

Kualitas layanan dalam industri retail modern

Andreas Wijaya¹ , Anthony Japutra¹

¹Universitas Bunda Mulia

Jl. Lodan Raya no 2, Ancol, Jakarta utara 14430, INDONESIA

awijaya@bundamulia.ac.id, Phone : +628119222938

ENGLISH TITLE: Service Quality in Modern Retail Industry

Abstract The outbreak of COVID 19 pandemic had been made a massive impact, a number of business reported have to furloughing the worker, even rid of their employee due to saving their money. Meanwhile Indonesia had a surge amount of active workers age, if the situation wouldn't be able to subdue, the number of unemployment would increase subsequently. In a part of Tridarma of higher education, our community Service Activities was conducted in Alfa retail group. The main reason are: the company doesn't abdicate the responsibility of lost sales forcing to cut off employee payment. Therefore, the result of this activity expected to handle the supply and demand in labor market and responding the government law on Pemendag number 55/2019 to giving a proper training to made people acquaintance in retail industry

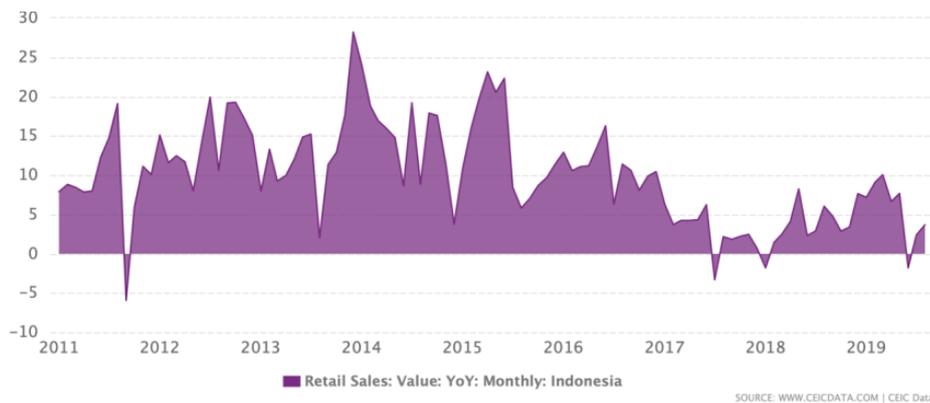
Keywords: Human Resources; Service Quality; Competitive Advantage; Retail Performance.

Abstrak Pandemi covid-19 yang terjadi pada tahun 2020 ini membuat dinamika perkembangan bisnis ritel saat ini mengalami gejala, beberapa pelaku bisnis bahkan terpaksa merumahkan, bahkan memberhentikan karyawannya. Padahal pada saat ini, Indonesia sedang berada bonus demografi, jika tidak dapat dikendalikan nantinya ketersediaan tenaga kerja berada dalam kondisi yang lebih besar daripada ketersediaan lapangan pekerjaan. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang termasuk dalam bagian dari tridarma kali ini dilakukan ke ritel alfagroup. Dikarenakan para karyawannya masih berada dalam status finansial yang baik, tanpa dikenakan sanksi dari pandemik ini, sehingga pemberian pelatihan kualitas layanan sebagai keuntungan jangka panjang diharapkan hasil dari kegiatan kali ini dapat mempertahankan penyerapan tenaga kerja sekaligus mendukung Peraturan Menteri Perdagangan (Pemendag) no 55/2019 yang menjadikan perusahaan ritel modern memberikan bahan pelatihan sebagai upaya peningkatan kompetensi pekerja

Kata kunci: Sumber Daya Manusia; Kualitas Layanan; Keuntungan Jangka Panjang; Kinerja Ritel.

PENGANTAR

Industri ritel yang sempat bertumbuh selama tahun 2011 sampai 2019 kali ini mengalami penurunan, berdasarkan grafik yang diambil dari CEIC 2020, pertumbuhan penjualan ritel menurun hampir sekitar 50 persen (CEIC, 2020).



Gambar 1. Pertumbuhan penjualan industri ritel 2011-2019
Sumber: (CEIC, 2020)

Hal ini menjadi tantangan bagi pelaku bisnis ritel dalam mempertahankan bisnisnya, beberapa peneliti (Hatch & Dyer, 2004) (Wang, 2014) memberikan saran untuk menumbuhkan keuntungan jangka Panjang (*competitive advantage*) melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan (Ng et al., 2010) agar menciptakan SDM unggul. Untuk itu, karyawan yang ada pada organisasi perlu untuk dimaksimalkan untuk mendukung perkembangan bisnis pada tahun 2020.

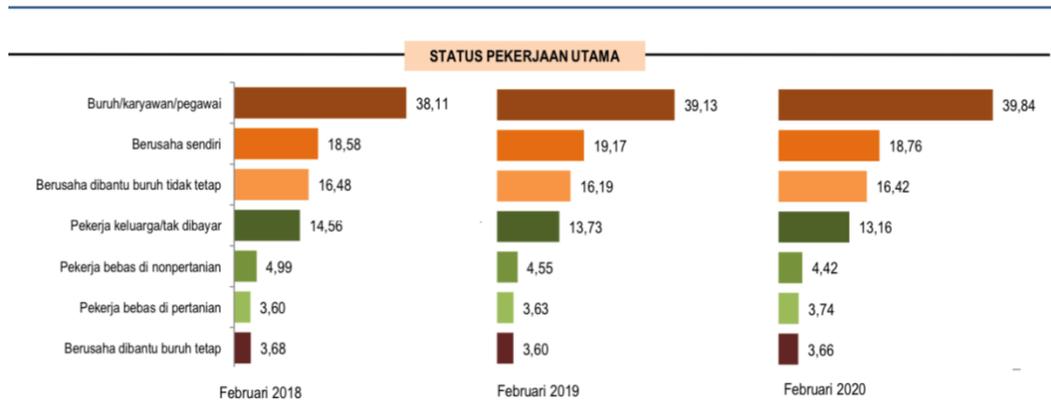
Pertumbuhan tenaga kerja di Indonesia diperkirakan akan mengalami bonus demografi. Data Bappenas 2019 memperkirakan lonjakan ini akan terjadi mulai pada tahun 2030-2040. Lebih spesifiknya data dari BPS (2020) jumlah angkatan kerja pada februari 2020 sudah mengalami peningkatan sebanyak 137,9 juta orang dibandingkan pada 2019. Akan tetapi, hal ini mengalami pertentangan dengan jumlah tenaga kerja aktif dengan jumlah pengangguran (tidak bekerja). Bahkan hal tersebut diperburuk dengan jumlah pengangguran yang kian bertambah, berdasarkan data dari BPS sebanyak 6,88 juta orang menganggur di tahun 2020 atau bertambah sebanyak 60 ribu orang dibandingkan tahun lalu 2019

Tabel 1. Status Keadaan Tenaga Ketenagakerjaan

Status Keadaan Ketenagakerjaan	Februari 2018	Februari 2019	Februari 2020	Perubahan Feb 2018–Feb 2019		Perubahan Feb 2019–Feb 2020	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	juta orang	juta orang	juta orang	juta orang	persen	juta orang	persen
Penduduk Usia Kerja	193,55	196,46	199,38	2,91	1,50	2,92	1,49
Angkatan Kerja	133,94	136,18	137,91	2,24	1,67	1,73	1,27
Bekerja	127,07	129,36	131,03	2,29	1,80	1,67	1,29
Pengangguran	6,87	6,82	6,88	-0,05	-0,73	0,06	0,88
Bukan Angkatan Kerja	59,61	60,28	61,47	0,67	1,12	1,19	1,97

Sumber: (BPS, 2020)

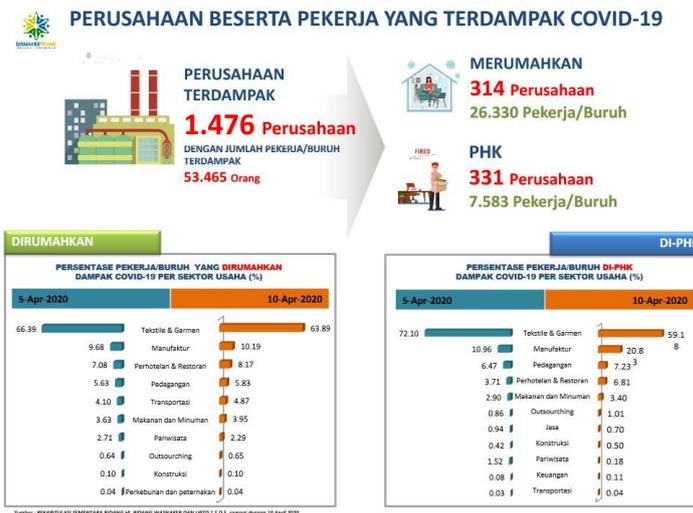
Jika dilihat persentasi dari status pekerjaan utama status pekerjaan utama menjadi buruh/karyawan/pegawai masih mendominasi selama 3 dekade tahun ini.



Gambar 2. Status Pekerjaan Utama
Sumber: BPS (2020)

Melihat dari data tersebut setiap tenaga kerja saat ini berada dalam kondisi pasar yang cukup krusial karena jumlah tenaga kerja berbanding terbalik dengan penyedia lapangan, dan sektor terbesar yang dimiliki berada sebagai status buruh/karyawan/pegawai.

Sementara itu, kondisi ketenagakerjaan di Indonesia sedang berada dalam status pengurangan karyawan, hal ini dikarenakan dampak dari pandemic COVID 19 yang membuat pasar menjadi lesu, ditambah dengan peraturan pemerintah no 21 Tahun 2020 yang menjalankan program PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) membuat pertumbuhan pasar menjadi terhambat. Tidak jarang beberapa perusahaan dengan terpaksa melakukan PHK, dan yang dirumahkan (DISNAKERTRANS JABAR 2020).



Gambar 3. Perusahaan Beserta Pekerja Yang Terdampak COVID-19
Sumber: Disnakertrans Jabar 2020

Untuk membantu mengurangi pemberhentian karyawan yang terjadi, maka pemberian *soft skill* diharapkan dapat memberikan dorongan dalam mempertahankan kinerja ritel dan status pekerjaan yang dimiliki saat ini (Zulaikha, 2019). Hal ini juga dilakukan sebagai upaya melakukan dukungan dari Dirjen Perdagangan Dalam Negeri Kemendag Suhanto mengatakan, Pemendag No. 55/2019 yang menjadikan perusahaan ritel modern untuk memberikan bahan pelatihan dalam rangka peningkatan kompetensi pekerja sesuai dengan jenjang klasifikasi (Iskandar et al., 2020; Wardhono et al., 2020). Melihat hal ini maka, pemberian *soft skill* bagi mengenai kualitas layanan para pekerja dinilai perlu agar dapat mempertahankan kinerja ritel sekaligus mempertahankan status pekerjaan yang dimiliki saat ini, terutama pada saat pandemic COVID 19 yang melanda di tahun 2020. Pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan ke ritel Alfamart, dikarenakan menjadi suatu perhatian yang menarik, walaupun pada tahun 2020, dampak dari pandemic COVID 19, para karyawannya masih berada dalam status finansial yang baik dari pemutusan hubungan kerja, dirumahkan, pemotongan gaji.

Sumber daya manusia adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Robbins & Coutler, 2012).

Pengertian sumber daya manusia makro secara umum terdiri dari dua yaitu SDM makro yaitu jumlah penduduk dalam usia produktif yang ada di sebuah wilayah, dan SDM mikro dalam arti sempit yaitu individu yang bekerja pada sebuah institusi atau perusahaan. Oleh karena itu, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting

dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain (Zeuch, 2016). Perananan dari sumber daya manusia memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan kinerja perusahaan sehingga ritel akan mendapatkan keuntungan yang kompetitif, dengan cara mengembangkan dan mengelola sumber daya dengan baik maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan jangka panjang (Wright et al., 2001).

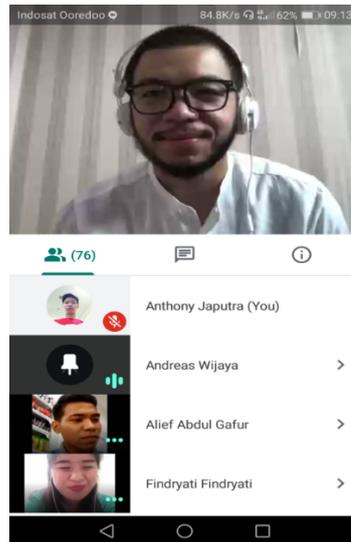
Kualitas layanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna (Parasuraman et al., 1985). Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan / pengguna (Tjiptono & Chandra, 2011). Lebih lanjut hasil penelitian dari (Inhofe Rapert & Wren, 1998); diteruskan (Chin et al., 2014) bahwa pengembangan dari kualitas layanan dapat memberikan keuntungan jangka Panjang yang dapat meningkatkan kinerja

PENGEMBANGAN MASYARAKAT DAN DISKUSI

Pengabdian masyarakat kepada 109 orang karyawan alfamart, berlangsung pada hari Rabu 15 Juli 2020 yang dimulai pada pk 09.100 hingga pk 11.00. Kegiatan ini dilakukan dengan media *Google meet*. materi dasar yang diberikan mulai dari, konsep retail, mengenali customer/target pasar, definisi dari kualitas servis, tantangan, cara penataan barang, pengaturan serta pendjadwalan stock keeping unit/SKU.

Peserta yang hadir dalam webinar pun sangat antusias sekali dan sudah memiliki pengetahuan umum pada bidang industri retail ini sehingga materi yang disampaikan dapat ditelaah oleh para peserta dengan baik dan akan diterapkan langsung pada praktek lapangannya di kemudian hari.

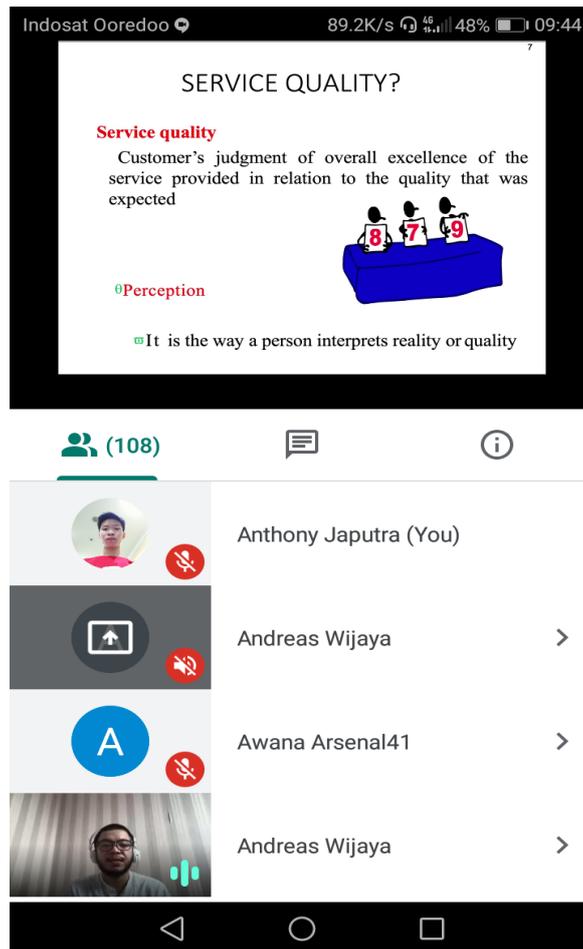
Ada pun pembawaan materi kualitas servis dalam industri retail modern ini berguna untuk meningkatkan penjualan gerai-gerai retail di Indonesia yang nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen sehingga industri retail di Indonesia ini dapat terus berkembang ke arah yang lebih baik.



Gambar 1. Narasumber memperkenalkan diri

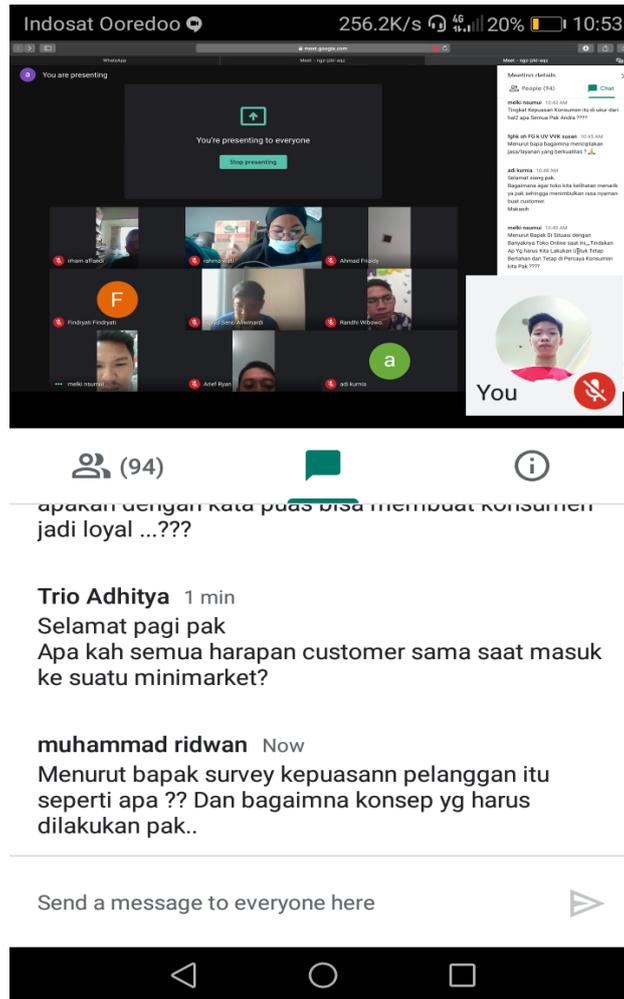
Sumber: Foto Dokumentasi Program Studi Manajemen

Materi pembuka yang dibawakan oleh Bapak Andreas Wijaya, S.E.,MM. Berupa pengertian dasar mengenai industri retail secara garis besar yang dilanjutkan dengan mengapa perlu dan penting untuk mempelajari retail. Kemudian di pembahasan selanjutnya terdapat materi tentang kita perlu mengetahui target pasar/konsumen kita mulai dari alasan mengapa mereka pergi berbelanja sampai dengan pentingnya industri retail dalam mengatur *customer flow*/ arus belanja dalam suatu gerai retail.



Gambar 2. Narasumber memberikan penjelasan tentang kualitas servis
Sumber: Foto Dokumentasi Program Studi Manajemen

Menurut riset, konsumen yang pergi melakukan aktifitas berbelanja ke gerai retail kerap kali memiliki persepsi dan *rating* yang berbeda-beda dan biasanya sebelum masuk ke gerai retail, konsumen memiliki penilaian dari 1-10, jika penataan bagus dan barang yang konsumen butuhkan ada dalam gerai tersebut maka nilainya antara 8-10 jika penataan bagus tapi barang yang dicari tidak ditemukan/tersedia nilainya bisa < 7 dan persepsi-persepsi lainnya.



apakah dengan kata puas bisa membuat konsumen jadi loyal ...???

Trio Adhitya 1 min
Selamat pagi pak
Apa kah semua harapan customer sama saat masuk ke suatu minimarket?

muhammad ridwan Now
Menurut bapak survey kepuasan pelanggan itu seperti apa ?? Dan bagaimna konsep yg harus dilakukan pak..

Gambar 3. Sesi tanya jawab antara Narasumber dengan peserta webinar

Sumber: Foto Dokumentasi Program Studi Manajemen

Pada akhir sesi, para peserta melakukan interaksi tanya jawab dengan Bapak Andreas Wijaya, S.E.,MM. Para peserta sangat antusias sekali dalam bertanya dan tentunya pertanyaan-pertanyaan dari para peserta dijawab dengan detail. Pengabdian Kepada Masyarakat ini juga dibantu oleh mahasiswa aktif Program Studi Manajemen.

Tabel 1. Evaluasi Materi dan Narasumber

	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Implementasi Materi				
Topik yang dibawakan	0%	0%	21,43%	78,57%

Manfaat materi bagi peserta	0%	0%	17,86%	82,14%
Proses atau kegiatan pelaksanaan	0%	0%	42,86%	57,14%
Penambahan Pengetahuan/Keterampilan yang dapat di aplikasikan	0%	0%	39,29%	60,71%
Kemampuan Narasumber	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Kemampuan atau penguasaan dalam materi	0%	0%	42,86%	57,14%
Kemampuan dalam menyampaikan materi	0%	0%	39,29%	60,71%
Kemampuan menggunakan metode yang tepat dengan materi	0%	0%	46,43%	53,57%
Kemampuan dalam menjawab pertanyaan peserta	0%	0%	42,86%	57,14%
Kemampuan menciptakan suasana yang mendukung kegiatan	0%	0%	57,14%	42,86%

Sumber: Olahan Penulis

Dari total 109 peserta yang mengikuti kegiatan pengabdian kepada masyarakat, setelah dirata-ratakan dari formulir umpan balik untuk bagian materi, didapatkan 78,6% peserta mengatakan bahwa topik yang dibawakan sangat menarik dan menambah ilmu pengetahuan mereka tentang kualitas layanan servis dalam industry modern ini sedangkan 21,4% lainnya merasa topik ini menarik untuk dibahas agar dapat meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan jasa layanan terhadap konsumen. Semua peserta yang mengikuti webinar ini memberikan respon/reaksi yang positif terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah diadakan dan meminta untuk diadakan kembali dengan pembawaan materi yang berbeda seperti "Cara menangani *complain*", "Cara agar dapat membuat *customer* nyaman", "*Leadership*" dan masih banyak lagi yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Pada bagian narasumber didapatkan 57,1% peserta mengatakan bahwa kemampuan pembicara atau penguasaan materi telah menggunakan metode yang tepat dan sangat baik dalam menyampaikan materi. Sedangkan 42,9% peserta lainnya merasa baik dengan diadakannya pengabdian kepada masyarakat melalui seminar online/webinar ini agar lebih sering lagi dilakukan sehingga dapat

memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada para konsumen. Semua peserta yang mengikuti pengabdian kepada masyarakat memberikan reaksi positif dan meminta untuk diadakan kembali kegiatan berikutnya dengan topik/materi yang berbeda.

KESIMPULAN

Secara garis besar dapat dikatakan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik sekaligus meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan bagi para karyawan alfamart. Melalui tema pelatihan kualitas layanan (SERVQUAL), para karyawan dapat memberikan suatu keunggulan kompetitif untuk keberlangsungan kinerja perusahaan sekaligus untuk mengamankan posisi kepegawaian saat ini. Setelah dasar pemahaman dari kualitas mulai dipahami, diharapkan pada kesempatan berikutnya dapat memberikan pelatihan dengan tema (ESERVQUAL) yaitu kualitas layanan daring, hal ini perlu dilakukan sebagai antisipasi terkait dengan peraturan "New Normal"

UCAPAN TERIMAKASIH

Rasa terimakasih kami haturkan dari Program Studi Manajemen kepada Universitas Bunda Mulia sebagai pelaksana program pengabdian masyarakat ini dan kepada Alfagroup yang telah bekerjasama dengan amat baik

REFERENSI

- BPS. (2020). *Keadaan Pekerja di Indonesia Februari 2020*.
- CEIC. (2020). *Indonesia Pertumbuhan Penjualan Ritel*.
- Chin, C. H., Lo, M. C., & Ramayah, T. (2014). Market orientation and organizational performance: The moderating role of service quality. *SAGE Open*. <https://doi.org/10.1177/2158244013512664>
- Hatch, N. W., & Dyer, J. H. (2004). Human capital and learning as a source of sustainable competitive advantage. *Strategic Management Journal*. <https://doi.org/10.1002/smj.421>
- Inhofe Rapert, M., & Wren, B. M. (1998). Service quality as a competitive opportunity. *Journal of Services Marketing*. <https://doi.org/10.1108/08876049810219539>

- Iskandar, H., Ritonga, R. M., Marta, R. F., Supina, S., & Kurniawan, J. (2020). Peningkatan sumber daya manusia dan optimalisasi promosi desa pabuaran menjadi destinasi wisata religi. *Journal Community Development and Society*. <https://doi.org/10.25139/cds.v2i1.2498>
- Ng, E. S. W., Schweitzer, L., & Lyons, S. T. (2010). New generation, great expectations: A field study of the millennial generation. *Journal of Business and Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s10869-010-9159-4>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Robbins, S. P., & Coutler, M. (2012). Management. In *Angewandte Chemie International Edition*. [https://doi.org/10.1002/1521-3773\(20010316\)40:6<9823::AID-ANIE9823>3.3.CO;2-C](https://doi.org/10.1002/1521-3773(20010316)40:6<9823::AID-ANIE9823>3.3.CO;2-C)
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction. In *Edisi 4*. <https://doi.org/10.3389/fgene.2015.00293>
- Wang, H.-L. (2014). Theories for competitive advantage. *Being Practical with Theory: A Window into Business Research*.
- Wardhono, H., Budiyo, B., & Hartati, F. K. (2020). Desa wisata siaga bencana di desa bungurasih sidoarjo. *Journal Community Development and Society*. <https://doi.org/10.25139/cds.v2i1.2512>
- Wright, P. M., Dunford, B. B., & Snell, S. A. (2001). Human resources and the resource based view of the firm. *Journal of Management*. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(01\)00120-9](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(01)00120-9)
- Zeuch, M. (2016). Handbook of human resources management. In *Handbook of Human Resources Management*. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-44152-7>
- Zulaikha, Z. (2019). Peran Komunitas Maya Dalam Memotivasi Ibu-ibu Untuk Berwirausaha. *Journal Community Development and Society*. <https://doi.org/10.25139/cds.v1i1.1651>