

## MENGOPTIMALKAN KINERJA KARYAWAN UNTUK MENINGKATKAN OPERASIONAL SERTA PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA ALFAMART WANAYU GIANYAR

Tiksnayana Vipraprastha<sup>1,\*</sup>, Ida Ayu Nyoman Wulan Purnami<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: [tiksnayana@unmas.ac.id](mailto:tiksnayana@unmas.ac.id)

### ABSTRAK

Alfamart, sejak pendiriannya pada tahun 1989, telah menjadi pilar dalam industri retail. Di Alfamart Wanayu, Pengabdian Masyarakat yang dilakukan untuk meningkatkan operasional dan pelayanan. Tentunya dengan metode yang meliputi pengecekan kiriman dari *warehouse*, pengaturan gudang, pemastian barang terscan saat transaksi, sosialisasi penggunaan aplikasi Alfagift kepada pelanggan, dan sesi *briefing* sebelum shift dimulai. Seluruh kegiatan berlangsung di toko Alfamart Wanayu. Program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan guna memperbaiki operasional dan pelayanan. Hasil dari kegiatan tersebut adalah peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Saran yang diberikan termasuk peningkatan pengawasan terhadap pengiriman barang, sosialisasi yang lebih intensif kepada pelanggan, serta peningkatan pelayanan kepada pelanggan secara keseluruhan. Dengan demikian, melalui implementasi berbagai metode dan kegiatan yang terstruktur, program pengabdian masyarakat ini berhasil memberikan dampak positif bagi Alfamart Wanayu dalam meningkatkan kinerja karyawan, efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Stock Opname, Kinerja Karyawan, Pelayanan.

### ANALISIS SITUASI

Lokasi pengabdian Masyarakat ini dilaksanakan di Alfamart Wanayu, Jl. Raya Wanayu, Desa Wanayu, Kecamatan Blahbatu, Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali. Alfamart Wanayu merupakan toko retail yang menjual berbagai kebutuhan, seperti kebutuhan dapur, alat tulis, makanan ringan, kebutuhan rumah tangga, hingga menjual makanan cepat saji. Selain itu juga ada sistem pesan antar, yang dimana merupakan belanja *online* melalui aplikasi Alfagift. Menurut (Kotler & Armstrong, 2019, hal. 487) *Retailing* mencakup semua aktivitas yang terlibat dalam penjualan produk atau layanan secara langsung kepada konsumen untuk penggunaan pribadi atau rumah tangga mereka sendiri. Pengabdian masyarakat yang dilakukan di Alfamart Wanayu bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan dan meningkatkan operasional serta pelayanan di toko tersebut. Analisis situasi menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam hal efisiensi operasional, pemahaman pelanggan terhadap aplikasi Alfagift, dan standar pelayanan kepada pelanggan.

Sebagai salah satu perusahaan retail ternama di Indonesia, Alfamart terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang pesat telah membuka peluang baru bagi berbagai industri, termasuk industri retail.

Penggunaan teknologi dapat membantu perusahaan retail untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Salah satu cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan menggunakan aplikasi member. Alfamart menghadirkan aplikasi Alfagift untuk membantu para customer berbelanja online tanpa harus ke toko.

Masalah seperti ketidaksesuaian antara catatan stok dengan jumlah fisik barang, kurangnya pemanfaatan aplikasi Alfagift oleh pelanggan, dan kebutuhan akan peningkatan pelayanan kepada pelanggan menjadi fokus utama dalam pengabdian ini. Urgensi pengabdian ini didasari oleh kebutuhan untuk meningkatkan kinerja karyawan, efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan di tengah persaingan yang ketat dalam industri retail. Dengan adanya analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan, pengabdian ini menjadi penting untuk menutup divisi antara apa yang diinginkan dan apa yang sebenarnya terjadi di Alfamart Wanayu. Posisi pengabdian ini dapat dikategorikan sebagai komplementer, dimana upaya perbaikan kinerja karyawan dan operasional di Alfamart Wanayu merupakan langkah tambahan yang mendukung tujuan perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan efisiensi operasional. Dengan demikian, pengabdian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan performa toko dan kepuasan pelanggan di Alfamart Wanayu.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan pada Alfamart Wanayu, maka dapat diuraikan permasalahan yang terjadi, yaitu:

1. Masalah stock opname yang terjadi ketika ketidaksesuaian antara catatan stock yang tercatat dan jumlah fisik barang yang sebenarnya di gudang maupun area sales.
2. Kurangnya pemahaman customer dalam menggunakan aplikasi alfagift.
3. memperbaiki Standar pelayanan kepada customer

Menurut (Munandar, 2019) *Stock opname* adalah kegiatan penghitungan fisik persediaan barang yang dilakukan secara berkala untuk mengetahui jumlah dan kondisi persediaan barang yang sebenarnya. Menurut (Mulyadi, 2019) *Stock opname* adalah suatu kegiatan penghitungan fisik persediaan barang dan pencocokannya dengan catatan persediaan barang di buku, yang dilakukan secara berkala untuk memastikan keakuratan data persediaan barang.

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, maka solusi dari pelaksanaan program pengabdian Masyarakat di Alfamart Wanayu, yaitu: Melakukan pengecekan pada saat ada kiriman dari warehouse maupun supplier bkl untuk memastikan agar kondisi barang dalam keadaan baik dan tidak kurang, merapikan gudang, agar memudahkan pada saat proses *stock opname* dan mengumpulkan barang sesuai jenis, tetap berhati-hati pada saat melayani customer di kasir dengan wajib memastikan barang sudah terscan pada saat transaksi di pos, memastikan pada saat *stock opname* tidak terdapat kesalahan

seperti salah hitung, salah input kode, dan salah input quantity, agar tidak terjadi masalah dikemudian hari, memberikan sosialisasi cara penggunaan member melalui aplikasi alfagift kepada customer, memberikan sosialisasi mengenai cara memesan online via aplikasi alfagift, mengadakan sesi breafing singkat sebelum shift dimulai untuk mengingatkan personil tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang baik dan menyapa setiap konsumen yang masuk ke toko agar konsumen mau berbelanja kembali ke toko.

### **METODE PELAKSANAAN**

Metode adalah cara kerja yang sistematis untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan tertentu (Sugiyono, 2019). Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat mengenai Memperbaiki Kinerja Karyawan untuk Meningkatkan Operasional dan Pelayanan di Alfamart Wanayu dilaksanakan di toko Alfamart Wanayu, yaitu:

1. Melakukan pengecekan pada saat ada kiriman dari *warehouse* maupun *suplier* BKL.
2. Merapikan gudang, agar memudahkan pada saat proses *stock opname*.
3. Wajib memastikan barang sudah terscan pada saat transaksi di pos.
4. Memastikan pada saat so tidak terdapat kesalahan seperti salah hitung, salah input kode, dan salah input quantity.
5. Memberikan sosialisasi cara penggunaan member melalui aplikasi alfagift kepada customer.
6. Memberikan sosialisasi mengenai cara memesan online via aplikasi alfagift.
7. Mengadakan sesi breafing singkat sebelum shift dimulai untuk mengingatkan personil tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang baik.
8. Menyapa setiap konsumen yang masuk ke toko.

### **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Secara umum, Pengabdian Masyarakat ini terlaksana 100% berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan tujuan. Karyawan dan masyarakat juga sangat antusias berpartisipasi dalam pelaksanaan program kerja di Alfamart Wanayu. Partisipan adalah orang yang terlibat dalam penelitian, baik sebagai sumber data maupun sebagai responden (Sugiyono, 2019) Berikut ini disajikan pembahasan terkait ketercapaian pelaksanaan program kerja yang sudah terlaksana. Setelah dilaksanakannya program kerja di Alfamart Wanayu, terdapat peningkatan-peningkatan yang dialami Alfamart Wanayu. Adapun peningkatan yang dimaksud adalah sebagai berikut : (1) Alfamart Wanayu mampu mengatasi dan mengurangi selisih barang yang terjadi di toko, (2) Alfamart Wanayu mampu meningkatkan penjualan *online* serta adanya peningkatan penggunaan member oleh *customer* setelah mendapatkan sosialisasi cara penggunaan member, dan (3) meningkatnya pelayanan personil kepada *customer* yang berbelanja langsung ke toko. Pencapaian program kerja dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Spesifikasi Hasil Kegiatan**

No.	Program Kerja	Spesifikasi	Realisasi
1	Masalah <i>stock opname</i> yang terjadi ketika ketidaksesuaian antara catatan stock yang tercatat dan jumlah fisik barang yang sebenarnya di gudang maupun area sales.	Melakukan pengecekan pada saat ada kiriman dari <i>wearhouse</i> maupun <i>suplier</i> BKL.	100%
		Merapikan gudang, agar memudahkan pada saat proses <i>stock opname</i> .	100%
		Wajib memastikan barang sudah terscan pada saat transaksi di pos.	100%
		Memastikan pada saat <i>stock opname</i> tidak terdapat kesalahan seperti salah hitung, salah input kode, dan salah input <i>quantity</i> .	100%
2	Kurangnya pemahaman customer dalam menggunakan aplikasi alfagift.	Memberikan sosialisasi cara penggunaan member melalui aplikasi alfagift kepada <i>customer</i> .	100%
		Memberikan sosialisasi mengenai cara memesan online via aplikasi alfagift.	100%
3	Memperbaiki Standar pelayanan kepada customer.	Mengadakan sesi breafing singkat sebelum shift dimulai untuk mengingatkan personil tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang baik.	100%
		Menyapa setiap konsumen yang masuk ke toko.	100%

Berikut adalah dokumentasi dari pelaksanaan program kerja di Alfamart Wanayu:

**1. Melakukan pengecekan pada saat ada kiriman dari *wearhouse* maupun *suplier* bkl**



**Gambar 1.**



**Gambar 2.**

Melakukan pengecekan barang yang datang dari warehouse, agar sesuai dengan faktur yang diberikan pihak *warehouse*. Dan untuk mengetahui apakah ada selisih atau tidak dengan menggunakan aplikasi penerimaan barang yang bisa dilihat pada Gambar 2.

**2. Merapikan gudang agar memudahkan pada saat proses *stock opname***



**Gambar 3.**



**Gambar 4.**

Setelah adanya kiriman barang dari warehouse, selanjutnya melakukan kerapian gudang atas barang yang datang dengan mengelompokkan sesuai jenis produk, agar memudahkan pada saat pencarian *stock opname*, dan barang yang dicari tidak berpencar.

**3. Melakukan transaksi kasir, dan memastikan setiap barang yang dibeli customer sudah terscan di komputer**



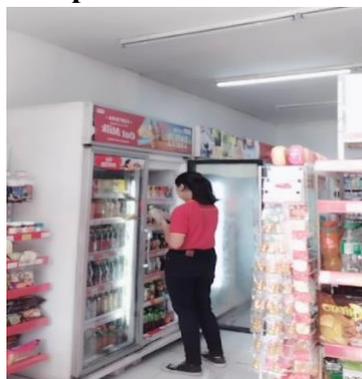
Gambar 5.



Gambar 6.

Melakukan transaksi di kasir. Selalu teliti dalam melakukan transaksi barang, agar tidak terjadi salah scan dan kurang scan, sehingga tidak menimbulkan masalah pada saat proses *stock opname*, dan barang selalu *balance* antara stok di komputer dengan fisik barang.

4. Memastikan pada saat *stock opname* tidak terjadi kesalahan dalam penginputan *quantity* dan kode produk



Gambar 7.

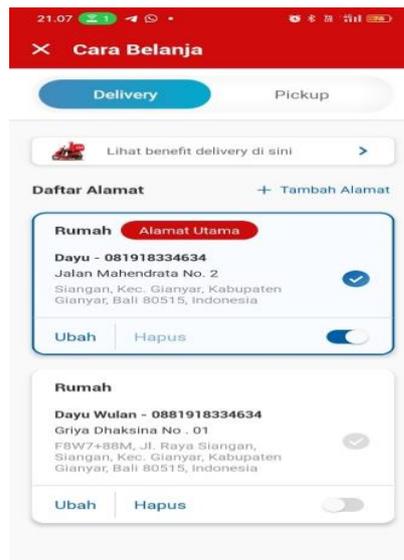


Memberikan sosialisasi terkait cara penggunaan aplikasi Alfagift (Gambar 2) kepada customer, cara melakukan pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa dan pembayaran BPJS tanpa harus ke toko. Dan ini dapat dilakukan di rumah.

**6. Memberikan sosialisasi mengenai cara memesan online melalui aplikasi alfagift**



**Gambar 11.**



**Gambar 12.**

Memberikan sosialisasi terkait cara memesan online melalui aplikasi Alfagift kepada customer, dan cara mengisi alamat rumah seperti pada Gambar 2 agar saat pengiriman barang tidak terjadi salah alamat serta customer tidak perlu datang ke toko untuk berbelanja, cukup melalui aplikasi Alfagift saja, selain lebih mudah, juga gratis ongkir.

**7. Mengadakan sesi breafing singkat sebelum shift dimulai untuk mengingatkan personil tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang baik**



Gambar 13.

Melaksanakan *breafing* sebelum memulai pekerjaan, dan memastikan personil memahami standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga konsumen akan merasa nyaman saat berbelanja.

#### 8. Menyapa setiap konsumen yang datang ke toko



Gambar 14.

Merealisasikan apa yang sudah disampaikan pada saat *breafing*, yaitu menyapa *customer* yang datang berbelanja.

#### SIMPULAN DAN SARAN

Alfamart, sebagai salah satu perusahaan retail ternama di Indonesia, menghadapi beberapa masalah yang perlu diatasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Masalah tersebut antara lain ketidaksesuaian antara catatan stok dengan jumlah fisik barang, kurangnya pemahaman pelanggan dalam menggunakan aplikasi Alfagift, dan perluasan standar pelayanan kepada pelanggan. Untuk mengatasi

masalah *stock opname*, personil toko dapat melakukan pengecekan saat pengiriman dari *warehouse* atau *supplier*, merapikan gudang untuk memudahkan proses *stock opname*, serta memastikan transaksi di kasir tercatat dengan benar. Selain itu, sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi Alfagift dan cara memesan secara online perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi tersebut oleh pelanggan. Terakhir, peningkatan standar pelayanan kepada pelanggan dapat dilakukan dengan mengadakan sesi *briefing* singkat sebelum shift dimulai dan menyapa setiap pelanggan yang masuk ke toko. Dengan menerapkan solusi-solusi tersebut, Alfamart dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan dalam pencatatan stok, meningkatkan penggunaan aplikasi Alfagift, serta meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang lebih baik.

Berbagai upaya perlu dilakukan untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh Alfamart Wanayu, mulai dari peningkatan pengawasan pada saat pengiriman barang dari *warehouse* atau *supplier* hingga memperbaiki sistem pencatatan transaksi di kasir. Selain itu, perlu adanya sosialisasi yang lebih intensif kepada pelanggan mengenai penggunaan aplikasi Alfagift serta meningkatkan pelayanan kepada pelanggan di toko dengan memberikan pelatihan kepada karyawan dan mendorong kebiasaan menyambut pelanggan dengan ramah.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Kotler, P., & Amstrong, G. (2019). *Principles of Marketing* (17 ed.). Pearson.
- Mulyadi, D. (2019). *Akuntansi Keuangan : Konsep, Teori dan Praktik* (9 ed.). Salemba Empat.
- Munandar, H. (2019). *Manajemen Persediaan : Teori dan Aplikasi* (2 ed.). Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.