

## UPAYA PENINGKATAN PENGELOLAAN MELALUI PENDEKATAN MANAJEMEN OPERASIONAL PADA TOKO LINION

I Nengah Aristana<sup>1,\*</sup>, Dewa Ayu Dwi Padmi Putri<sup>2</sup>

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

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

### ABSTRAK

Artikel ini bertujuan untuk meningkatkan manajemen operasional Toko Linion dalam penjualan linen dan fashion dengan mengatasi tantangan seperti kekurangan stok produk, kurangnya pengelolaan karyawan, kualitas pelayanan yang kurang, dan pengaturan display produk yang tidak optimal. Solusi yang diusulkan mencakup peningkatan sistem pengelolaan inventaris, briefing dan pelatihan untuk karyawan, serta perancangan ulang tata letak toko. Faktor keberhasilan termasuk dukungan penuh dari pemilik usaha dan karyawan, kerjasama tim, dan pemanfaatan teknologi, sementara hambatan terdiri dari perbedaan latar belakang karyawan, kurangnya rasa percaya diri, dan keterbatasan sumber daya. Diharapkan implementasi program ini dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan Toko Linion secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** Manajemen Operasional, Inventaris, Karyawan, Layanan Pelanggan, Tata Letak Toko.

### ANALISIS SITUASI

Dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh Universitas Mahasaraswati Denpasar yang bertujuan agar mahasiswa mendapatkan pengalaman dan ilmu pengetahuan untuk memecahkan masalah yang terdapat di lingkungan sekitar atau masyarakat. Pengabdian masyarakat yang dilakukan pada Toko Linion, dengan dua cabangnya yang terletak di jalan Raya Hanoman No. 13, Padangtegal Ubud, dan cabang kedua di jalan Raya Karna No. 10, Ubud Kelod, Ubud, merupakan perusahaan yang mengkhususkan diri dalam penjualan linen serta produksi langsung dan penerimaan pesanan dari pelanggan atau "made to order" yang bergerak dibidang fashion berdiri sejak 2022. Dimana Toko Linion memiliki karyawan sebanyak 4 karyawan. Adapun masalah yang dihadapi oleh Toko Linion ini terungkap dari hasil observasi pada Toko Linion saat ini yaitu, Toko Linion menghadapi beberapa tantangan yang mempengaruhi pengelolannya. Salah satu masalah yang muncul adalah kekurangan stok produk, yang dapat memengaruhi ketersediaan barang untuk pelanggan (Hasan, et al., 2023). Pengelolaan karyawan juga menjadi perhatian, di mana koordinasi dan tugas yang jelas mungkin diperlukan untuk meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, kualitas pelayanan yang kurang dan kurangnya pengaturan tampilan produk juga menjadi hambatan dalam menarik dan mempertahankan.

Pertama-tama, dalam menghadapi kekurangan stok produk, program kerja yang diusulkan adalah dengan meningkatkan sistem pengelolaan inventaris. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan pemantauan stok secara berkala, menggunakan metode

pencatatan yang tepat, serta melakukan analisis permintaan pelanggan secara teratur. Langkah konkret seperti menetapkan jadwal rutin pengecekan stok, mengadopsi sistem pencatatan digital, dan menyesuaikan pembelian dengan permintaan pelanggan diharapkan dapat meningkatkan ketersediaan stok secara efisien (Benny, et al., 2023).

Selanjutnya, untuk mengatasi masalah pengelolaan karyawan, perlu diterapkan aturan yang jelas serta memberikan insentif bagi karyawan yang disiplin. Selain itu, melakukan briefing sebelum toko buka dan tutup juga dapat membantu memastikan semua karyawan terinformasi dan bekerja dengan baik saat melayani pelanggan (Supriyani & Marpaung, 2013).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang kurang memuaskan, diperlukan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, keramahan, dan responsivitas karyawan. Pemantauan terhadap interaksi karyawan dengan pelanggan juga penting dilakukan, serta memastikan ketersediaan barang yang memadai untuk menghindari kekecewaan pelanggan (Setianingsih, 2018).

Terakhir, masalah pengaturan display produk dapat diatasi dengan merancang ulang tata letak toko dan menata produk secara menarik dan mudah diakses oleh pelanggan. Melakukan perubahan display secara berkala berdasarkan tren dan preferensi pelanggan juga dapat membantu meningkatkan daya tarik konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh Toko Linion.

## PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 21 Februari 2024 yang bertempat pada Toko Linion. Penulis mendapatkan beberapa permasalahan yang berada di Toko Linion ini, seperti:

1. **Kekurangan Stok Produk:** Salah satu menjadi masalah yang sering terjadi, kurangnya sistem pengelolaan inventaris yang efektif, menyebabkan ketidaksesuaian stok dengan permintaan pelanggan. Hal ini berpotensi menimbulkan kekecewaan pelanggan dan penurunan penjualan.
2. **Kurangnya Pengelolaan Karyawan (Disiplin Karyawan):** Kurangnya kedisiplinan karyawan, seperti sering terlambat atau tidak mematuhi aturan yang ditetapkan.
3. **Kualitas Pelayanan yang Kurang:** Pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti kurangnya keramahan atau responsivitas karyawan.
4. **Kurangnya Pengaturan Display Produk:** Kurangnya strategi display dan penempatan produk yang menarik perhatian pelanggan.

## SOLUSI YANG DIBERIKAN

1. Meningkatkan sistem pengelolaan inventaris dengan melakukan pemantauan stok secara berkala dan menggunakan metode pencatatan yang tepat.
2. Mengadakan briefing sebelum toko buka dan tutup untuk memastikan semua karyawan terinformasi dan mendorong kerjasama saat pelanggan ramai.

3. Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan keramahan karyawan.
4. Merancang ulang display toko dan penataan produk secara berkala berdasarkan preferensi pelanggan dan tren pasar. Memastikan penataan display produk yang bersih, rapi, dan menarik perhatian pelanggan, serta memajang produk yang paling laris di tempat yang strategis dalam toko

## **METODE**

Pelaksanaan program kerja di Toko Linion didasarkan pada pendekatan yang mengintegrasikan inisiatif tim pelaksana secara mandiri dan kolaboratif. Langkah awal adalah melakukan observasi menyeluruh terhadap aktivitas harian di Toko Linion guna memahami secara mendalam beragam permasalahan yang dihadapi, seperti kurangnya stok produk, kurangnya pengelolaan karyawan, kualitas pelayanan yang kurang, dan pengaturan display produk yang kurang optimal. Dengan memanfaatkan hasil observasi sebagai landasan, tim merancang program kerja yang berfokus pada peningkatan pengelolaan toko melalui penerapan teknologi Auto Pilot Store (APS), sebuah sistem kasir otomatis yang membantu mengelola transaksi pembayaran dan inventaris dengan efisien (Aristana, Teja, & Pramatha, 2023).

Setelah identifikasi masalah dilakukan, tim pelaksana menerapkan solusi yang konkret dan terukur. Misalnya, untuk mengatasi kekurangan stok produk, diperlukan peningkatan sistem pengelolaan inventaris dengan bantuan APS, yang memungkinkan pemantauan stok secara berkala dan penggunaan metode pencatatan yang tepat. Selain itu, strategi pengembangan karyawan dilakukan melalui briefing sebelum toko buka dan tutup, serta pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan keramahan dalam pelayanan pelanggan.

Selanjutnya, untuk meningkatkan kualitas layanan, dilakukan strategi pengaturan ulang tata letak toko dan display produk berdasarkan preferensi pelanggan dan tren pasar yang teridentifikasi dari observasi. Melalui kolaborasi aktif antara tim pelaksana dan karyawan toko, solusi yang diimplementasikan diharapkan dapat memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan Toko Linion secara menyeluruh. Dengan memadukan teknik observasi langsung, wawancara, analisis data, pelatihan, dan pembuatan rencana aksi yang terperinci, program ini bertujuan untuk menuntaskan kendala serta memenuhi kebutuhan target kegiatan pengabdian dengan efektif dan berkelanjutan.

## **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Faktor Keberhasilan**

Faktor keberhasilan dari program kerja yang dilaksanakan di Toko Linion:

- A. Peningkatan Sistem Pengelolaan Inventaris:** Memastikan pemantauan stok secara berkala dan penggunaan metode pencatatan yang tepat akan membantu menyesuaikan pembelian dengan permintaan pelanggan secara lebih efisien.



**Gambar 1.** Proses inventory setiap bulan sekali.

Keberhasilan dalam menerapkan sistem ini akan tercermin dalam ketersediaan stok produk yang memadai, menghindari kekecewaan pelanggan karena ketersediaan barang yang kurang, serta meningkatkan efisiensi operasional toko. Selain itu, integrasi teknologi canggih dalam sistem pengelolaan inventaris dapat memberikan analisis data real-time untuk menentukan tren permintaan, membantu Toko Linion mengantisipasi perubahan pasar dengan lebih cepat.

- B. Implementasi Briefing untuk Pengelolaan Karyawan:** Briefing sebelum toko buka dan tutup akan membantu memastikan semua karyawan terinformasi dan bekerja dengan baik saat melayani pelanggan. Keberhasilan dalam implementasi briefing akan tercermin dalam peningkatan kedisiplinan karyawan, koordinasi yang lebih baik di antara tim, dan peningkatan efisiensi dalam pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, menciptakan forum rutin untuk umpan balik dari karyawan akan memperkuat komunikasi dua arah, memungkinkan perbaikan terus-menerus dalam proses briefing.



**Gambar 2.** Sedang mengadakan morning briefing secara teratur sebelum dan setelah jam operasional untuk menyampaikan aturan dan target kerja

- C. Pelatihan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan:** Melalui pelatihan, diharapkan keterampilan komunikasi, keramahan, dan responsivitas karyawan dalam melayani pelanggan dapat ditingkatkan. Keberhasilan dalam pelatihan ini akan tercermin dalam peningkatan kepuasan pelanggan, pemeliharaan loyalitas pelanggan, dan peningkatan reputasi toko dalam hal pelayanan yang baik. Mengintegrasikan metode simulasi interaktif dalam pelatihan akan memungkinkan karyawan untuk berlatih dalam skenario kehidupan nyata, memperkuat pemahaman mereka akan praktik terbaik dalam melayani pelanggan.



**Gambar 3.** Sedang melayani pelanggan dengan ramah menjelaskan bahwa menggunakan bahan yang premium dan made to order

- D. Strategi Merancang Ulang Tata Letak Toko dan Penataan Produk:** Dengan merancang ulang tata letak toko dan menata produk secara menarik dan mudah diakses oleh pelanggan, toko dapat meningkatkan daya tarik konsumen terhadap produk yang ditawarkan.



**Gambar 4.** Proses mengatur tata letak toko setiap bulan sekali agar terlihat rapi dan best seller product mudah di akses pelanggan

Keberhasilan dalam strategi ini akan tercermin dalam peningkatan minat pembelian pelanggan, promosi produk yang lebih efektif, dan peningkatan penjualan secara keseluruhan. Selain itu, melakukan survei pelanggan secara rutin untuk mengevaluasi preferensi tata letak dan produk akan membantu Toko Linion tetap relevan dengan kebutuhan pasar yang berubah.

## 2. Faktor Pendukung:

- A. Dukungan Pemilik Usaha dan Karyawan:** Dalam pelaksanaan program kerja, dukungan penuh dari pemilik usaha dan karyawan Toko Linion merupakan faktor penting untuk keberhasilan. Pemilik usaha yang mendukung memberikan akses dan sumber daya yang diperlukan, sedangkan karyawan yang terlibat aktif memastikan implementasi solusi berjalan lancar. Selain itu, menciptakan saluran komunikasi terbuka antara manajemen dan karyawan akan meningkatkan transparansi dan memperkuat rasa kepemilikan terhadap kesuksesan toko.
- B. Kerjasama Tim:** Kolaborasi tim pelaksana yang melibatkan pemilik usaha dan karyawan toko menjadi kunci keberhasilan. Dengan bekerja sama secara mandiri dan kolaboratif, tim dapat mengidentifikasi masalah dengan lebih efektif dan merancang solusi yang sesuai dengan kebutuhan Toko Linion. Selain itu, mendorong budaya penghargaan atas kontribusi tim individual akan memperkuat motivasi dan keterlibatan karyawan dalam mencapai tujuan bersama.
- C. Pemanfaatan Teknologi:** Penerapan teknologi, seperti sistem Auto Pilot Store (APS) untuk pengelolaan operasional toko, menjadi faktor pendukung penting. Teknologi tersebut membantu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan inventaris, transaksi pembayaran, dan pelacakan penjualan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan toko secara keseluruhan. Selain itu, berinvestasi dalam pelatihan teknologi

bagi karyawan akan meningkatkan adopsi dan pemanfaatan optimal teknologi dalam operasi sehari-hari toko.

### **3. Faktor Penghambat:**

**A. Perbedaan Latar Belakang dan Karakter Karyawan:** Karyawan dengan latar belakang pendidikan dan karakter yang beragam dapat menjadi faktor penghambat dalam implementasi program kerja. Perbedaan ini mungkin menghambat proses komunikasi dan kerjasama antar karyawan, yang pada gilirannya dapat memperlambat atau menghambat pencapaian tujuan program. Memfasilitasi sesi pembinaan lintas budaya dan peningkatan kesadaran akan diversitas akan membantu meminimalkan hambatan yang disebabkan oleh perbedaan latar belakang.

**B. Kurangnya Rasa Percaya Diri dalam Menyampaikan Ide Kreatif:** Kurangnya rasa percaya diri dalam menyampaikan ide kreatif untuk membangun kualitas perusahaan yang lebih baik juga dapat menjadi penghambat. Jika karyawan merasa tidak nyaman atau tidak yakin dalam berkontribusi dengan ide-ide baru, hal ini dapat menghambat proses inovasi dan perbaikan dalam pengelolaan toko. Membangun lingkungan yang mendukung di mana kesalahan dianggap sebagai bagian dari proses belajar dan menghargai setiap upaya kontribusi karyawan akan meningkatkan keberanian mereka untuk berbagi ide.

**C. Keterbatasan Sumber Daya:** Keterbatasan sumber daya, baik itu waktu, tenaga, atau dana, juga dapat menjadi faktor penghambat. Jika tidak cukup sumber daya untuk melaksanakan program kerja dengan optimal, hal ini dapat menghambat implementasi solusi yang diusulkan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Membuat perencanaan yang cermat dan fleksibel untuk alokasi sumber daya, serta memprioritaskan langkah-langkah yang memberikan hasil terbaik dengan investasi yang tersedia, akan membantu mengatasi hambatan ini.

Dengan memperhatikan faktor pendukung dan penghambat tersebut, tim pelaksana dapat mengidentifikasi potensi risiko dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meminimalkan hambatan serta memaksimalkan dukungan demi keberhasilan program kerja di Toko Linion.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **SIMPULAN**

Melalui program pengembangan dan peningkatan manajemen operasional yang diusulkan, Toko Linion memiliki potensi untuk mengatasi tantangan yang dihadapi, seperti kekurangan stok produk, kurangnya pengelolaan karyawan, kualitas pelayanan yang kurang, dan pengaturan display produk yang tidak optimal. Dengan menerapkan solusi yang diusulkan, seperti meningkatkan sistem pengelolaan inventaris, briefing dan pelatihan karyawan, serta merancang ulang tata letak toko, diharapkan kinerja dan pelayanan Toko Linion dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

## SARAN

Saran untuk optimalisasi program ini adalah memastikan komunikasi efektif antara manajemen dan karyawan, melakukan evaluasi berkala terhadap hasil implementasi solusi, mendorong partisipasi aktif karyawan dalam setiap tahap program, dan mengadopsi pendekatan adaptif terhadap perubahan pasar. Dengan demikian, diharapkan Toko Linion dapat berhasil meningkatkan pengelolaan operasional dan pelayanan kepada pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aristana, I. N., Teja, I. G., & Pramatha, A. A. (2023). Perbaikan Tata Letak Gudang Penyimpanan Spare Part Pada UD. Surya Pramatha Motor. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (Senema)* (pp. 593-597). Denpasar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Benny, Hasan, G., Melodya, D., Erlin, Erni, Goh, M., & Meliana. (2023). Analisa Manajemen Operasional, CRM, dan Pemasaran Digital pada PT. Orang Tua (OT). *Jurnal Sains dan Teknologi*, 139-143.
- DS, M. K. (2018). Pengaruh Suasana Toko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan ICOS Cafe). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4-7.
- Hasan, G., Benny, Sabrina, D., Fauzi, E. G., Sirait, S., Then, L., & Flesya, V. (2023). Analisis Manajemen Operasional, Customer Relationship Management, dan Digital Marketing Pada PT.Indofood Sukses Makmur, Tbk. *Jurnal Minfo Polgan, Volume 12, Nomor 2*, 725-728.
- Setianingsih, A. (2018). Hubungan Bauran Pemasaran dan Layanan Pelanggan dengan Loyalitas Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 53-55.
- Supariyani, E., & Marpaung, B. S. (2013). Pengaruh Tata Letak Terhadap Kepuasan Pelanggan Ritel. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, Vol. 1 No. 1*, 2-3.