



Penerapan Manajemen Operasional Ritel Untuk Mendukung Pelayanan Konsumen Di Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas

Silvi Aulia Putri^{1*}

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen, Universitas Muhammadiyah Lamongan, Lamongan, Indonesia

Email: ¹silviauliaputri99@gmail.com*

(* : coressponding author)

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen operasional ritel dalam mendukung kualitas pelayanan konsumen di Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas. Fokus penelitian ini diarahkan pada pengelolaan persediaan produk, penataan *display* produk, proses transaksi kasir, penerapan standar operasional prosedur (SOP), koordinasi kerja, serta pola pelayanan konsumen dalam aktivitas operasional harian. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara bertahap meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran faktual mengenai kondisi operasional ritel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen operasional ritel telah berjalan secara terstruktur melalui proses penerimaan barang, pengecekan kualitas dan kedaluwarsa produk, penataan rak yang sistematis, serta pelayanan kasir berbasis sistem komputer. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan koordinasi antar karyawan juga mendukung kelancaran operasional serta meningkatkan kenyamanan konsumen. Dengan demikian, manajemen operasional ritel berperan penting dalam menjaga efektivitas operasional dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan konsumen secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Manajemen Operasional Ritel; Manajemen Persediaan; Standar Operasional Prosedur; Transaksi Kasir; Kualitas Pelayanan.

Abstract – This study aims to analyze the implementation of retail operational management in supporting the quality of customer service at Sunan Drajat Department Store, Sedayulawas Branch. The focus of this study is directed at product inventory management, product display arrangement, cashier transaction processes, the implementation of standard operating procedures (SOPs), work coordination, and customer service patterns in daily operational activities. The method in this study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, direct observation, and documentation. Data analysis is carried out in stages including data reduction, data presentation, and drawing conclusions to obtain a factual picture of the retail operational conditions. The results show that the implementation of retail operational management has been carried out in a structured manner through the process of receiving goods, checking product quality and expiration, systematic shelf arrangement, and computer-based cashier services. The implementation of standard operating procedures (SOPs) and coordination between employees also support smooth operations and increase customer comfort. Thus, retail operational management plays a vital role in maintaining operational effectiveness and is able to improve the quality of customer service continuously.

Keywords: Retail Operations Management; Inventory Management; Standard Operating Procedures; Cashier Transactions; Service Quality.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan sektor ritel di Indonesia terus meningkat seiring perubahan pola konsumsi masyarakat yang menuntut kemudahan, kecepatan, dan kualitas pelayanan. Persaingan usaha ritel tidak hanya terjadi pada perusahaan besar, tetapi juga berkembang pada unit usaha ritel berbasis kelembagaan, termasuk ritel yang dikelola oleh pondok pesantren. Kondisi ini mendorong setiap pelaku usaha ritel untuk menerapkan manajemen operasional yang efektif agar mampu menjaga keberlanjutan usaha serta meningkatkan kepuasan konsumen. Manajemen operasional ritel berperan penting dalam mengelola aktivitas inti perusahaan, seperti pengendalian persediaan, penataan produk, pengaturan alur kerja, hingga proses transaksi penjualan. Penerapan manajemen operasional yang terstruktur dinilai dapat meningkatkan efisiensi kerja, ketepatan pelayanan, serta konsistensi dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Rachmawati & Syahrinullah, 2024). Oleh karena itu, penerapan manajemen operasional yang tepat merupakan kebutuhan utama bagi perusahaan ritel yang ingin berkembang secara berkelanjutan.



Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas merupakan salah satu unit usaha ritel yang beroperasi dengan orientasi pelayanan kebutuhan masyarakat serta berlandaskan nilai-nilai etika bisnis Islami. Dalam pelaksanaannya, cabang ini menjalankan aktivitas ritel harian yang mencakup pelayanan langsung kepada konsumen, penataan barang pada area penjualan, pengelolaan gudang, hingga pencatatan administrasi. Aktivitas tersebut menuntut adanya pengelolaan operasional yang terkoordinasi, karena proses pelayanan ritel sangat dipengaruhi oleh ketepatan pengelolaan persediaan dan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Apabila manajemen operasional tidak berjalan dengan baik, maka risiko yang muncul dapat berupa ketidaksesuaian stok, ketidakteraturan *display* produk, keterlambatan pelayanan, serta menurunnya kepuasan konsumen. Di sisi lain, penerapan audit manajemen operasional yang baik akan mendorong efisiensi proses kerja, memperkuat pengendalian internal, dan meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh (Wicaksana & Haryati, 2024). Dalam kajian manajemen ritel, kualitas pelayanan dipandang sebagai faktor utama yang menentukan loyalitas dan kepuasan konsumen dalam jangka panjang (Sidiq & Ali, 2026). Dengan demikian, manajemen operasional ritel dan kualitas pelayanan merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan.

Penerapan manajemen operasional pada sektor ritel mencakup berbagai kegiatan inti yang bersifat sistematis, seperti perencanaan kebutuhan barang, penerimaan dan pengecekan barang masuk, penyimpanan di gudang, pengendalian stok, hingga pendistribusian barang ke area penjualan. Selain itu, manajemen operasional ritel juga melibatkan pengelolaan proses pelayanan di area kasir, pengaturan alur kerja karyawan, serta penerapan standar pelayanan yang konsisten. Pengelolaan persediaan merupakan salah satu bagian penting dalam manajemen operasional ritel, karena tingkat ketersediaan barang sangat menentukan kelancaran transaksi dan kepuasan konsumen. Ketidaktepatan dalam proses penerimaan barang, kesalahan pencatatan, maupun ketidaksesuaian stok fisik dengan sistem dapat menimbulkan gangguan pada proses operasional berikutnya. Oleh karena itu, ketelitian dalam pengelolaan persediaan menjadi prinsip yang harus diterapkan secara disiplin pada usaha ritel (Kusuma & Nugroho, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan operasional ritel bukan hanya ditentukan oleh banyaknya produk yang dijual, tetapi juga oleh sistem kerja yang mampu menjaga ketepatan dan keteraturan proses.

Selain pengelolaan persediaan, kualitas pelayanan konsumen juga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan operasional toko ritel. Pelayanan konsumen di ritel tidak hanya terbatas pada proses transaksi, tetapi juga mencakup komunikasi, keramahan, ketepatan informasi, serta kemampuan pramuniaga dalam membantu konsumen menemukan produk yang dibutuhkan. Konsumen cenderung menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman langsung saat berinteraksi dengan karyawan, termasuk saat menghadapi antrean, proses pembayaran, dan kenyamanan berbelanja. Dalam perspektif manajemen, kualitas pelayanan yang baik akan membentuk persepsi positif terhadap perusahaan dan berpotensi meningkatkan minat pembelian ulang (Martini & Putri, 2026). Oleh sebab itu, operasional ritel harus didukung oleh sistem pelayanan yang terorganisasi agar perusahaan mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Kegiatan seperti *briefing* rutin, pembagian tugas yang jelas, serta penerapan standar pelayanan merupakan bagian dari strategi operasional yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan di toko ritel (Dela et al., 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen operasional ritel dalam mendukung kualitas pelayanan konsumen di Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas. Fokus kajian diarahkan pada implementasi aktivitas operasional utama yang dilakukan dalam proses pelayanan konsumen, pengelolaan persediaan, serta penerapan sistem kerja di lingkungan ritel. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen operasional ritel, khususnya pada unit usaha ritel berbasis lembaga pesantren. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola dalam meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi yang kuat terhadap kebutuhan pengembangan ritel yang berorientasi pada pelayanan dan keberlanjutan usaha.



2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam penerapan manajemen operasional ritel dalam mendukung kualitas pelayanan konsumen di Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menjelaskan fenomena operasional yang terjadi secara nyata berdasarkan kondisi lapangan, sehingga data yang diperoleh tidak hanya bersifat angka, tetapi juga memuat informasi yang berkaitan dengan proses kerja, sistem pelayanan, serta aktivitas operasional yang dijalankan sehari-hari (Ulfatin, 2022). Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk memaparkan kondisi penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai praktik manajemen operasional ritel di lokasi penelitian (Waruwu, 2024). Penelitian ini berfokus pada beberapa aspek utama dalam manajemen operasional ritel, yaitu pengelolaan persediaan barang, proses penerimaan barang dari pemasok, penataan produk (*display*), proses transaksi, penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta bentuk pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Fokus tersebut dipilih karena aspek operasional merupakan inti dari aktivitas ritel yang secara langsung memengaruhi kepuasan konsumen, efektivitas kerja karyawan, serta kelancaran proses bisnis. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman mengenai bagaimana penerapan manajemen operasional ritel dilakukan secara nyata dalam kegiatan kerja, serta kontribusinya dalam mendukung kualitas pelayanan.

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang disusun secara sistematis agar proses penelitian berjalan terarah, serta menghasilkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Tahapan penelitian ini meliputi penentuan objek penelitian, identifikasi informan, penggalan data lapangan, observasi aktivitas kerja, pengelolaan data, klasifikasi temuan, hingga validasi hasil penelitian. Penyusunan tahapan ini bertujuan untuk menjaga konsistensi dalam proses pengumpulan data serta memastikan bahwa hasil penelitian sesuai dengan realitas operasional yang ditemukan di lapangan (Nurhayati et al., 2024). Tahapan penelitian kualitatif pada Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Tahapan Penelitian

No.	Kegiatan	Keterangan
1	Penentuan objek penelitian	Menetapkan fokus kajian pada penerapan manajemen operasional ritel dalam mendukung kualitas pelayanan konsumen di Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas.
2	Identifikasi informan	Menentukan informan kunci, yaitu pimpinan dan karyawan toko (bagian operasional dan kasir) serta pihak yang memahami alur kerja dan SOP.
3	Penggalan data lapangan	Mengumpulkan data melalui wawancara untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan kegiatan operasional dan pelayanan yang diterapkan Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas.
4	Pengamatan aktivitas kerja	Melakukan studi secara observasi secara langsung terhadap setiap proses kerja seperti pengelolaan persediaan, penataan barang, pelayanan terhadap konsumen, dan transaksi penjualan.
5	Pengelolaan data lapangan	Menyusun dan menata hasil wawancara dan catatan observasi dengan pimpinan dan karyawan toko ke dalam bentuk transkrip dan dokumentasi tertulis.



- | | | |
|---|-----------------------------------|---|
| 6 | Klasifikasi dan interpretasi data | Mengelompokkan data berdasarkan kategori tema utama dan melakukan interpretasi hasil untuk menemukan pola dan makna dalam penelitian. |
| 7 | Validasi temuan penelitian | Melakukan pengecekan data melalui perbandingan antar sumber data dan metode pengumpulan data. |
-

Tahapan penelitian tersebut dilakukan secara bertahap agar seluruh informasi yang diperoleh dapat disusun secara terstruktur dan mudah dianalisis. Data yang diperoleh kemudian diolah secara sistematis sehingga nantinya mampu menghasilkan gambaran yang jelas mengenai penerapan manajemen operasional ritel dalam mendukung kualitas pelayanan konsumen di Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas. Penyusunan data secara terstruktur penting dilakukan untuk menjaga konsistensi temuan dan memudahkan peneliti dalam mengelompokkan informasi berdasarkan fokus kajian. Selain itu, proses analisis yang sistematis juga dapat membantu meningkatkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif karena data diperoleh melalui berbagai sumber dan teknik pengumpulan data yang saling melengkapi. Dengan demikian, penerapan tahapan penelitian yang runtut mampu meningkatkan ketepatan interpretasi hasil penelitian serta memperkuat kesimpulan yang dihasilkan (Subhaktiyasa et al., 2025).

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara, studi observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai praktik operasional ritel, penerapan SOP, serta pengalaman karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan pedoman wawancara semi-terstruktur, sehingga peneliti dapat menggali informasi secara lebih fleksibel sesuai dengan respons narasumber. Metode wawancara ini penting untuk memperoleh data yang bersifat pengalaman langsung, khususnya terkait proses kerja, kendala pelayanan, serta strategi yang diterapkan untuk menjaga kualitas pelayanan (Fadila et al., 2025). Studi observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk mengamati proses kerja operasional toko, termasuk aktivitas penataan barang, pengecekan stok, proses penerimaan barang, pelayanan konsumen, serta proses transaksi di kasir. Observasi bertujuan untuk memperoleh data faktual mengenai penerapan manajemen operasional yang dilakukan dalam kegiatan sehari-hari. Teknik dokumentasi digunakan sebagai data pendukung melalui pengumpulan catatan kegiatan, foto aktivitas operasional, serta dokumen pendukung seperti SOP atau bukti administrasi yang sesuai. Seluruh data hasil wawancara dicatat secara sistematis agar keakuratan data tetap terjaga (Putri & Murhayati, 2022).

2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap dengan mengacu pada tahapan analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahapan ini digunakan karena sesuai untuk penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan menggambarkan fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi yang ada di lapangan. Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak tahap awal pengumpulan data hingga tahap akhir penyusunan hasil penelitian, sehingga data yang diperoleh dapat diolah secara sistematis dan menghasilkan temuan yang sesuai dengan tujuan penelitian (Hidayat et al., 2025). Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi sesuai fokus penelitian, seperti pengelolaan persediaan, penataan produk (*display*), ketelitian transaksi, penerapan SOP, dan pelayanan konsumen, sehingga analisis menjadi lebih terarah (Nurrisa et al., 2025). Selanjutnya, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis berdasarkan kategori temuan agar hubungan antar informasi dapat dipahami secara runtut (Waruwu, 2024). Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yang dilakukan melalui interpretasi temuan serta pengecekan ulang data dari berbagai sumber untuk menjaga konsistensi dan kredibilitas hasil penelitian (Nurrisa et al., 2025).



3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara, observasi secara langsung dan dokumentasi yang dilakukan pada Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas, bagian hasil penelitian ini menyajikan gambaran faktual mengenai penerapan manajemen operasional ritel dalam mendukung pelayanan konsumen. Hasil penelitian difokuskan pada aktivitas operasional harian yang berkaitan dengan pengelolaan persediaan produk, penataan *display* produk, proses transaksi, penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta pola pelayanan langsung kepada konsumen. Temuan ini penting karena manajemen operasional ritel merupakan aspek utama dalam menjaga kelancaran proses layanan, ketepatan transaksi, dan kenyamanan konsumen secara berkelanjutan (Rachmawati & Syahrinullah, 2024). Uraian hasil penelitian disajikan secara sistematis agar memberikan pemahaman yang jelas mengenai kondisi nyata operasional ritel yang berlangsung di lokasi penelitian.

3.1.1 Profil Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas

Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas merupakan unit usaha ritel yang bergerak pada penjualan kebutuhan sehari-hari, seperti sembako, makanan ringan, minuman, kebutuhan rumah tangga, dan berbagai produk konsumsi lainnya. Toserba ini berlokasi di Desa Sedayulawas, Kecamatan Brondong, Kabupaten Lamongan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi secara langsung, aktivitas utama usaha ini adalah melayani pembelian konsumen secara langsung melalui sistem kasir, serta melakukan pengelolaan stok barang untuk memastikan ketersediaan produk tetap terjaga. Model ritel seperti toserba pada umumnya menuntut pengelolaan operasional yang efektif karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan konsumen dan kelancaran proses penjualan harian (Mustaghfirin et al., 2026). Dalam aktivitas operasionalnya, Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas memiliki sistem kerja yang melibatkan pembagian tugas karyawan pada beberapa aktivitas utama, seperti penataan *display*, pengecekan masa kedaluwarsa, penerimaan barang, serta pelayanan transaksi di kasir. Kegiatan operasional tersebut berjalan setiap hari dan cenderung dinamis karena dipengaruhi oleh intensitas kunjungan konsumen dan kebutuhan pengisian stok barang. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan ritel tidak hanya bergantung pada penjualan, tetapi juga pada sistem operasional yang mendukung ketersediaan produk, ketepatan transaksi, dan keteraturan alur kerja (Kurniawan et al., 2025).

Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas memiliki struktur nilai organisasi yang terlihat dari visi, misi, moto, dan slogan yang dijadikan pedoman dalam menjalankan seluruh aktivitas operasional. Moto kerja yang berbunyi “Salam – Senyum – Sapa – Ramah & Murah” mencerminkan komitmen usaha dalam memberikan pelayanan yang humanis dan sopan kepada setiap konsumen. Moto ini diterjemahkan ke dalam perilaku kerja karyawan melalui komunikasi yang ramah dan layanan yang bersahabat kepada konsumen. Visi usaha “Menjadi lembaga bisnis mandiri yang memberikan manfaat kepada pesantren dan umat” menunjukkan orientasi strategis yang tidak hanya berfokus pada keuntungan, tetapi juga pada keberlanjutan usaha, daya saing, serta integrasi prinsip nilai pesantren dengan praktik bisnis modern. Misi-misi yang ditetapkan yakni: (a). Meningkatkan kesejahteraan santri alumni pondok pesantren dan umat melalui pemanfaatan yang dikelola secara profesional, (b). Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya mandiri, maju, amanah dan berdikari. Slogan usaha “Belanja Murah, InsyaAllah Berkah” mencerminkan nilai religius yang ingin ditanamkan dalam aktivitas jual beli, dengan harapan usaha bukan hanya menguntungkan secara ekonomi tetapi juga membawa manfaat sosial dan spiritual bagi konsumen dan komunitas.

3.1.2 Penerapan Pengelolaan Persediaan Produk

Berdasarkan hasil observasi, pengelolaan persediaan produk di Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas dilakukan melalui proses penerimaan barang, pengecekan fisik, serta penataan barang sesuai kategori. Proses ini bertujuan untuk memastikan barang yang diterima sesuai dengan pesanan, baik dari segi jenis produk maupun kuantitas. Selain itu, pengecekan juga dilakukan untuk memastikan kondisi barang dalam keadaan layak jual, seperti kemasan tidak rusak serta tanggal kedaluwarsa masih dalam batas aman. Penerapan langkah-langkah tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan dijalankan secara terstruktur agar tidak menimbulkan kendala pada tahap operasional berikutnya. Dalam pelaksanaannya, ketelitian pada tahap penerimaan barang menjadi



bagian penting dari pengendalian persediaan, karena terdapat kemungkinan ketidaksesuaian antara barang yang dipesan dan barang yang dikirim oleh pemasok. Oleh karena itu, dilakukan pencocokan data barang masuk dengan nota atau daftar pesanan sebelum barang disimpan di gudang. Upaya tersebut sesuai dengan konsep manajemen persediaan yang menekankan bahwa ketepatan dan ketelitian pada proses penerimaan barang berperan penting untuk menjaga akurasi stok serta meminimalkan risiko kesalahan pencatatan persediaan (Seftyananta et al., 2024).

3.1.3 Penerapan Pengelolaan Penataan (*Display*) Produk

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap aktivitas operasional, penataan (*display*) produk di Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas dilakukan dengan memperhatikan kategori barang, kerapian, serta kemudahan konsumen dalam mencari produk. Produk disusun pada rak penjualan sesuai kelompok kebutuhan, seperti kebutuhan rumah tangga, makanan ringan, minuman, dan produk kebersihan serta kelompok produk-produk yang lainnya. Penataan dilakukan secara berkala agar kondisi rak tetap rapi dan nyaman dilihat, sehingga dapat mendukung suasana belanja yang lebih tertata. Selain itu, pengelolaan penataan atau *display* juga dilakukan dengan memastikan barang yang sering dicari konsumen ditempatkan pada area yang mudah dijangkau. Kerapian dan kebersihan pada rak juga dilakukan agar konsumen mudah dan nyaman dalam memilih produk sebelum melakukan pembelian. Penataan produk yang rapi dan sistematis dinilai mampu meningkatkan kenyamanan belanja serta mendukung kualitas pelayanan karena konsumen lebih mudah menemukan produk yang dibutuhkan (Utami et al., 2025).

3.1.4 Proses Transaksi dan Ketelitian Pelayanan Kasir

Berdasarkan hasil observasi lapangan, proses transaksi di Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas dilakukan menggunakan sistem kasir berbasis komputer yang mencatat total belanja konsumen secara otomatis. Aktivitas pelayanan kasir mencakup pemindaian *barcode* barang, pengecekan kesesuaian harga, serta penerimaan pembayaran tunai maupun non-tunai. Proses ini menjadi salah satu bagian operasional yang paling penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan konsumen serta ketepatan laporan transaksi harian. Dalam pelaksanaannya, ketelitian menjadi hal yang sangat ditekankan, khususnya dalam memastikan kesesuaian jumlah uang yang diterima dengan total belanja yang tercatat pada sistem. Perbedaan antara uang fisik dan data transaksi dapat menyebabkan ketidaksesuaian laporan kas harian, sehingga pelayanan kasir harus dilakukan dengan fokus dan kehati-hatian yang tinggi. Hal ini sesuai dengan prinsip pengendalian operasional pada layanan ritel yang menekankan bahwa ketelitian transaksi berpengaruh terhadap akurasi laporan keuangan serta kualitas pelayanan (Pranata Keliat, 2024).

3.1.5 Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Koordinasi Kerja

Berdasarkan hasil observasi, Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas menerapkan standar operasional prosedur (SOP) dalam berbagai aktivitas kerja, seperti penerimaan barang, penataan produk di rak, pelayanan kasir, serta pelayanan konsumen. SOP menjadi pedoman kerja yang membantu karyawan menjalankan tugas secara konsisten, terarah, dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Penerapan SOP juga mendukung pembagian tugas agar kegiatan operasional berjalan lebih tertib serta meminimalkan kesalahan kerja. Selain standar operasional prosedur (SOP), koordinasi kerja dilakukan melalui komunikasi langsung antar karyawan, termasuk pada saat pergantian shift dan ketika terjadi lonjakan jumlah konsumen. Dalam situasi tertentu, koordinasi dilakukan untuk memastikan pelayanan tetap berjalan lancar, misalnya dengan membantu kasir ketika antrian meningkat atau membantu penataan rak saat barang datang. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang konsisten serta koordinasi kerja yang baik terbukti mendukung kelancaran operasional toko dan mengurangi risiko kesalahan (Rahmawati et al., 2025).

3.1.6 Pelayanan Konsumen dalam Aktivitas Operasional Harian

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan, pelayanan konsumen di Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas dilakukan dengan menerapkan sikap ramah, responsif, dan komunikatif. Pelayanan diberikan melalui pemberian informasi produk, bantuan menunjukkan lokasi barang, serta memastikan konsumen memperoleh proses transaksi yang cepat. Selain itu, pelayanan juga didukung dengan menjaga kebersihan dan kerapian area toko agar konsumen merasa nyaman selama



melakukan aktivitas berbelanja. Dalam aktivitas operasional harian, pelayanan konsumen dipengaruhi oleh kesiapan karyawan dalam menghadapi kondisi toko yang ramai. Pada jam tertentu, antrian kasir dapat meningkat sehingga diperlukan kemampuan untuk menjaga kecepatan pelayanan tanpa mengurangi ketelitian. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ritel tidak hanya bergantung pada sikap ramah, tetapi juga pada kemampuan operasional yang efektif dan konsisten. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan konsumen dalam ritel dipengaruhi oleh responsivitas karyawan serta ketepatan proses layanan (A. R. Putri, 2025).

3.2 Pembahasan

Pembahasan ini menegaskan bahwa penerapan manajemen operasional ritel di Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas berlangsung melalui keterpaduan beberapa fungsi utama, yaitu pengelolaan persediaan, penataan produk, transaksi kasir, penerapan SOP, dan pelayanan terhadap konsumen. Integrasi fungsi tersebut menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran proses layanan karena aktivitas ritel bersifat dinamis, berulang setiap hari, dan berhadapan langsung dengan konsumen dalam jumlah yang bervariasi. Pada konteks ritel, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh sikap karyawan, melainkan juga oleh kestabilan sistem operasional yang mendukung ketersediaan barang, ketepatan harga, serta efisiensi alur pelayanan (A. R. Putri, 2025). Dengan demikian, manajemen operasional ritel dapat dipahami sebagai pondasi utama yang menjaga konsistensi layanan, sekaligus sebagai strategi untuk mempertahankan daya saing usaha dalam memenuhi kebutuhan konsumen secara berkelanjutan (Mustaghfirin et al., 2026).

Pada aspek pengelolaan persediaan, temuan penelitian menunjukkan bahwa proses penerimaan barang dilakukan melalui pengecekan fisik, pencocokan dengan data pemesanan, serta penataan barang sesuai kategori sebelum didistribusikan ke rak penjualan. Praktik ini menunjukkan adanya upaya pengendalian persediaan untuk memastikan bahwa stok yang masuk sesuai dengan pesanan, baik dari segi jenis barang maupun kuantitas. Dalam manajemen persediaan, tahap penerimaan barang merupakan titik kontrol awal yang menentukan akurasi stok sistem, karena kesalahan pada tahap ini berpotensi menimbulkan dampak lanjutan berupa selisih stok, kekosongan barang, hingga ketidaksesuaian laporan persediaan (Seftyananta et al., 2024). Selain itu, pengecekan kondisi barang seperti kemasan dan tanggal kedaluwarsa juga menunjukkan penerapan prinsip kualitas persediaan, yaitu memastikan barang layak jual agar tidak menimbulkan keluhan konsumen dan mengurangi risiko kerugian akibat barang rusak atau tidak layak konsumsi (Jumriani & others, 2024). Oleh karena itu, penerapan pengelolaan persediaan yang terstruktur dapat dipahami sebagai strategi operasional untuk menjaga kelancaran penjualan sekaligus meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian pada aspek penataan (*display*) produk menunjukkan bahwa pengelompokan barang dilakukan berdasarkan kategori kebutuhan, kerapian rak dijaga secara berkala, serta beberapa produk ditempatkan pada area yang mudah dijangkau konsumen. Praktik ini mengindikasikan bahwa *display* tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas penataan fisik, melainkan menjadi bagian dari strategi operasional ritel yang berkaitan langsung dengan pengalaman belanja konsumen (Yanti et al., 2025). Dalam ritel modern, *display* yang rapi, terstruktur, dan mudah diakses berpengaruh terhadap persepsi kualitas toko serta memudahkan konsumen dalam menemukan produk yang dibutuhkan tanpa harus menghabiskan waktu terlalu lama (Ruslin et al., 2025). Selain itu, penataan produk yang sistematis juga membantu efisiensi kerja karyawan karena memudahkan proses pengisian ulang stok serta mengurangi risiko kesalahan penempatan barang yang dapat menimbulkan kebingungan konsumen (Utami et al., 2025). Dengan demikian, penataan merupakan bagian dari manajemen operasional ritel yang berkontribusi secara langsung terhadap kualitas pelayanan, baik dalam aspek kenyamanan konsumen maupun efektivitas aktivitas kerja internal.

Pada proses transaksi, temuan menunjukkan bahwa sistem kasir berbasis komputer digunakan untuk memindai *barcode* barang, mencatat total belanja secara otomatis, serta menerima pembayaran tunai maupun non-tunai. Proses ini merupakan titik pelayanan yang sangat menentukan kepuasan konsumen karena menjadi tahap akhir yang paling dirasakan secara langsung. Ketelitian dalam proses transaksi menjadi faktor utama, terutama dalam memastikan kesesuaian antara total transaksi di sistem dengan jumlah uang yang diterima. Dalam konteks ritel, ketidaksesuaian transaksi dapat menyebabkan selisih kas, kesalahan laporan penjualan harian, hingga menurunkan



kepercayaan konsumen apabila terjadi kesalahan harga atau pembayaran (Khumairoh, 2025). Oleh karena itu, proses transaksi kasir tidak hanya dipahami sebagai kegiatan administratif, melainkan bagian strategis dari manajemen operasional ritel yang berpengaruh terhadap akurasi keuangan sekaligus kualitas pengalaman konsumen (Pranata Keliat, 2024).

Penerapan standar operasional prosedur (SOP) menunjukkan bahwa SOP digunakan sebagai pedoman dalam kegiatan penerimaan barang, penataan produk, pelayanan kasir, serta pelayanan konsumen. SOP berfungsi untuk memastikan bahwa proses kerja berjalan secara konsisten meskipun terdapat variasi situasi operasional, seperti lonjakan konsumen pada jam tertentu atau kedatangan barang dalam jumlah besar. Dalam manajemen operasional, SOP berperan sebagai instrumen pengendalian internal yang membantu meminimalkan kesalahan kerja, menjaga kualitas layanan, serta memperjelas pembagian tugas antar karyawan (Rahmawati et al., 2025). Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan adanya koordinasi kerja melalui komunikasi langsung antar karyawan, terutama saat pergantian shift dan ketika terjadi peningkatan antrian kasir. Koordinasi tersebut memperkuat efektivitas SOP karena memungkinkan penyesuaian pembagian tugas secara fleksibel tanpa mengabaikan standar layanan yang ditetapkan (Rachmawati & Syahrinullah, 2024).

Pada aspek pelayanan konsumen, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan diberikan melalui sikap ramah, responsif, dan komunikatif, termasuk memberikan informasi produk, membantu menunjukkan lokasi barang, serta menjaga kebersihan dan kerapian area toko. Temuan ini memperlihatkan bahwa pelayanan konsumen dalam ritel bersifat multidimensi, yaitu tidak hanya interaksi verbal, tetapi juga mencakup kondisi fisik toko dan efektivitas sistem layanan. Dalam ritel, pelayanan yang responsif membantu membangun kepuasan konsumen karena konsumen merasa dibantu, dihargai, dan memperoleh pengalaman belanja yang nyaman (A. R. Putri, 2025). Selain itu, pada kondisi toko ramai, pelayanan menuntut kecepatan dan ketepatan secara bersamaan. Kecepatan layanan diperlukan untuk mengurangi antrian, sedangkan ketepatan diperlukan untuk mencegah kesalahan transaksi atau kesalahan informasi produk (Dela et al., 2024). Karena itu, pelayanan konsumen di Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas dapat dipahami sebagai hasil dari sinergi antara sikap pelayanan karyawan dan kualitas sistem operasional yang mendukung.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen operasional ritel di Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas berjalan melalui integrasi pengelolaan persediaan, *display* produk, transaksi kasir, penerapan SOP, dan pelayanan konsumen. Integrasi tersebut merupakan pondasi penting dalam menjaga kelancaran operasional harian dan menciptakan kualitas pelayanan yang konsisten. Dalam konteks ritel, kualitas pelayanan yang konsisten tidak dapat dibangun hanya melalui satu aspek, melainkan harus didukung oleh sistem operasional yang tertata (Kusuma & Nugroho, 2025). Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat pandangan bahwa manajemen operasional ritel memiliki peran strategis sebagai penentu efektivitas layanan sekaligus sebagai faktor pendukung keberlanjutan usaha ritel dalam menghadapi dinamika kebutuhan konsumen (Rachmawati & Syahrinullah, 2024).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen operasional ritel di Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas berjalan melalui integrasi pengelolaan persediaan, penataan *display* produk, proses transaksi kasir, penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta pelayanan terhadap konsumen. Pengelolaan persediaan dilakukan secara terstruktur melalui penerimaan barang, pengecekan fisik dan masa kedaluwarsa, serta pencocokan data agar ketersediaan produk tetap terjaga. Penataan *display* produk juga diterapkan dengan sistematis untuk mendukung kemudahan konsumen dalam mencari barang dan menciptakan suasana belanja yang rapi, bersih serta nyaman. Selain itu, proses transaksi dilaksanakan menggunakan sistem kasir berbasis komputer dengan penekanan pada ketelitian pemindaian *barcode* dan kesesuaian pembayaran untuk menjaga akurasi transaksi penjualan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen operasional ritel yang dijalankan secara konsisten mampu mendukung kualitas pelayanan konsumen, baik dari aspek ketepatan pelayanan, kecepatan transaksi, maupun kenyamanan konsumen selama berbelanja. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan koordinasi kerja karyawan turut memperkuat



kelancaran aktivitas operasional harian, terutama dalam pembagian tugas dan penanganan kondisi toko yang ramai. Dengan demikian, penerapan manajemen operasional ritel di Toserba Sunan Drajat Cabang Sedayulawas dapat dipandang sebagai faktor penting dalam menjaga stabilitas operasional serta mampu meningkatkan kepuasan konsumen secara berkelanjutan.

REFERENCES

- Dela, M., Viogani, S., Lugwensa, F., Rizky, A. N., & Sari, V. N. (2024). Analisis Kinerja Toko Harian Amrizal: Strategi Pengembangan untuk Meningkatkan Layanan. *Jurnal Pustaka Aktiva (Pusat Akses Kajian Akuntansi, Manajemen, Investasi, Dan Valuta)*, 4(1), 13–16.
- Fadila, F., Safriani, S., Eliana, E., & Khaddafi, M. (2025). Pengumpulan data dalam Penelitian kualitatif: wawancara. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(7), 13446–13449.
- Hidayat, R., Fitri, R. A., & Hermina, D. (2025). Langkah Penelitian Manajemen Pendidikan: Penemuan Masalah, Telaah Pustaka, Persiapan Penelitian, Pengumpulan Data, Analisis Data Dan Penyimpulan/Pemaknaan, Dan Pelaporan & Evaluasi Penelitian. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(6), 509–523.
- Jumriani, J., & others. (2024). Optimalkan Pengelolaan Persediaan Untuk Mengurangi Kerugian: Strategi Menghadapi Permasalahan Persediaan Rusak. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 3(2), 767–778.
- Khumairoh, N. S. (2025). Efisiensi Manajemen Kas dan Dampaknya terhadap Profitabilitas Perusahaan di Sektor Perdagangan Ritel di Indonesia. *Journal Scientific of Mandalika (JSM) e-ISSN 2745-5955 | p-ISSN 2809-0543*, 6(1), 50–57.
- Kurniawan, Y. R., Putra, F. I. F. S., Chasanah, A. N., & Ulfa, A. K. (2025). Eksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Barberking Cabang Puri Anjasmoro di Kota Semarang. *Journal of Management and Digital Business*, 5(1), 332–351.
- Kusuma, A. B., & Nugroho, R. E. (2025). Operational Efficiency Improvement through Integrated Inventory Management and Control: Case Study of PT XYZ. *International Journal of Social and Management Studies*, 6(5), 19–29.
- Martini, I. A. O., & Putri, N. P. K. A. S. (2026). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Kualitas Produk Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 5821–5834.
- Mustaghfirin, M., Utama, A. P., & Huda, M. S. (2026). Implementation of Retail Operational Management to Improve the Performance of Berkah Abadi Store:(Implementasi Pengelolaan Operasional Ritel dalam Meningkatkan Kinerja Toko Berkah Abadi). *Sustainable Service Journal*, 1(1), 53–62.
- Nurhayati, N., Apriyanto, A., Ahsan, J., & Hidayah, N. (2024). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Nurrisa, F., Hermina, D., & others. (2025). Pendekatan kualitatif dalam penelitian: Strategi, tahapan, dan analisis data. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran | E-ISSN: 3026-6629*, 2(3), 793–800.
- PRANATA KELIAT, G. (2024). *Analisis sistem pengendalian internal persediaan barang dagangan dan penerapan akuntansi pada toko ritel Indomaret cabang Medan tuntungan*. Fakultas Sosial Sains.
- Putri, A. R. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit Usaha Retail Kobantitar Mart. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(2), 584–593.
- Putri, H. J., & Murhayati, S. (2022). Metode Pengumpulan Data Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusa*, 9(01), 1–6.
- Rachmawati, D., & Syahrinullah, S. (2024). Analisis Manajemen Operasional dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan pada warung Madura di Purwokerto. *Journal of Management Branding*, 1(2), 127–137.
- Rahmawati, A. P., Wolor, C. W., & Utari, E. D. (2025). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja pada PT XLSmart. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(5), 201–207.
- Ruslin, R., Jabbar, A., Sahidin, S., Fristiohady, A., Arba, M., Irnawati, I., Wahyuni, W., & others. (2025). Pengaruh Display dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Apotek Retail Modern. *Jurnal Mandala Pharmacoon Indonesia*, 11(1), 158–171.
- Seftyananta, R., Shalshabilla, I., Rachmawan, R. A., & Susilo, D. E. (2024). Analisis Peran Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Persediaan Barang Dagang Pada PT. Mayora Indah Tbk. *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi (JASIKA)*, 4(2), 74–82.
- Sidiq, S., & Ali, H. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *MUARO RESEARCH: Multidisciplinary Advanced Research Opportunity Journal*, 1(2), 82–91.
- Subhaktiyasa, P. G., Candrawati, S. A. K., Sumaryani, N. P., Sunita, N. W., & Syakur, A. (2025). Penerapan statistik deskriptif: Perspektif kuantitatif dan kualitatif. *Emasains: Jurnal Edukasi Matematika Dan*



Sains, 14(1), 96–104.

- Ulfatin, N. (2022). *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan: Teori dan Aplikasinya*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Utami, M. Z., Zuliansyah, A., & Susanto, I. (2025). PENGARUH PRODUCT DIVERSITY, DISPLAY LAYOUT DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CONSUMER SATISFACTION DALAM PERSPEKTIF BISNIS ISLAM (STUDI PADA KONSUMEN FITRINOFANE SWALAYAN BANDAR LAMPUNG). *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 5(03), 421–439.
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198–211.
- Wicaksana, F. E. C., & Haryati, T. (2024). Peranan Audit Operasional dan Pengendalian Internal pada Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(7), 658–668.
- Yanti, A., Saghira, N. N., & Lubis, M. A. (2025). Penguatan Pemahaman Strategi Layout Toko Retail sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Operasional di Lotte Mart. *BHAKTI BHINNEKA: Jurnal Bina Harmoni Dan Karya Untuk Transformasi*, 1(1).