dalam kegiatan operasional, termasuk koordinasi, ketersediaan tenaga kerja, serta perbedaan kemampuan dan pengalaman karyawan. Pemahaman diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan informan yang memahami pengelolaan serta pelaksanaan pekerjaan di cabang. Sesuai dengan karakter studi kasus kualitatif, tujuan tersebut diarahkan pada pemahaman mendalam mengenai proses dan konteks, bukan pengukuran besarnya pengaruh secara statistik (Sugiyono, 2013). Selanjutnya, pemetaan SWOT digunakan untuk menghubungkan temuan mengenai perilaku kerja dan kondisi operasional dengan pertimbangan strategi pengembangan perusahaan. Dengan tujuan tersebut, penelitian diharapkan dapat menjelaskan hubungan antara nilai kerja, praktik pelaksanaannya, dan kebutuhan perbaikan produktivitas secara kontekstual.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus untuk memahami peran etos kerja dalam konteks operasional Oh!Some Cabang Tangcity Mall. Penelitian dilaksanakan di Oh!Some yang berlokasi di Tangcity Mall, Kota Tangerang, Banten,

dalam rentang Oktober 2025 sampai Agustus 2026. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berupaya memahami perilaku, pengalaman, dan pandangan informan secara mendalam, bukan mengukur hubungan antarvariabel secara statistik (Siyoto & Sodik, 2015; Sugiyono, 2013).

Informan penelitian berjumlah lima orang yang terdiri atas seorang Section Manager Operation, seorang Store Manager, dan tiga Senior Store Crew. Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan mereka dalam kegiatan operasional dan pemahaman terhadap etos kerja karyawan. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk membandingkan informasi dari beberapa informan serta mencocokkan hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi.

Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Selanjutnya, analisis SWOT digunakan untuk memetakan kekuatan dan kelemahan internal serta peluang dan ancaman eksternal. Skor SWOT yang dilaporkan dalam skripsi digunakan untuk menentukan posisi strategis cabang dan merumuskan implikasi strategi yang sesuai. Analisis SWOT mengacu pada konsep pemetaan faktor internal dan eksternal sebagaimana dibahas Rangkuti (2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara dan observasi terhadap lima informan menunjukkan bahwa etos kerja karyawan secara umum telah diterapkan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Bentuknya meliputi kerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan, disiplin mengikuti standar operasional prosedur, kejujuran saat melayani pelanggan, tanggung jawab terhadap tugas, kerajinan, serta ketekunan untuk memahami produk dan meningkatkan kualitas pelayanan. Informasi antarinforman menunjukkan bahwa perilaku tersebut mendukung koordinasi tim, pencapaian target, serta kelancaran aktivitas operasional.

Temuan penelitian juga menunjukkan sejumlah kendala. Pada jam ramai atau saat jumlah pelanggan meningkat, keterbatasan jumlah karyawan dapat menyebabkan sebagian pekerjaan tertunda. Selain itu, terdapat perbedaan kemampuan komunikasi dan pengalaman kerja antarpegawai. Kondisi ini menunjukkan bahwa etos kerja yang positif perlu didukung oleh pengaturan sumber daya dan pengembangan kompetensi agar produktivitas lebih merata.

Secara operasional, kerja keras dalam penelitian ini tidak hanya tampak pada penyelesaian tugas, tetapi juga pada upaya karyawan menjaga kesiapan pelayanan ketika permintaan pelanggan meningkat. Temuan tersebut perlu dibaca sebagai deskripsi perilaku informan dalam konteks toko yang diteliti, bukan ukuran produktivitas kuantitatif.

Kedisiplinan dan tanggung jawab memiliki fungsi yang saling melengkapi. Kepatuhan terhadap standar operasional membantu menyamakan proses kerja, sedangkan tanggung jawab mendorong penyelesaian tugas hingga tahap pelayanan dan penataan produk. Keduanya memberi dasar bagi konsistensi kegiatan cabang.

Kejujuran turut menjadi unsur penting karena kualitas interaksi pelanggan bergantung pada informasi produk dan pelayanan yang dapat dipercaya. Dalam data yang tersedia, aspek

ini dipahami melalui narasi observasi dan wawancara, sehingga tidak tepat dinyatakan sebagai peningkatan penjualan dengan nilai tertentu.

Kerajinan dan ketekunan berhubungan dengan kesediaan mempelajari produk serta mengulang prosedur kerja hingga dapat dijalankan dengan baik. Pada bisnis ritel, proses belajar semacam ini berguna ketika jenis produk dan kebutuhan pelanggan berubah, walaupun penelitian ini tidak mengukur lama pelatihan.

Kendala jumlah karyawan pada jam ramai memperlihatkan batas penerapan etos kerja individu. Kesungguhan bekerja tidak otomatis menggantikan kebutuhan penjadwalan dan distribusi beban kerja yang proporsional. Karena itu, strategi peningkatan produktivitas perlu mempertimbangkan dukungan organisasi.

Perbedaan pengalaman dan kemampuan komunikasi juga perlu ditindaklanjuti secara spesifik. Briefing terarah dapat menyamakan informasi operasional, sementara pendampingan karyawan yang lebih berpengalaman berpotensi membantu rekan kerja dalam menghadapi situasi pelayanan yang beragam.

Tabel ringkasan temuan menghubungkan perilaku etos kerja dengan implikasi terhadap proses produktivitas. Hubungan tersebut bersifat interpretatif berdasarkan sumber kualitatif, bukan hasil estimasi koefisien statistik atau pembuktian hubungan sebab-akibat.

Pada aspek strategi, selisih nilai kekuatan terhadap kelemahan dan peluang terhadap ancaman mendasari posisi Kuadran I yang ditampilkan dalam naskah. Posisi ini relevan sebagai petunjuk arah prioritas, tetapi keputusan manajerial tetap perlu mempertimbangkan biaya, jadwal kerja, dan kemampuan pelaksanaan.

Dengan demikian, kontribusi praktis penelitian adalah menghubungkan pembinaan etos kerja dengan kebutuhan operasional sehari-hari. Pembinaan perilaku dan penataan sumber daya perlu dipandang sebagai dua jalur perbaikan yang saling mendukung, bukan alternatif yang saling menggantikan.

Tabel 1. Ringkasan Temuan Penelitian

Aspek	Temuan Utama	Implikasi terhadap Produktivitas
Kerja keras dan ketekunan	Karyawan berupaya menyelesaikan tugas dan mempelajari produk.	Mendukung penyelesaian tugas dan kesiapan melayani pelanggan.
Disiplin dan tanggung jawab	Kepatuhan terhadap SOP dan tanggung jawab pekerjaan tampak dalam kegiatan operasional.	Mendukung konsistensi kerja dan pencapaian target.
Kejujuran dan pelayanan	Karyawan berupaya melayani pelanggan secara ramah dan bertanggung jawab.	Mendukung kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
Kendala operasional	Keterbatasan staf pada jam ramai serta perbedaan komunikasi dan pengalaman.	Dapat memperlambat penyelesaian tugas dan membuat hasil kerja kurang merata.

Sumber: Hasil wawancara, observasi, dan analisis SWOT yang dilaporkan dalam naskah.

Tabel 2. Hasil Analisis SWOT

Faktor SWOT	Nilai	Interpretasi
Strength (Kekuatan)	2,15	Etos kerja, kerja sama tim, kepatuhan SOP, dan pelayanan.

Faktor SWOT	Nilai	Interpretasi
Weakness (Kelemahan)	0,80	Keterbatasan staf saat ramai dan perbedaan kemampuan.
Opportunity (Peluang)	1,79	Briefing, evaluasi, pelatihan, pengembangan kemampuan, dan peluang karier.
Threat (Ancaman)	1,00	Persaingan ritel, ekspektasi pelanggan, perubahan tren, dan tekanan target.
Koordinat SWOT	(0,675; 0,395)	Kuadran I – Growth Strategy.

Sumber: Hasil wawancara, observasi, dan analisis SWOT yang dilaporkan dalam naskah.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa etos kerja berperan sebagai penunjang produktivitas melalui perilaku kerja yang disiplin, bertanggung jawab, jujur, tekun, dan berorientasi pada penyelesaian tugas. Perilaku ini membantu karyawan mengikuti prosedur, menjaga mutu pelayanan, berkoordinasi dengan rekan kerja, dan mendukung pencapaian target. Hasil ini sejalan dengan fokus literatur manajemen sumber daya manusia yang menempatkan perilaku dan pengelolaan karyawan sebagai bagian penting dalam pencapaian tujuan organisasi (Hasibuan, 2017; Sutrisno, 2017; Busro, 2018)

Walaupun demikian, produktivitas tidak hanya ditentukan oleh sikap individu. Keterbatasan jumlah karyawan ketika toko ramai dan variasi kemampuan komunikasi maupun pengalaman dapat memengaruhi kelancaran kerja. Karena itu, perusahaan perlu menghubungkan pembinaan etos kerja dengan perencanaan tenaga kerja, pembagian tugas yang jelas, briefing berkala, evaluasi kinerja, serta pelatihan pelayanan dan pengetahuan produk. Penelitian terdahulu juga menekankan pentingnya melihat etos kerja bersama faktor disiplin, lingkungan kerja, dan beban kerja ketika membahas produktivitas karyawan (Karauwan et al., 2024; Sutjahjo et al., 2026; Wibowo et al., 2022).

Hasil analisis SWOT menunjukkan nilai kekuatan dan peluang yang lebih dominan daripada kelemahan dan ancaman. Koordinat (0,675; 0,395) menempatkan cabang pada Kuadran I, sehingga strategi yang disarankan berorientasi pada pertumbuhan. Strategi yang relevan mencakup pemanfaatan etos kerja dan kerja sama tim yang telah terbentuk untuk meningkatkan kualitas layanan, memanfaatkan pelatihan dan evaluasi untuk memperkecil kesenjangan kompetensi, serta memperkuat pengaturan tenaga kerja pada jam ramai. Penafsiran ini sejalan dengan penggunaan analisis SWOT untuk menyelaraskan kekuatan internal dengan peluang eksternal (Rangkuti, 2018).

Temuan penelitian ini bersifat kontekstual karena dilakukan pada satu cabang dengan lima informan. Oleh sebab itu, hasilnya memberikan pemahaman mendalam mengenai kasus yang diteliti, tetapi tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara statistik ke seluruh cabang. Meski demikian, hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan awal bagi pengelola cabang dalam merancang perbaikan etos kerja dan produktivitas.

KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa etos kerja mendukung produktivitas karyawan Oh!Some Cabang Tangcity Mall melalui kerja keras, kedisiplinan, kejujuran, tanggung jawab, kerajinan, dan ketekunan dalam pelayanan serta penyelesaian tugas. Wawancara, observasi, dan

dokumentasi terhadap lima informan memperlihatkan pentingnya kepatuhan pada prosedur, koordinasi, dan kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan. Kendala yang teridentifikasi adalah keterbatasan jumlah karyawan pada jam ramai serta variasi kemampuan komunikasi dan pengalaman. Analisis SWOT yang dilaporkan menempatkan cabang pada Kuadran I (Growth Strategy), dengan skor Strength 2,15, Weakness 0,80, Opportunity 1,79, Threat 1,00, dan koordinat (0,675; 0,395).

Pengelola cabang disarankan memperkuat briefing, pelatihan pelayanan dan pengetahuan produk, pembagian tugas, serta evaluasi kinerja terutama pada periode kepadatan pelanggan. Hasil ini bersifat kontekstual karena berasal dari satu cabang dan lima informan; skor SWOT juga harus dibaca sebagai pemetaan strategis berdasarkan penilaian yang digunakan dalam penelitian, bukan ukuran kausal produktivitas. Penelitian mendatang dapat melibatkan beberapa cabang dan lebih banyak informan serta mengombinasikan pengamatan kualitatif dengan ukuran produktivitas operasional untuk menilai keberlanjutan perbaikan.

PENDANAAN

Penulis menyatakan bahwa tidak ada dukungan finansial yang diterima untuk pelaksanaan penelitian ini dan/atau penerbitan artikel ini.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa penelitian ini dilakukan tanpa adanya hubungan komersial atau finansial yang dapat ditafsirkan sebagai potensi konflik kepentingan.

KONTRIBUSI PENULIS

Penulis berkontribusi penuh dalam perumusan ide gagasan utama, melakukan pengumpulan data kepustakaan (library research), melakukan analisis dan interpretasi teks primer tokoh, serta penyusunan manuskrip. Seluruh penulis telah menyetujui versi akhir manuskript.

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN ARTIFISIAL GENERATIF

Penulis menyatakan bahwa kecerdasan artifisial (AI) generatif digunakan dalam penyusunan manuskrip ini. Penulis mengakui penggunaan AI generatif untuk membantu meningkatkan kejelasan bahasa dan memperbaiki struktur tata bahasa manuskrip. Penggunaan tersebut dilakukan dengan mematuhi pedoman etika yang berlaku mengenai penggunaan dan pengungkapan AI generatif dalam penelitian ilmiah. Setiap penulis telah memberikan kontribusi intelektual yang substansial terhadap karya ini. Seluruh isi manuskrip telah ditelaah secara cermat untuk memastikan keakuratannya, dan penulis bertanggung jawab sepenuhnya atas integritas serta isi akhir manuskript.

REFERENCE

Busro, M. (2018). *Teori-teori manajemen sumber daya manusia*. Prenada Media.

Hasibuan, M. S. P. (2017). Manajemen sumber daya manusia (Edisi revisi). Bumi Aksara.

Karauwan, K., Taroreh, R. N., & Lumantow, R. Y. (2024). Pengaruh etos kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Minahasa Selatan. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi,

Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 12(1), 499–509. https://doi.org/10.35794/emba.v12i01.53623

Nurjaya, N., Sunarsi, D., Effendy, A. A., Teriyan, A., & Gunartin. (2021). Pengaruh etos kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kota Bogor. JENIUS: Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia, 4(2), 172–184. https://doi.org/10.32493/JJSDM.v4i2.9086

Palendeng, O., Mundung, B. I., & Pontoh, J. X. (2022). Pengaruh etos kerja dan budaya kerja terhadap produktivitas kerja pada pengrajin rumah panggung di Kelurahan Woloan Kecamatan Tomohon Barat. Manajemen & Kewirausahaan, 3(1), 1–13. https://doi.org/10.53682/mk.v3i1.3278

Rangkuti, F. (2018). Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis. Gramedia Pustaka Utama.

Saputra, A. A., Irfana, T. B., & Diana, T. B. (2024). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap produktivitas karyawan pada Badan Penghubung Pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur di Jakarta. Journal of Management and Creative Business, 2(2), 144–160. https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i2.2304

Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). Dasar metodologi penelitian. Literasi Media Publishing.

Sondakh, P. M. C., Dotulong, L. O. H., & Lumintang, G. G. (2024). Pengaruh etos kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah di Kabupaten Minahasa. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 12(3), 473–485. https://doi.org/10.35794/emba.v12i03.56651

Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Alfabeta.

Sutjahjo, G., Sipahutar, J. C., Ratnasari, S. L., & Asmarazisa, D. (2026). Dampak komunikasi, disiplin kerja, etos kerja, dan beban kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. Jurnal Dimensi, 15(1), 234–249.

Sutrisno, E. (2017). Manajemen sumber daya manusia. Kencana.

Tasmara, T. (2020). Membudayakan etos kerja Islami. Gema Insani.

Wibowo, M. P., Surabagiarta, I. K., & Alam, W. Y. (2022). Pengaruh etos kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan. Journal of Sustainability Business Research, 3(3), 165–178. https://doi.org/10.36456/jsbr.v3i3.6234