

## PKM TOKO KELONGTONG DAN MINIMARKET RUMAHAN AGAR MEMILIKI DAYA SAING MENGHADAPI MINIMARKET MODERN

I. Marisan, K. Muslimin, P. A. Wibowo

Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Diterima: Oktober 2018 Disetujui: November 2018 Dipublikasikan: Desember 2018

### Abstrak

*Indonesia is a heaven for strong capital retailers. With a population of more than 235 million, Indonesia has become a very lucrative market (editor of Majalah Kompetisi, 2012). AC Nielsen 2008 data shows modern retail growth of 30 percent every year. The existence of modern retail on the one hand has a positive impact in the form of employment of up to 23.4 million people (BPS, 2016), number two after agriculture. On the other hand, it has a negative impact due to unhealthy competition, which is detrimental to retail stores. The existence of minimarkets can turn off 20-50 small shops, while one supermarket can turn off up to 200 stores. Establishment of minimarkets, at a radius of 500 meters will get decrease result in income of up to 57.92 percent. At a radius of 1 km 30 percent (Iffah et al, 2011).*

*The two partners also experienced a decline in turnover, a traditional grocery store "Bu Sirly" at Ngabul Jepara, which is experienced a turnover of up to 30 percent and a home-based minimarket "Nice Supermarket" at Sengonbugel Mayong whose gets turnover decreased by 60 percent, so that they had to lay off their employees. It is caused at almost the same time in 2013-2014 modern there are ALFAmart and Indomaret that emerged at a distance of less than 500 meters.*

*Partnership Program This service activity strives to overcome partner problems in such as the low competitiveness, and is exacerbated by the low quality of service because there is no adequate SOP and often trouble recording and accounting systems. Outcome of devotion is a solution to the problem. They are: 1) competitiveness improvement program, 2) Upgrading accounting information systems and equipment programs. The approach used is interactive Participation Method, in which the two partners play a role in the process of planning activities and internal strengthening of the organization so that the two partners can maintain their performance after this PKM activity is completed.*

*The method of implementing the competitiveness improvement program was carried out in stages: 1) SWOT analysis, 2) Equalization of program perceptions and agreements, 3) shop modernization, 4) service standard training, 5) governance training and SOP, 6) SOP shop construction, 7) Application and assistance. In the upgrading system of shops and equipment information systems, the stages are: 1) analysis of the needs and design of information system, 2) Identification and preparation of product item databases, 3) Making accounting software, 4) Application of accounting information systems, 5) training of accounting information system, 6 ) in traditional shop units, an ergonomic store layout will be arranged, 7) Application and assistance for system use. As an effort to guarantee the quality of the implementation of the work program, the implementation of each partner will be accompanied by two students from the Information Systems Study Program, Communication Sciences, Management and Accounting.*

**Kata Kunci:** *traditional grocery stores, home minimarkets, competitiveness, accounting information systems, service quality*

### Pendahuluan

#### Analisis Situasi

Malano (2013) menunjukkan bahwa Industri ritel memberi kontribusi terbesar kedua terhadap nilai *Gross Domestic Product* (GDP) setelah industri pengolahan. Industri ritel merupakan industri kedua tertinggi dalam penyerapan tenaga kerja setelah industri pertanian. Yaitu 23,4 juta orang, pertanian menyerap 39,5 juta (BPS, 2011). Sekitar 10% dari total penduduk Indonesia menggantungkan hidupnya dengan berdagang. Dengan karakteristik yang tidak

membutuhkan keahlian khusus serta pendidikan tinggi untuk menekuninya, maka banyak masyarakat masuk dalam industri ritel ini.

Kemudahan dalam memasuki bisnis memberikan kesempatan pemodal untuk memasukinya. Sehingga jumlah toko modern mengalami pertumbuhan yang signifikan. Ritel modern terbagi menjadi beberapa skala usaha yakni Hypermarket, Supermarket, dan Minimarket. Menurut data dari Asosiasi Pedagang Kaki Lima Indonesia (APKLI), pada tahun 2014, terdapat 23.000 toko modern di Indonesia, mengakibatkan 3.500 pasar tradisional tutup karena kalah bersaing. Keberadaan minimarket dapat mematikan 20-50 toko kelontong kecil, sedangkan satu supermarket dapat

mematikan hingga 200 toko kelontong, sedangkan hypermarket hingga 500 toko kelontong (APKLI, 2014).

Diantara jenis toko modern tersebut, yang paling memberikan dampak negatif adalah keberadaan minimarket. Penyebarannya telah mencapai daerah-daerah pinggiran kota. Menurut AC Nielsen, pada tahun 2010 jumlah minimarket di Indonesia mencapai 18.727 unit. Jumlah minimarket yang semakin bertambah dari tahun ke tahun menyebabkan persaingan yang ketat. Sehingga keberadaan pedagang kios tradisional semakin terhimpit dalam persaingan yang ketat ini.

Buruknya kondisi toko tradisional harus mendapat penanganan yang serius dari pemerintah karena menyangkut hajat hidup orang banyak. Menjadikan minimarket kelas rumah tangga sebagai tempat perbelanjaan yang nyaman dan menarik adalah suatu tantangan diupayakan pemerintah sebagai rasa tanggung jawab kepada publik serta harus mendorong pedagang tradisional untuk melakukan perubahan pelayanan layaknya pedagang modern agar tidak tersingkir dalam perebutan konsumen (SMERU, 2017).

Berdasarkan data Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPT) Jepara, per 1 Mei 2016 ada 61 toko modern berizin (waralaba) yang beroperasi di Jepara. Rata-rata tiap kecamatan terdapat empat sampai lima toko modern. Berdasarkan hasil penelitian Iffah dkk (2011) pendirian minimarket, pada radius 500 meter akan mengakibatkan penurunan pendapatan hingga 57,92 persen. Pada radius 1 km 30 persen. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan kajian Disperindagkop Kab. Sleman (2011) bahwa semakin dekat toko tradisional, maka penurunan pembeli dan omset yang semakin besar.

Pemkab Jepara pada tahun 2015 ini telah melakukan upaya pemantauan jam buka toko modern, hanya boleh buka sesudah jam 10.00. Bila melanggar maka ada dikenakan sanksi. Upaya lain keberpihakan pemkab Jepara adalah revisi perda nomor 3 Tahun 2010 tentang Penataan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern. Pada sisi hulu disusun kebijakan peraturan pro toko tradisional tanpa mematikan investasi toko modern. Dari sisi regulasi, Pemkab Jepara pada tahun 2016 melalui Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Pengelolaan Pasar melakukan penataan zonasi, mendorong pola kemitraan dengan pelaku usaha lokal, waktu operasi dan jarak. Dasarnya adalah peraturan Bupati nomor 22 tahun 2015.

Kondisi ini ternyata dialami oleh toko tradisional yang menjadi mitra kegiatan pengabdian ini. Mitra dalam pengabdian ini adalah toko eceran kecil yang dikelola ibu rumah tangga "Toko Ibu Sirly" di Ngabul Jepara, yang beralamat di desa Ngabul RT 5 RW 03, Kec. Tahunan, Jepara. Pada awal tahun pertama berdiri Omzet penjualan sebesar 200-500 ribu rupiah per hari. Kemudian menginjak tahun kedua-ketiga usaha ini bertambah maju karena melayani penjualan sembako, hingga omsetnya bisa mencapai 1-3 juta rupiah per hari dengan tambahan tenaga kerja Tetangga sekitar hingga 2-3 orang. Namun kondisinya berubah dan omsetnya menurun drastis hingga 60-70 persen dan terpaksa merumahkan 2 orang tenaga kerjanya, semenjak tahun keempat, yaitu sejak berdirinya Indomaret pada tahun 2013 dan AlFamart tahun 2014. Hal ini karena karena

konsumen banyak beralih ke Indomaret/Alfamart. Pada tahun 2017 ini, usaha tokonya hanya dijalankan sekedarnya dan sudah tidak memiliki pegawai.

Dari hasil diskusi, beberapa persoalan yang muncul diantaranya: aspek administrasi, semua transaksi dilakukan secara manual. Metode pencatatan dilakukan dengan cara pengumpulan nota-nota. Mengingat tidak ada pemisahan antara harta pemilik dengan aset toko dan tidak pernah dilakukan pengecekan persediaan, maka kemungkinan adanya kehilangan barang sulit diketahui. Dari sisi pengendalian bisnis, pemilik usaha tidak pernah melakukan dan hanya mengandalkan kepercayaan kepada pegawai, dengan melihat laporan omset harian. Administrasi keuangan dilakukan sendiri oleh pemilik. Apabila pemilik berhalangan masuk maka yang menangani administrasi keuangan adalah karyawan atau toko malah ditutup, sehingga hal ini merugikan usaha karena mengecewakan pelanggan. Secara umum pemilik juga tidak pernah mengetahui tingkat keuntungan maupun kerugian. Pemilik hanya mengeluh karena omsetnya menurun dan tidak tahu harus berbuat apa.

Mitra kedua adalah *Nice Swalayan* yang beralamat di Jl. Raya Jepara - Kudus Km. 22 Ds. Sengon bugel Mayong Jepara. Pada tahun 2012-2014 *Nice Swalayan* memiliki kinerja yang mengkilap karena omsetnya bisa hingga 8 juta pada hari kerja dan 10 juta pada akhir pekan (Sabtu Minggu). Namun kondisi ini berubah drastis sejak kehadiran Alfamart pada tahun 2014 di Mayong Square yang berjarak kurang dari 100 meter dan Indomaret pada akhir tahun 2014 yang berada di seberang jalan *Nice Market*. Omsetnya menurun, dan tahun 2017 ini hanya 1-2 juta per hari artinya mengalami penurunan omset hingga 80 persen. Untuk mempertahankan diri, manajer *Nice market*, Ibu Yusinta, baru menjalankan strategi harga. Yaitu dengan membandingkan harga Alfamart dan Indomaret. Namun strategi ini belum berhasil meningkatkan omset. Dari aspek administrasi sistem informasi kasirnya perlu diupgrade karena sering bermasalah. Kondisi ini bilamana dibiarkan terus menerus, niscaya akan mengakibatkan kebangkrutan.

Melihat kondisi toko tradisional yang rendah daya saingnya mendorong tim pengabdian berinisiatif berperan dan bertindak proaktif untuk memperbaiki kondisi yang dialami kedua mitra. Tim pengabdian merupakan dosen yang tergabung dalam Pusat kajian pengembangan dan pendampingan koperasi usaha mikro kecil (PSP- KUMK). Salah satu programnya adalah penguatan para toko klontong tradisional maupun PKL dan UKM. Tujuannya adalah memajukan para pedagang yang menjadi mitra. Kegiatannya diantaranya melakukan pelatihan kemampuan dengan mengupgrade kemampuan pedagang.

Toko tradisional maupun minimarket rumahan kalah karena tidak memiliki daya saing, kalah dalam bidang manajemen dan juga permodalan. Semangat perubahannya rendah. Meski demikian, toko tradisional tetap memiliki ciri khas yang menjadi keunggulan, diantara bersifat sosial dan kekeluargaan. Dari aspek keunggulan inilah maka PSP KUMK FEB UNISNU Jepara melakukan upaya pemberdayaan dan peningkatan daya saing.

## Permasalahan Mitra

Secara umum berdasarkan analisis situasi kedua mitra, dapat diidentifikasi permasalahan mitra sebagai berikut:

### 1. Manajemen toko kurang profesional (layout toko, SOP dan standar pelayanan).

Mitra toko tradisional/minimarket rumahan mengalami penurunan omset dan pembeli yang signifikan sejak berdirinya toko indomaret dan alfamart yang berjarak hanya sekitar 1 km meter dan pada mitra kedua langsung berhadapan. Kekalahan dalam bersaing ini diantaranya disebabkan oleh layout toko (tata letak barang) yang masih belum tertata dengan baik, standar pelayanan kurang sesuai dengan harapan pelanggan. Pada unit pertokoan belum memiliki standar operasional pelayanan, sehingga pengelola hanya menjalankan tugasnya sebagai penjual tanpa arah dan strategi bersaing yang jelas. Pada minimarket rumahan belum memiliki strategi bersaing yang komprehensif, hanya strategi harga yang ditetapkan. Strategi terbukti belum mampu meningkatkan kinerja.

### 2. Sistem administrasi dan keuangan belum optimal dan sering trouble.

Mitra toko kelontong tradisional belum menjalankan sistem akuntansi dan keuangan. Harta pemilik dan usaha masih menyatu. Sistem pencatatan masih mengandalkan buku catatan kas. Bagi toko kelontong tersebut, akan menyulitkan pada saat melakukan *stock opname* dan pemantauan keuntungan sehingga berpotensi munculnya kecurangan pegawai. Sedangkan bagi mitra kedua, minimarket rumahan, manajer akan mengalami kesulitan dalam membuat laporan sehingga terjadi inefisiensi dalam bisnis karena software yang mendukung sistem akuntansi yang sering bermasalah karena memang perlu diupgrade. Akibatnya pengelola membutuhkan waktu yang lebih lama untuk menyusun laporan keuangan dan mengontrol keuangannya.

### 3. Belum Menjalankan Komunikasi Pemasaran.

Kedua mitra belum melakukan upaya-upaya komunikasi pemasaran untuk meningkatkan penjualannya. Mereka hanya bersifat pasif dan hanya menunggu konsumen yang datang ke toko. Tidak ada keunikan yang bisa menarik pelanggan untuk berbelanja. Hal ini perlu diatasi agar bisa menarik banyak pelanggan agar berbelanja ulang.

## Solusi

Berdasarkan analisis situasi dan permasalahan, teridentifikasi tiga persoalan yang menjadi prioritas. Solusi yang ditawarkan sebagai berikut:

1. Program Perbaikan Manajemen Toko Secara Profesional  
Permasalahan pertama adalah manajemen toko yang tidak dikelola secara profesional (dijalankan apa adanya, manajer kurang berpengalaman) dan tidak ada standar pelayanan minimal untuk memuaskan pelanggan. Solusi yang ditawarkan adalah program perbaikan manajemen toko secara profesional. Strategi yang dapat diterapkan berupa pelatihan dan pendampingan dalam rangka pengembangan dan penataan fisik toko, penataan tata

letak rak dan cara penyimpanan, peningkatan pelayanan dari pegawai toko.

Sebagai bentuk standarisasi toko, maka disusun panduan SOP untuk menjalankan tugas dan fungsi masing-masing bagian. Dampaknya adalah unit pertokoan akan berjalan sesuai dengan standar operasional meskipun pramuniaga atau SDM nya berubah.

### 2. Program Upgrade Sistem Informasi Pertokoan

Persoalan utama dalam transaksi yang dihadapi adalah lamanya waktu dalam penghitungan transaksi. Berdasarkan informasi satu pelanggan rata-rata 5-10 menit. Sehingga menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Sedangkan penyusunan laporan keuangan bisa memakan waktu hingga dua hari dan banyak kekeliruan. Solusi yang ditawarkan adalah upgrade sistem informasi akuntansi. Penggunaan software akuntansi dapat dijadikan alat dalam menyusun dan mengontrol transaksi keuangan dan persediaan. Dengan adanya sistem informasi Akuntansi dengan pemanfaatan IPTEKS maka pengelola toko dapat dengan mudah mengetahui posisi keuangan, tingkat keuntungan, penghitungan HPP dan posisi persediaan.

### 3. Program Komunikasi Pemasaran yang efisien, efektif, dan berkelanjutan (*re-image*)

Kedua mitra belum menerapkan strategi pemasaran dengan baik. Mitra pertama, belum menerapkan strategi pemasaran sama sekali sedangkan mitra kedua hanya menerapkan secara parsial. Penerapan strategi pemasaran secara parsial berpotensi menurunkan daya saing dan kinerja secara keseluruhan. Program komunikasi pemasaran yang dijalankan akan bersifat komprehensif. Diantaranya melalui perbaikan tampilan depan toko, pembuatan brosur, program-program promosi toko yang bersifat insidental.

## Metode Penelitian

Program pengabdian ipteks bagi masyarakat ini diusulkan untuk dapat meningkatkan daya saing toko kelontong tradisional dan minimarket rumahan sekaligus modernisasi toko.

Metode pendekatan yang digunakan adalah Metode Partisipasi interaktif (Pretty, 1995). Kedua mitra akan berperan dalam proses analisis untuk perencanaan kegiatan dan penguatan internal organisasi.

Tahapan kegiatan secara umum adalah:

1. Koordinasi dan diskusi kelompok antara tim pengabdian dengan mitra. Tujuannya adalah untuk menyamakan persepsi dan pembagian tugas.
2. Sosialisasi program yang sudah disepakati secara detail dan penjelasan tugas, tanggung jawab dan kewajiban masing-masing pihak.
3. Program pengembangan sistem informasi akuntansi
4. Program peningkatan manajemen toko
5. Program komunikasi pemasaran terpadu (*re-image*)
6. Evaluasi program dilaksanakan dua tahap: pada pertengahan pelaksanaan dan pada akhir periode. Pengukuran capaian keberhasilan dilihat dari peningkatan kemampuan pengoperasian sistem informasi dan

dampaknya terhadap kinerja. Sedangkan untuk daya saing dilihat dari aspek peningkatan penjualan dan peningkatan kepuasan layanan pelanggan. Program komunikasi pemasaran, keberhasilannya dilihat dari peningkatan omset penjualan dan angka kunjungan.

Secara teknis, tahapan prosedur kerja berdasarkan tiga solusi yang ditawarkan, langkah-langkahnya:

1. Program perbaikan manajemen toko secara profesional
  - a. Analisis SWOT (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) oleh tim pengabdian dengan Narasumber dari pihak mitra
  - b. Penyamaan persepsi dan kesepakatan mengenai program yang akan dijalankan. Tujuannya adalah untuk mendorong partisipasi mitra.
  - c. Modernisasi toko: berupa penataan layout barang dan desain tampilan toko
  - d. Pelatihan standar pelayanan untuk pegawai dan pengelola. Dilakukan dua kali pertemuan @ 90 menit. Kemudian praktik *on the job training*. Dalam pelaksanaan *on the job training*, akan didampingi oleh mahasiswa sebanyak 2 orang.
  - e. Pelatihan tata kelola dan SOP bagi pengelola.
  - f. Apabila standar umum telah dipahami, maka akan dibakukan dalam bentuk tertulis menjadi buku panduan SOP pertokoan
  - g. Penerapan dan pendampingan terhadap tata kelola program peningkatan daya saing dan SOP yang telah dibakukan. Sebagai upaya jaminan mutu dalam pelaksanaan maka akan didampingi oleh dua orang mahasiswa. Hal ini juga sebagai sebuah upaya praktik pengalaman kerja dari bangku kuliah.
2. Program pengembangan sistem informasi pertokoan
  - a. Analisis kebutuhan dan desain sistem informasi
  - b. Identifikasi dan penyusunan database item produk.
  - c. Penerapan software sistem informasi pertokoan oleh tim pengabdian.
  - d. Melakukan pelatihan sistem informasi akuntansi bagi pegawai, dan pengelola toko.
  - e. Penerapan dan pendampingan dalam menggunakan Sistem informasi guna mendukung peningkatan efisiensi dan daya saing. Mahasiswa akan melakukan pendampingan untuk memberikan solusi-solusi atas persoalan-persoalan yang dihadapi di lapangan (*bug sistem*)
3. Program Komunikasi Pemasaran terpadu
  - a. *Penetapan strategi pemasaran (segmenting targeting positioning)*
  - b. *Desain dan renovasi tampilan depan toko (storefront)*
  - c. *Desain brosur*
  - d. *Desain pamphlet*

#### Hasil dan pembahasan

Program yang dilaksanakan sebagai berikut:

1. Kegiatan survei awal dan persiapan pelaksanaan pengabdian;
2. Pemberian bantuan peralatan rak, kotak uang, dan freezer ice cream;

3. Pemberian bantuan penunjang berupa seragam, papan penunjang arah, pamflet, dan brosur promosi;
4. Pelatihan pengelolaan toko.

Dari berbagai program tersebut, dapat diuraikan pelaksanaan kegiatannya sebagai berikut:

#### Toko Hamid

Toko Ibu Sirli Afriyanti yang beralamat di desa Ngabul RT 5 RW 03, Kec. Tahunan, Jepara. Didirikan tahun 2010 sebagai sebuah usaha sambilan mengingat perannya hanya sebagai ibu rumah tangga. Toko ini lokasinya berjarak 1 km dari toko Indomaret yang diresmikan pada tahun 2013. Toko Ibu Sirly memiliki karakteristik toko sembako yang menyediakan berbagai kebutuhan pokok rumah tangga. Dimana dalam melaksanakan kegiatan diperlukan persiapan dan perencanaan yang baik agar berjalan sesuai harapan.

Pemberian peralatan toko berupa etalase, dan freezer ice cream. Dengan pembenahan layout toko agar terlihat rapi dan bersih, sehingga pengunjung merasa nyaman dan lalu lintas pengunjung lancar. Pemberian papan nama yang dipasang sebagai identitas toko tersebut.

#### Nice Swalayan

Nice swalayan beralamat di Jl. Raya Jepara – Kudus Km. 22 Ds. Sengon bugel Mayong Jepara. toko ini memiliki karakteristik toko dengan mengadopsi swalayan. Pendirian Toko ini dinilai strategis dikarenakan berada di jalan utama Jepara-Kudus. Dimana di dalam pelaksanaan membutuhkan persiapan yang memadai dengan merancang rencana kegiatan sehingga dapat berjalan dengan baik.

Penyusunan sistem transaksi toko diawali dengan observasi pada masing-masing mitra, dengan melakukan koordinasi dan mengidentifikasi kebutuhan mitra, dan alur kerja pada mitra. Kemudian dilakukan penyusunan panduan yang terkait SOP, yang melibatkan mitra untuk mendapatkan informasi alur kerja dalam pengelolaan toko, sehingga SOP dapat dijadikan sebagai acuan kerja. Adapun SOP yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

- 1) SOP Buka Toko
- 2) SOP Terima Barang
- 3) SOP Pencatatan Stock Barang
- 4) SOP Stok Opname
- 5) SOP Kebersihan Toko
- 6) SOP Layanan Customer
- 7) SOP Kasir Toko
- 8) SOP Laporan Penjualan
- 9) SOP Toko Tutup

#### Simpulan

## Kesimpulan

Sepanjang pengamatan dan hasil evaluasi oleh tim, program PKM Toko Kelontong Dan Minimarket Rumahan Agar Memiliki Daya Saing Menghadapi Minimarket Modern dapat dilaksanakan dengan baik. Dari hasil monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan oleh tim pelaksana dapat disimpulkan bahwa, program PKM sangat bermanfaat bagi kedua mitra. Mitra program dapat memanfaatkan SOP sebagai panduan dalam menjalankan toko.

Sehingga manfaat yang dirasakan dari pelaksanaan program PKM ini antara lain 1) Memberikan kemudahan dalam pengelolaan toko; 2) Memberikan kecepatan transaksi di kedua toko mitra; 3) Perbaikan layanan kepada pembeli yang melakukan transaksi

## Harapan

Saran yang dapat diberikan berkaitan dengan pelaksanaan program PKM ini kami sampaikan kepada

mitra agar melaksanakan SOP dengan baik, tidak hanya pada waktu pendampingan, melainkan terus melakukan perbaikan berkelanjutan atas proses yang dilaksanakannya.

Bagi UNISNU Jepara dapat melanjutkan pendampingan program PKM ini melalui program pengabdian masyarakat, KKN serta kegiatan lainnya sehingga pelaksanaan program dapat berkesinambungan.

## Daftar Pustaka

- AC Nielsen Indonesia. 2013. *Survey of Consumer Behaviour and Perception towards Modern and Traditional Trade Chanel*. Jakarta.
- Malano H. 2011. *Selamatkan Pasar Tradisional*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [SMERU] Lembaga Penelitian SMERU. 2017. *Dampak Supermarket Terhadap Pasar dan Pedagang*