

Analisis Kinerja Toko Harian Amrizal: Strategi Pengembangan untuk Meningkatkan Layanan

Mutiara Dela¹, Saskia Viogani², Ferdy Lugwensa³, Adrianto Nurul Rizky⁴, Vivi Nila Sari⁵
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang
¹*mutiaradella82@gmail.com

Abstract

The purpose of this activity is To improve service quality, performance analysis is an important step that needs to be taken. In-store performance analysis, aspects such as operational efficiency, customer satisfaction, and effectiveness of marketing strategies need to be thoroughly evaluated. Development strategy is an important step in improving service quality. Amrizal Daily Shop can consider various strategies, ranging from improving employee quality to improving service quality. Empowering human resources and applying information technology can also be part of a development strategy to achieve the goal of improving service quality. By implementing the right development strategy, Toko Harian Amrizal can improve operational performance and provide a better experience to customers. This will help stores to remain competitive in an increasingly competitive market. In this context, Toko Harian Amrizal needs to continue to evaluate and adapt the development strategies implemented. This will ensure that the store remains relevant and able to provide satisfactory service to customers. By implementing the right development strategy, Toko Harian Amrizal can improve operational performance and provide a better experience to customers. This will help stores remain competitive in an increasingly competitive market.

Keywords: Service Quality, Development Strategy, Amrizal Daily Shop

Abstrak

Tujuan Dari Kegiatan Ini Adalah Untuk meningkatkan kualitas layanan, analisis kinerja adalah langkah penting yang perlu dilakukan. Dalam analisis kinerja toko, aspek-aspek seperti efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan efektivitas strategi pemasaran perlu dievaluasi secara menyeluruh. Strategi pengembangan merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Toko Harian Amrizal dapat mempertimbangkan berbagai strategi, mulai dari peningkatan kualitas pegawai hingga peningkatan mutu layanan. Pemberdayaan sumber daya manusia dan penerapan teknologi informasi juga dapat menjadi bagian dari strategi pengembangan untuk mencapai tujuan peningkatan kualitas layanan. Dengan menerapkan strategi pengembangan yang tepat, Toko Harian Amrizal dapat memperbaiki kinerja operasional dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan. Hal ini akan membantu toko untuk tetap bersaing dalam pasar yang semakin kompetitif. Dalam konteks ini, penting bagi Toko Harian Amrizal untuk terus melakukan evaluasi dan adaptasi terhadap strategi pengembangan yang diimplementasikan. Hal ini akan memastikan bahwa toko tetap relevan dan mampu memberikan layanan yang memuaskan bagi pelanggan Dengan menerapkan strategi pengembangan yang tepat, Toko Harian Amrizal dapat memperbaiki kinerja operasional dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan. Hal ini akan membantu toko untuk tetap bersaing dalam pasar yang semakin kompetitif.

Kata kunci : *Kualitas Layanan, Strategi Pengembangan, Toko Harian Amrizal*

© 2024 Jurnal Pustaka Aktiva

1. Pendahuluan

Toko harian Amrizal, seperti banyak toko harian serupa, adalah salah satu pilar bisnis ritel yang menyediakan barang-barang kebutuhan sehari-hari kepada masyarakat lokal.

Dalam pandangan pertama, toko harian ini mungkin tampak seperti bisnis sederhana yang hanya menyediakan produk dan layanan dasar. Namun, untuk memahami dengan lebih baik dan mengoptimalkan operasi toko ini, analisis situasi yang mendalam perlu dilakukan.

Amrizal Daily Store adalah bagian integral dari komunitas setempat. Ini bukan hanya tempat di mana pelanggan membeli makanan, minuman, barang-barang rumah tangga, dan produk sehari-hari lainnya; ini adalah pusat kemudahan yang menjaga gaya hidup modern kita tetap lancar. Keberadaan toko harian seperti Amrizal membantu menjaga kualitas hidup sehari-hari masyarakat, terutama bagi mereka yang ingin menghemat waktu dengan berbelanja di tempat yang dekat dan nyaman.

Tapi sejauh mana kita tahu tentang Amrizal Daily Store? Bisnis toko harian mungkin terlihat sederhana di permukaan, namun dalam kenyataannya, ada banyak faktor yang memengaruhi keberhasilannya. Lokasi, jenis produk yang ditawarkan, harga, layanan pelanggan, persaingan, keuangan, perubahan lingkungan, peluang pertumbuhan, umpan balik pelanggan, dan penggunaan teknologi adalah beberapa faktor yang harus dipertimbangkan dalam analisis situasi ini.

Analisis situasi ini membantu kita memahami dengan lebih baik bagaimana toko harian Amrizal beroperasi, apa yang menjadi kekuatan dan kelemahannya, serta di mana ada peluang untuk perbaikan atau pertumbuhan. Oleh karena itu, analisis situasi ini adalah alat yang sangat penting dalam perencanaan strategis dan pengembangan bisnis yang berkelanjutan.

Melalui tulisan ini, kami akan menjelajahi setiap elemen analisis situasi toko harian Amrizal secara lebih mendalam, memberikan wawasan yang komprehensif tentang berbagai faktor yang memengaruhi bisnis ini. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang situasi Amrizal Daily Store, pemilik toko dan pengusaha lainnya dapat membuat keputusan yang lebih cerdas, mengatasi tantangan, dan memanfaatkan peluang yang muncul dalam menjalankan dan mengembangkan bisnis mereka.

2. Metode Pengabdian Masyarakat

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah kajian kepustakaan. Kajian kepustakaan atau literature review adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan melakukan analisis terhadap berbagai sumber

literatur, seperti jurnal, buku, dan artikel, yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti.

- Planning mencakup beberapa langkah atau proses: Mempersiapkan Keperluan, Meminta Surat Perizinan Dari Kampus, Membuat Proposal dan Menunggu Persetujuan Pemilik UMKM Toko Harian Amrizal
- Screening/ pemilihan. Jika persiapan sudah terpenuhi, selanjutnya yang dilakukan yaitu screening atau pemilihan. Berikut yang dapat dilakukan: Memilih moderator dan ketua pelaksana, Memilih spanduk dan mengkonfirmasi kendaraan
- Implementasi Pelaksanaan. Pelaksanaan kegiatan ini telah dilakukan dengan jadwal tertentu. Pelaksanaannya sebagai berikut : Kegiatan dibuka oleh pemilik usaha dan pewawancara, Penyajian materi, Sosialisasi mengenai Strategi Pengembangan sebagai motivasi dalam meningkatkan kualitas layanan., Penutup (Dokumentasi)

Proses pengabdian oleh mahasiswa yang melaksanakan kegiatan ini dengan durasi 3 jam. Pelaksanaan dilaksanakan dengan memberikan materi bahkan masukan serta pengajuan pertanyaan kepada pemilik UMKM Toko Harian Amrizal.

- Evaluasi/ penilaian. Pelaksanaan merupakan bagian terpenting dalam melakukan perbaikan maupun penilaian di masa yang akan datang maupun dimasa depan, berdasarkan kesulitan yang ada pada saat pelaksanaan dilapangan. Hasil dari pelaksanaan ini yaitu membuat artikel dan laporan oleh tim pelaksana di lapangan dengan disertakan bukti dokumentasi bersama pemilik dan karyawan UMKM Toko Harian Amrizal yang nantinya akan diserahkan ke dosen pengampu

3. Hasil dan Pembahasan

Lokasi tempat PBL ini adalah Usaha Toko Harian Amrizal di Jl, Lubuk Begalung, Kota Padang, Sumatera Barat, dan dibelakang kampus UPI YPTK Padang, berjalan dengan lancar dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan.

(Virma Permana, 2013) Variabel yang dominan berpengaruh terhadap kualitas produk adalah kualitas desain, dan terhadap kualitas layanan adalah kompetensi sosial, sedangkan terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan.

Hasil dari penelitian ini mendukung Virma Permana dan penelitian yang sebelumnya yang berkaitan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini juga menemukan

meningkatkan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil ini mendukung pernyataan yang disampaikan (Kukuh Familiar & Ida Muftakh, 2015) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk mempengaruhi loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan, serta memediasi pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Simpulan yang diperoleh adalah semakin tinggi kepuasan pelanggan, akan meningkatkan loyalitas pelanggannya, dengan semakin tingginya kualitas produk dan semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan.

Dalam menentukan kepuasan pelanggan ada beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Usman et al., 2022) yaitu: Kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, harga produk yang sesuai dengan kualitas, biaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan.

Adapun prosedur kerja yang diberlakukan di toko harian amrizal adalah sebagai berikut:

Persiapan Toko: (a). Buka toko harian pada waktu 24 jam. (b). Pastikan area toko bersih dan rapi sebelum pembukaan. (c). Periksa persediaan produk, letak barang dan pastikan semuanya tersedia. (d). Atur tata letak produk dengan rapi dan menarik.

Penerimaan Pelanggan: Sambut pelanggan dengan ramah dan senyum. (a). Dengarkan masukan pelanggan. (b). Berikan informasi barang yang diinginkan pelanggan. (c). Bantu pelanggan dalam memilih barang yang diinginkan. (d). Jika ada pertanyaan atau kekhawatiran, berikan solusi yang memuaskan.

Penjualan Produk: (a). Berikan informasi mengenai harga dan kebijakan toko kepada pelanggan. (b). Pastikan pelanggan mengetahui promosi atau diskon yang sedang berlangsung. (c). Jika pelanggan tertarik membeli, bantu mereka dengan proses pembayaran. (d). Jaga keamanan dan kerahasiaan informasi pelanggan saat proses pembayaran.

Perawatan Produk: (a). Pastikan produk penjualan dalam kondisi baik dan bersih. (b). Tetapkan sistem perawatan dan perbaikan produk jika ada yang rusak atau cacat. (c). Buat catatan mengenai produk yang perlu diperbaiki atau diganti.

Kebersihan Toko: (a). Pastikan toko tetap bersih dan teratur sepanjang waktu. (b). Rutin lakukan pembersihan lantai, meja kasir, dan rak-rak penempatan barang.

Manajemen Persediaan: Pantau dan catat jumlah stok produk. (a). Buat daftar produk yang perlu dipesan ulang. (b). Lakukan inventarisasi berkala untuk memastikan persediaan tetap terjaga. (c). Koordinasikan dengan pemasok untuk pengadaan produk baru.

Pelaporan dan Administrasi: (a). Buat catatan penjualan harian, mingguan, dan bulanan. (b). Catat data pelanggan yang baru dan pelanggan setia. (c). Simpan dokumen transaksi dan bukti pembayaran dengan rapi. (d). Lakukan tugas administratif seperti pengarsipan dan pemrosesan data.

Penutupan Toko: (a). Bersihkan area toko setelah penutupan. (b). Tutup kasir dan pastikan keamanan toko terjaga. (c). Catat catatan penjualan terakhir sebelum penutupan.

Partisipasi digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, maka dalam realisasi program tersebut diharapkan Mitra dapat berpartisipasi dengan kegiatan sebagai berikut:

- a. Menjadi peserta sosialisasi menerima teori, konsep, diskusi, tanya jawab serta hal-hal lain yang diberikan selama proses kegiatan berlangsung.
- b. Menyediakan tempat dan fasilitas yang dibutuhkan selama proses kegiatan berjalan.



Gambar 1. Toko Harian Amrizal



Gambar 1. Tim Peneliti di Toko Harian Amrizal

4. Kesimpulan

Dari analisis sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penerapan strategi pengembangan pada UMKM Toko Harian Amrizal memberikan banyak manfaat dalam meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan penjualan. Namun, ada beberapa tantangan dan risiko yang perlu diperhatikan oleh UMKM Toko Harian Amrizal dalam menerapkan strategi pemasaran online, seperti keterbatasan modal, pelatihan / *training* untuk meningkatkan keterampilan SDM dalam melayani pelanggan, teknologi, persaingan yang semakin ketat, konsumen berubah berbelanja online, risiko keamanan data. Untuk mengatasi tantangan dan risiko tersebut, UMKM Toko Harian Amrizal perlu mempertimbangkan modal

dan teknologi yang memadai sebelum menerapkan strategi pengembangan, mengembangkan strategi yang unik dan efektif, memantau dan mengikuti tren perilaku konsumen terbaru, menerapkan langkah-langkah keamanan data yang cukup, serta melatih atau merekrut sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan konsumen.

Daftar Rujukan

- [1] Andika, R., Kusnadi, E., & Wiryaningtyas, D. P. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Sembako Barokah Dibesuki Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, 1(4), 692-712.
- [2] Nisrina, A. N. (2024). Pengembangan Strategi Keuangan Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Pengelola Pada Toko Sembako Waru, Sidoarjo. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 2(1), 110-115.
- [3] Khoiriyah, U. (2019). Strategi Toko Tradisional Kawan Kita dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Penjualan: Perspektif Etika Bisnis Islam. *Istidlal: Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*, 3(1), 10-23.
- [4] Sonatasia, D., Onsardi, O., & Arini, E. (2020). Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*, 1(1), 11-25.
- [5] Fitriani, Q., & Syaifuddin, T. (2023). ANALISIS STRATEGI PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN TOKO SEMBAKO DI DESA SIMPAR:(Studi Kasus Pada Toko Sembako Munir).