

Pendampingan Manajemen Operasional Minimarket Graha Tiara Palembang guna Meningkatkan Daya Saing Ritel Lokal

Dinie Dewantari¹, Nuzuly Ramadhani², Intan Indriani³, Kusnan⁴, Hadli⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas IBA, Palembang

¹E-mail: Dewantarydinie@gmail.com

²E-mail: nuzullyramadani9@gmail.com

³E-mail: intanindriani2221@gmail.com

⁴E-mail: Kusnan.sayuti11@gmail.com

⁵E-mail: hadlihadli8079@gmail.com

Article History:

Received: 2 June 2026

Revised: 12 June 2026

Accepted: 17 June 2026

Abstrak: Minimarket Graha Tiara merupakan UMKM ritel lokal di Palembang yang menghadapi persaingan ketat dengan ritel modern berskala nasional. Permasalahan utama mitra adalah keterbatasan penerapan manajemen operasional yang terstruktur, kualitas pelayanan yang belum konsisten, tata letak toko yang belum optimal, serta pengambilan keputusan harian yang masih reaktif. Kondisi ini berpotensi menurunkan daya saing usaha. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan mendampingi mitra dalam membenahi manajemen operasional guna meningkatkan daya saing usaha ritel lokal. Aksi pengabdian diwujudkan melalui pendampingan langsung berupa sosialisasi manajemen operasional terstruktur, penyusunan instrumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan pengelolaan toko, serta diskusi penataan ulang tata ruang toko. Hasil pengabdian menunjukkan adanya peningkatan pemahaman mitra serta komitmen untuk menerapkan strategi operasional yang direkomendasikan. Pembenahan operasional ini meliputi peningkatan kualitas pelayanan, penerapan SOP secara konsisten, penataan ulang tata letak etalase agar lebih nyaman, serta penguatan peran pemilik dalam keputusan strategis. Kesimpulannya, strategi pendampingan ini berhasil mendorong perubahan tata kelola operasional menjadi lebih terstruktur, yang berkontribusi nyata dalam membangun keunggulan bersaing dan menjaga keberlanjutan usaha ritel lokal.

Kata Kunci: Manajemen Operasional, Ritel Lokal, Standar Operasional Prosedur (SOP), Tata Letak, Daya Saing.

Improving Graha Tiara Minimarket Operational Management to Boost Local Retailer Competitiveness

Abstract: Minimarket Graha Tiara is a local retail MSME in Palembang facing intense competition from national modern minimarkets. The partner's primary problems include limitations in implementing structured operational management, inconsistent service quality, sub-optimal store layout, and reactive decision-making. This condition potentially reduces business competitiveness. This Community Service (PKM) program aims to assist the partner in restructuring operational management to enhance local retail competitiveness. The method employed a qualitative approach based on strategic management through observation, in-depth interviews with the owner and five employees, and supporting documentation. The service action was realized through direct

mentoring, consisting of structured operational management socialization, formulation of simple Standard Operating Procedures (SOP) for customer service and store management, and discussions on rearranging the store layout. The results showed an increase in the partner's understanding and commitment to implementing the recommended operational strategies. These operational improvements include enhancing customer service quality, consistent SOP implementation, restructuring showcase layout for convenience, and strengthening the owner's strategic decision-making role. In conclusion, this mentoring strategy drives transformations toward structured operational governance, contributing significantly to building a competitive advantage and sustaining local retail businesses.

Keywords: Operational Management, Local Retail, Standard Operating Procedure (SOP), Layout, Competitiveness.

Pendahuluan

Usaha ritel minimarket merupakan salah satu sektor UMKM yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat. Di Kota Palembang, perkembangan usaha ritel mengalami peningkatan yang cukup signifikan, terutama di kawasan permukiman dan jalur strategis (Vera, 2018). Salah satu wilayah yang memiliki aktivitas ekonomi ritel cukup padat adalah Jalan Prameswara, Kota Palembang, yang dikelilingi oleh area perumahan dan aktivitas masyarakat yang tinggi.

Minimarket Graha Tiara, sebagai usaha ritel lokal yang berlokasi di Jalan Prameswara, melayani kebutuhan konsumen sekitar dengan menyediakan berbagai produk kebutuhan sehari-hari. Namun, dalam perkembangannya, usaha ritel lokal dihadapkan pada persaingan yang ketat dengan minimarket modern berskala nasional yang memiliki sistem manajemen dan strategi bisnis yang lebih terstruktur (Dinda, 2026).

Berdasarkan pengamatan awal, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Minimarket Graha Tiara, antara lain:

1. Penerapan manajemen operasional yang belum sepenuhnya terstandar.
2. Kualitas pelayanan yang belum konsisten.
3. Tata letak toko yang belum optimal dalam mendukung kenyamanan konsumen.
4. Pengambilan keputusan operasional masih bersifat reaktif dan belum berbasis strategi jangka panjang. Permasalahan tersebut berpotensi memengaruhi tingkat daya saing minimarket dalam mempertahankan dan menarik konsumen di tengah persaingan usaha ritel yang semakin kompetitif.

Permasalahan yang dihadapi Minimarket Graha Tiara memiliki keterkaitan erat dengan konsep manajemen strategis, khususnya dalam perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi usaha. Mata kuliah Manajemen Strategis menekankan pentingnya analisis lingkungan internal dan eksternal, pengambilan keputusan strategis, serta penerapan strategi yang tepat untuk mencapai keunggulan bersaing. Oleh karena itu, PKM ini menjadi sarana penerapan teori manajemen strategis secara langsung pada UMKM ritel lokal.

Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini menjadi penting dan

mendesak karena dapat memberikan kontribusi nyata dalam membantu Minimarket Graha Tiara merumuskan strategi manajemen operasional yang lebih efektif dan berdaya saing. Selain itu, PKM ini juga menjadi media pembelajaran bagi mahasiswa untuk mengembangkan kemampuan analisis strategis dan pengambilan keputusan dalam konteks usaha nyata. Dengan demikian, PKM ini diharapkan mampu memberikan manfaat berkelanjutan bagi pengembangan UMKM ritel lokal di Kota Palembang.

Tujuan PKM

Tujuan Umum

Membantu UMKM ritel, khususnya Minimarket Graha Tiara di Palembang, dalam meningkatkan daya saing usaha melalui penerapan strategi manajemen yang tepat dan berkelanjutan.

Tujuan Khusus

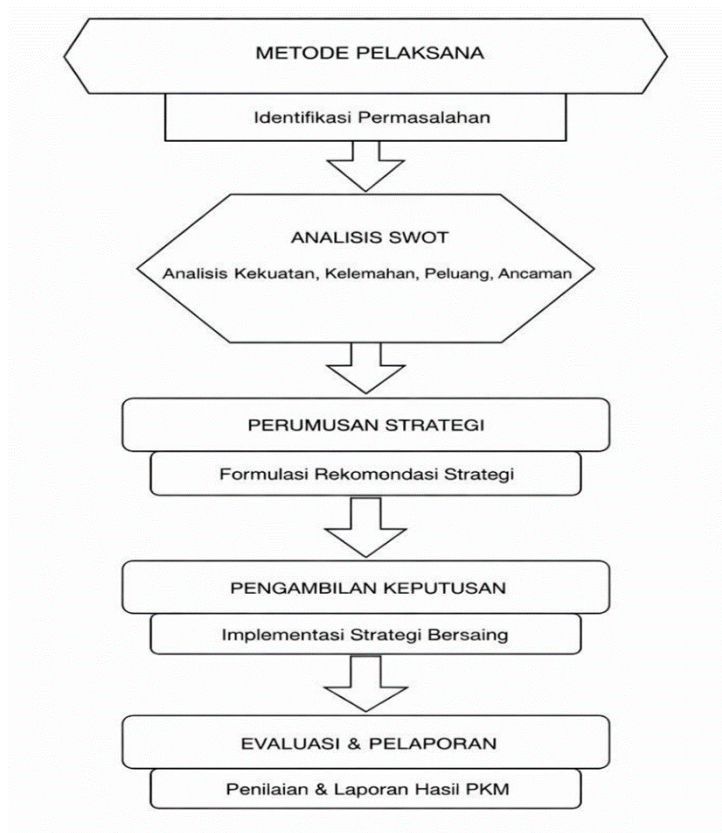
Menghasilkan rekomendasi strategi bersaing yang aplikatif dan sesuai dengan kondisi internal dan eksternal Minimarket Graha Tiara, guna mendukung penguatan posisi usaha di tengah persaingan ritel.

Metode

Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan pada UMKM Minimarket Graha Tiara yang berlokasi di Jalan Prameswara, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Pelaksanaan kegiatan dilakukan pada 27 Desember 2025, dengan menyesuaikan waktu operasional usaha agar tidak mengganggu aktivitas pelayanan kepada konsumen.

Metode dan Tahapan Pelaksanaan



Gambar 1. Diagram Alur Metode dan Tahapan Pelaksanaan

Metode pelaksanaan kegiatan PKM dilakukan melalui observasi, wawancara, dan analisis manajemen strategi (Susriyanti, 2025), yang disusun dalam beberapa tahapan sebagai berikut:

Tahap Observasi dan Analisis Masalah

Pada tahap awal, tim PKM melakukan observasi langsung di lokasi usaha untuk mengetahui kondisi UMKM Minimarket Graha Tiara secara menyeluruh. Kegiatan ini meliputi pengamatan aktivitas operasional, tata letak toko, jenis produk yang dijual, serta pola pelayanan kepada konsumen. Selain observasi, dilakukan wawancara langsung dengan pemilik usaha dan karyawan guna mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi UMKM, terutama terkait persaingan usaha, pengelolaan produk, dan strategi pemasaran.

Metode Pengumpulan Data (Wawancara)

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan pemilik dan karyawan UMKM Minimarket Graha Tiara. Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh data sebagai berikut:

Pemilik usaha	: Hj.Sidaryati
Jumlah Karyawan	: 5 Orang
Jam Operasional	: Pukul 08.00 – 21.00 WIB

Operasional	:	Setiap hari dan tetap buka pada hari libur nasional
Pendapatan Usaha	:	Rp 6.000.000 – Rp.10.000.000/Hari
Produk Paling banyak peminat	:	Produk Unilever karena mendapat dukungan promosi dari distributor

Data hasil wawancara ini digunakan sebagai dasar dalam penyusunan analisis SWOT dan perumusan strategi pengembangan usaha.

Tahap Perumusan Strategi (Manajemen Strategi)

Pada tahap ini dilakukan analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi UMKM Minimarket Graha Tiara. Hasil analisis SWOT digunakan untuk menyusun alternatif strategi yang bertujuan meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha.

Tahap Pengambilan Keputusan

Berdasarkan hasil analisis SWOT, tim PKM bersama pemilik usaha menentukan strategi yang paling sesuai dan dapat diterapkan. Keputusan strategis yang diambil meliputi:

1. Penerapan strategi diferensiasi pelayanan (Dea, 2025).
2. Diversifikasi produk untuk mengurangi ketergantungan pada satu merek.
3. Optimalisasi promosi internal toko.
4. Penyusunan perencanaan strategis sederhana sebagai pedoman pengelolaan usaha.
5. Implementasi dan Pendampingan.

Tahap Evaluasi dan Pelaporan

Tahap evaluasi dilakukan untuk menilai kesesuaian antara rekomendasi strategi dengan kondisi UMKM. Evaluasi dilakukan melalui diskusi dan umpan balik dari pemilik usaha. Selanjutnya, seluruh rangkaian kegiatan PKM didokumentasikan dalam bentuk laporan tertulis sebagai bentuk pertanggungjawaban dan luaran kegiatan.

Luaran dan Indikator Keberhasilan

Luaran Kegiatan

Luaran yang diharapkan dari pelaksanaan kegiatan PKM ini adalah :

1. Laporan hasil kegiatan PKM UMKM Minimarket Graha Tiara.
2. Dokumen analisis SWOT dan rekomendasi strategi bersaing.
3. Dokumen perencanaan strategis sederhana.

Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan kegiatan PKM meliputi:

1. Tersusunnya analisis SWOT secara sistematis.
2. Tersedianya rekomendasi strategi yang aplikatif.

3. Meningkatnya pemahaman pemilik UMKM tentang manajemen strategi.
4. Adanya komitmen UMKM dalam menerapkan strategi yang direkomendasikan.
5. Tersusunnya laporan dan dokumen luaran kegiatan PKM.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Profil UMKM Mini Market Graha Tiara

Detail UMKM

Nama Usaha	: Minimarket Graha Tiara
Bentuk Usaha	: Minimarket/Pedagang Eceran
Lokasi Usaha	: MM Graha Tiara, Prameswara, Palembang
Tahun Berdiri	: 2022
Pemilik	: Hj.Sudaryati, S.E

Minimarket Graha Tiara merupakan usaha menengah yang bergerak di bidang perdagangan eceran dengan konsep mini market. Usaha ini didirikan pada tahun 2022 dan berlokasi strategis di kawasan Graha Tiara, Prameswara, Palembang. Kehadiran minimarket ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat sekitar dengan pelayanan yang mudah, cepat, dan harga yang terjangkau.

Produk / Layanan

Minimarket Graha Tiara menyediakan berbagai produk dan layanan, antara lain :

- Sembako (beras, gula, minyak goreng, telur, tepung).
- Makanan dan minuman kemasan.
- Produk kebersihan dan perawatan diri.
- Kebutuhan rumah tangga.
- Produk kebutuhan harian lainnya.

Layanan yang diberikan:

- Penjualan eceran kebutuhan sehari-hari.
- Pelayanan kasir yang ramah dan cepat.
- Ketersediaan produk lengkap untuk kebutuhan rumah tangga.

Pasar (*Target Market*)

Target pasar Minimarket Graha Tiara meliputi:

- Warga Perumahan Graha Tiara.
- Masyarakat di wilayah Prameswara dan sekitarnya.
- Konsumen dengan kebutuhan belanja harian.

Karakteristik pasar:

- Rumah tangga dan individu
- Semua kalangan usia
- Mengutamakan kenyamanan dan kemudahan akses belanja

Struktur Organisasi

Minimarket Graha Tiara merupakan sebuah usaha ekonomi produktif berskala menengah yang bergerak aktif di sektor perdagangan ritel lokal (eceran bahan pangan dan kebutuhan harian). Didirikan secara resmi pada tahun 2022 oleh Ibu Hj. Sidaryati, S.E., bisnis ritel ini menempati lokasi fisik yang sangat strategis di kawasan koridor Jalan Prameswara, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Wilayah operasional ini dikelilingi oleh area permukiman padat penduduk, termasuk kompleks perumahan Graha Tiara, yang memberikan keunggulan basis pasar lingkungan yang stabil dengan tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi.

Dalam memenuhi kebutuhan konsumsi harian masyarakat di sekitarnya, Minimarket Graha Tiara beroperasi penuh setiap hari mulai pukul 08.00 hingga 21.00 WIB, termasuk tetap membuka pelayanan pada hari-hari libur nasional guna menjaga kontinuitas ketersediaan barang bagi konsumen. Portofolio produk yang disediakan sangat variatif dan terintegrasi, mencakup komoditas bahan pokok/sembako (seperti beras, minyak goreng, gula, telur, dan tepung), makanan dan minuman kemasan, produk kebersihan rumah tangga, perlengkapan bayi, kosmetika/perawatan diri, hingga produk musiman/pelengkap seperti es krim, air galon, dan rokok. Berdasarkan data historis penjualan, lini produk dari pabrikan Unilever menjadi komoditas yang paling tinggi permintaannya di gerai ini, di mana kinerjanya didukung oleh program promosi yang rutin dari pihak distributor.

Melalui kombinasi lokasi prima dan variasi produk yang lengkap, Minimarket Graha Tiara mampu membukukan performa finansial yang impresif dengan rata-rata pendapatan harian berkisar antara Rp 6.000.000,- hingga Rp 10.000.000,-, atau memproyeksikan omzet bulanan yang stabil di angka $\pm$ Rp 270.000.000,-.

Struktur organisasi dan tata kelola internal UMKM ini dirancang menggunakan pendekatan struktur organisasi lini yang ramping namun fungsional demi menjamin kecepatan pengambilan keputusan. Kepemimpinan tertinggi dipegang penuh oleh Ibu Hj. Sidaryati, S.E., selaku pemilik usaha yang bertanggung jawab atas pengawasan keuangan makro dan kebijakan strategis jangka panjang. Operasional harian toko didelegasikan kepada seorang pengelola atau manajer toko yang bertugas mengawasi persediaan barang (stok), mengawasi risiko kehilangan, serta mengawasi 5 orang karyawan staf pelaksana.

Staf tersebut didistribusikan ke dalam peran spesifik: bagian Kasir yang bertanggung jawab atas kelancaran transaksi menggunakan sistem kasir komputerisasi dan instrumen pembayaran *non-tunai* (QRIS), serta bagian Gudang dan Penataan Barang (*display*) yang

bertugas menjaga kerapian etalase, kebersihan toko, dan sirkulasi kenyamanan ruang belanja.

Tabel. 1 Analisis SWOT Minimarket Graha Tiara (Eko, 2025)

<i>STRENGTHS</i> (Kekuatan)	<i>WEAKNESSES</i> (Kelemahan)
Produk Lengkap & Beragam: Menyediakan sembako, makanan-minuman, air galon, perlengkapan bayi, produk kebersihan, es krim, hingga rokok. Kenyamanan Toko: Tata toko rapi, pencahayaan baik, rak tertata, dan lantai bersih. Fasilitas Modern: Menggunakan sistem kasir komputerisasi, lemari pendingin/ <i>freezer</i> , etalase rokok modern, dan mendukung pembayaran <i>non-tunai</i> (QRIS). Lokasi Strategis: Terletak di kawasan perumahan padat penduduk yang dekat dengan konsumen utama (warga Graha Tiara). Keunggulan Pasokan Harian: Memiliki stok air galon dalam jumlah besar yang menjadi kebutuhan rutin masyarakat sekitar.	Keterbatasan Ruang Gerak: Penempatan galon air dalam jumlah banyak mempersempit lorong toko dan mengurangi kenyamanan konsumen. Jangkauan Pasar Terbatas: Pasar masih bersifat lokal dan mayoritas konsumen hanya berasal dari lingkungan perumahan sekitar. Pemasaran Digital Belum Optimal: Belum memaksimalkan pemanfaatan media sosial maupun layanan pesan antar. Ketidadaan Program Retensi: Belum memiliki program loyalitas pelanggan seperti kartu member atau sistem poin belanja.
<i>OPPORTUNITIES</i> (Peluang)	<i>THREATS</i> (Ancaman)
Digitalisasi Transaksi: Meningkatnya tren transaksi <i>non-tunai</i> (QRIS) untuk mempercepat proses pembayaran. Ekspansi Layanan: Peluang pengembangan layanan pesan antar via WhatsApp atau integrasi dengan ojek <i>online</i> . Strategi Pemasaran Agresif: Potensi pembuatan promo rutin, paket hemat, serta diskon mingguan/bulanan untuk mengikat pelanggan. Kemitraan Komunitas: Peluang kerja sama dengan UMKM lokal untuk menjual produk makanan atau jajanan buatan warga sekitar.	Persaingan Ketat: Kompetisi langsung dengan ritel waralaba nasional yang memiliki <i>brand awareness</i> kuat dan promo agresif. Fluktuasi Harga: Kenaikan harga barang kebutuhan pokok yang berpotensi menekan margin keuntungan usaha. Pergeseran Perilaku Konsumen: Adanya tren peralihan pola belanja konsumen dari konvensional ke belanja <i>online</i> . Risiko Rantai Pasok: Ketergantungan pada distributor tertentu di mana keterlambatan pengiriman dapat memicu kekosongan stok.

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Hasil PKM: Identifikasi Akar Permasalahan Strategis

Berdasarkan analisis SWOT, akar permasalahan strategis yang dihadapi Minimarket Graha Tiara terletak pada manajemen operasional yang belum terstruktur dan konsisten. Permasalahan ini berdampak pada kualitas pelayanan, kenyamanan konsumen, serta efisiensi operasional.

Kurangnya SOP tertulis menyebabkan pelaksanaan operasional bergantung pada kebiasaan dan pengalaman individu, sehingga kualitas layanan belum seragam. Selain itu, tata letak toko yang kurang tertata mengurangi kenyamanan konsumen saat berbelanja dan berpotensi menurunkan minat beli (Chapitoline, 2024).

Perumusan Alternatif Strategi (MS) (Ragil, 2016)

Strategi SO (*Strengths-Opportunities*)

Strategi ini memanfaatkan kekuatan internal untuk menangkap peluang eksternal:

- Menggunakan kelengkapan produk dan fasilitas modern (QRIS, kasir komputerisasi) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- Memperkuat peran sebagai pusat belanja utama warga Graha Tiara.
- Menambah produk UMKM lokal sebagai diferensiasi dari minimarket waralaba.

Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*)

Strategi ini memanfaatkan peluang untuk mengatasi kelemahan:

- Memanfaatkan teknologi digital dan QRIS untuk meningkatkan promosi dan pelayanan.
- Menata ulang tata ruang toko agar lebih nyaman dan efisien.
- Mengembangkan layanan pesan antar untuk memperluas pasar di luar area perumahan.

Strategi ST (*Strengths-Threats*)

Strategi ini menggunakan kekuatan untuk menghadapi ancaman:

- Mengedepankan pelayanan ramah dan kedekatan dengan pelanggan untuk menghadapi persaingan minimarket besar.
- Menjaga ketersediaan barang kebutuhan pokok agar pelanggan tetap loyal.
- Mengoptimalkan lokasi strategis untuk mempertahankan konsumen tetap.

Strategi WT (*Weaknesses-Threats*)

Strategi defensif untuk meminimalkan kelemahan dan ancaman:

- Meningkatkan manajemen stok dan pengendalian biaya operasional.
- Mencari pemasok alternatif untuk menjaga kelancaran pasokan.
- Meningkatkan aktivitas promosi agar tidak kalah bersaing dengan toko modern lainnya.

Berdasarkan analisis awal terhadap matriks SWOT, akar permasalahan strategis utama yang dihadapi Minimarket Graha Tiara sesungguhnya bukan terletak pada minimnya potensi pasar atau omzet, melainkan pada kerapuhan struktur manajemen operasional internal. Sebelum dilakukannya intervensi PKM, manajemen gerai berjalan menggunakan model konvensional reaktif-intuitif, di mana pengambilan keputusan operasional harian didasarkan pada situasi sesaat (*fire-fighting management*) tanpa adanya dokumentasi standar tertulis.

Ketidakberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis berdampak langsung pada fluktuasi kualitas pelayanan konsumen (*service quality*). Staf karyawan bekerja tanpa parameter kinerja yang terukur, sehingga keramahan, kecepatan transaksi kasir, dan penanganan keluhan pelanggan menjadi tidak konsisten. Dalam industri ritel modern,

pengalaman belanja (*customer experience*) yang tidak seragam merupakan celah utama yang mudah dimanfaatkan oleh kompetitor waralaba nasional untuk merebut loyalitas pelanggan. Ritel nasional memiliki keunggulan mutlak pada aspek standarisasi pelayanan. Oleh karena itu, penyusunan SOP pelayanan dan kasir yang aplikatif dalam program PKM ini merupakan instrumen wajib bagi Minimarket Graha Tiara demi mengimbangi standarisasi kompetitor besar tersebut.

Pada aspek manajemen tata ruang (*store layout*), ditemukan inefisiensi alokasi ruang gerak fisik. Penumpukan stok air galon di area sirkulasi utama terbukti mengganggu *traffic flow* (arus lalu lintas) konsumen di dalam gerai. Berdasarkan teori perilaku konsumen, keterbatasan ruang gerak fisik di dalam toko akan menurunkan indeks kenyamanan belanja (*shopping convenience*), mempercepat durasi konsumen untuk keluar dari toko, dan secara drastis menurunkan peluang terjadinya pembelian tidak terencana (*impulse buying*). Melalui penataan ulang posisi etalase dan relokasi komoditas berat (seperti galon) ke zona penumpukan khusus yang tidak memotong jalur utama, gerai berhasil menciptakan atmosfer yang lebih lapang, bersih, dan memicu eksplorasi visual yang lebih lama oleh konsumen terhadap produk-produk *high-margin* di rak pajangan.

Kesimpulan Strategi Bersaing (Pendekatan TOWS): Formulasi terbaik untuk ritel lokal seperti Minimarket Graha Tiara adalah mengadopsi Strategi Diferensiasi Berbasis Kedekatan Lokal (Kombinasi SO & ST) yang dipadukan dengan Efisiensi Operasional (WO). Ritel lokal tidak akan unggul jika mengadu perang harga melawan ritel raksasa nasional, namun ritel lokal dipastikan menang pada aspek fleksibilitas, kedekatan emosional dengan warga perumahan, serta ketersediaan produk-produk lokal *non-pabrikan* yang tidak dapat diadopsi oleh sistem ritel waralaba nasional yang kaku. Selanjutnya di lakukan tahapan pendampingan

Pembahasan

Implementasi dan Pendampingan

Bentuk Implementasi dan Pelatihan

Implementasi strategi dilakukan melalui pendampingan langsung secara komunikatif kepada pemilik dan karyawan Minimarket Graha Tiara agar seluruh materi mudah dipahami dan diterapkan oleh mitra UMKM. Kegiatan ini mencakup sosialisasi mengenai pentingnya manajemen operasional yang terstruktur, pengenalan standar operasional prosedur (SOP) sederhana terkait pelayanan konsumen dan pengelolaan toko, serta diskusi interaktif untuk menentukan tata letak toko yang lebih rapi dan nyaman. Selain itu, pendampingan ini juga memberikan arahan khusus mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang ramah dan konsisten kepada setiap konsumen guna meningkatkan kualitas operasional minimarket tersebut.

Perubahan Sosial Setelah Kegiatan

Intervensi program PKM yang terstruktur ini tidak sekadar membawa perbaikan pada indikator ekonomi (seperti kerapian fisik gerai atau potensi kenaikan omzet),

melainkan menstimulasi perubahan sosial yang signifikan pada tatanan perilaku, budaya kerja, dan hubungan interpersonal di lingkungan UMKM:

Transformasi Budaya Kerja Karyawan (*Professional Shifting*)

Terjadi pergeseran paradigma pada diri karyawan dari yang semula memandang pekerjaan ritel hanya sebatas penjaga toko pasif, berubah menjadi tenaga pelaksana ritel yang profesional. Penerapan SOP menumbuhkan budaya kerja baru yang disiplin, berorientasi pada target kepuasan pelanggan, serta membangun rasa kepemilikan (*sense of belonging*) terhadap keberlangsungan usaha.

Modernisasi Pola Pikir Pengelolaan Bisnis (*Strategic Entrepreneurial Mindset*)

Ibu Hj. Sidaryati, S.E., selaku pemilik, mengalami transformasi dari pola pikir pedagang tradisional (yang berfokus pada perputaran uang tunai harian semata) menuju pola pikir manajerial strategis. Pemilik kini memahami pentingnya pemanfaatan data internal (analisis perputaran stok, laporan kasir terkomputerisasi) dan perencanaan operasional terstruktur dalam memitigasi risiko persaingan bisnis eksternal.

Rekonstruksi Relasi Sosial-Emosional dengan Konsumen (*Social Capital*)

Peningkatan kualitas pelayanan yang ramah, responsif, dan konsisten melahirkan modal sosial baru berupa penguatan kepercayaan komunitas. Warga Perumahan Graha Tiara tidak lagi memandang minimarket ini sekadar tempat transaksi komersial yang dingin, melainkan sebagai aset komunitas lokal yang harus didukung keberlangsungannya.

Inklusi Ekonomi Komunitas Lokal

Adanya rekomendasi pembukaan jalur kemitraan dengan warga sekitar untuk menjual produk jajanan pasar atau kuliner rumahan menciptakan jejaring pengaman ekonomi mikro baru. Minimarket bertindak sebagai integrator ekonomi yang mengangkat taraf hidup komunitas sekitar melalui penyediaan akses pasar adil di dalam gerainya.

Dokumentasi Kegiatan

Sebagai bukti pelaksanaan kegiatan PKM, dilakukan dokumentasi berupa foto kegiatan pendampingan, diskusi dengan pemilik, serta observasi langsung aktivitas operasional di Minimarket Graha Tiara. Dokumentasi ini menjadi bagian dari laporan sebagai bukti nyata implementasi program.



Gambar 2. Proses Interview, menggali masalah dan melakukan pendampingan dengan pemilik



Gambar 3. Layout lebih tertata setelah penyuluhan

Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang telah dilakukan pada UMKM Minimarket Graha Tiara di Palembang, dapat disimpulkan bahwa tujuan program telah tercapai dengan baik. Kegiatan PKM ini berhasil memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi manajemen operasional minimarket serta mengidentifikasi permasalahan utama yang memengaruhi daya saing usaha.

Hasil utama PKM menunjukkan bahwa manajemen operasional memiliki peran penting dalam meningkatkan daya saing UMKM ritel. Strategi yang direkomendasikan meliputi peningkatan kualitas pelayanan konsumen, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten, penataan ulang tata letak toko agar lebih nyaman, serta penguatan peran pemilik dalam pengambilan keputusan strategis.

Kontribusi PKM terhadap TPK/MS tercermin dari penerapan konsep manajemen strategis, khususnya analisis SWOT dan perumusan strategi operasional yang aplikatif. Program ini tidak hanya memberikan solusi praktis bagi mitra UMKM, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran bagi mahasiswa dalam menerapkan teori manajemen strategis pada kondisi usaha nyata.

Dengan demikian, PKM ini memberikan manfaat nyata bagi Minimarket Graha Tiara dalam membangun daya saing usaha secara berkelanjutan.

Rekomendasi / Saran

Untuk Mitra UMKM (Minimarket Graha Tiara)

Berdasarkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan, Minimarket Graha Tiara disarankan untuk menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten dalam seluruh kegiatan operasional harian guna menjaga efisiensi kerja. Selain itu, manajemen perlu melakukan evaluasi rutin terhadap tata letak toko agar alur belanja konsumen menjadi lebih nyaman, yang diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan melalui sikap staf yang lebih ramah dan responsif. Untuk memperluas jangkauan pasar, mitra diharapkan dapat mengembangkan strategi promosi sederhana, baik melalui media sosial maupun program diskon berkala. Terakhir, melakukan diversifikasi produk serta menjalin kerja sama dengan UMKM lokal sangat dianjurkan untuk memperbanyak variasi barang dagangan sekaligus mendukung pertumbuhan ekonomi komunitas sekitar.

Untuk Program Studi / Universitas

Kepada pihak Program Studi dan Universitas, disarankan untuk meningkatkan pendampingan yang berkelanjutan bagi mitra UMKM agar dampak positif dari kegiatan pengabdian dapat terjaga dalam jangka panjang. Cakupan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) juga perlu diperluas, khususnya dengan menyentuh aspek digitalisasi UMKM yang saat ini sangat krusial bagi daya saing usaha. Selanjutnya, universitas dapat mendorong kolaborasi lintas mata kuliah agar solusi yang ditawarkan kepada masyarakat menjadi lebih komprehensif dan multidimensional. Sebagai penutup, peningkatan publikasi atas hasil-hasil PKM harus terus digalakkan agar inovasi dan praktik baik yang telah dihasilkan dapat diakses serta memberikan manfaat yang lebih luas bagi dunia akademik maupun masyarakat umum.

Pengakuan/Acknowledgements

Ucapan Terimakasih Kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu Kelancaran kegiatan PKM ini diantaranya, Ibu Hj. Sidaryati, S.E. selaku pemilik Minimarket Graha Tiara yang telah memberikan izin untuk melaksanakan kegiatan pengabdian ini, Bapak Kusnan, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing lapangan, serta para pelanggan minimarket yang bersedia diwawancarai.

Daftar Referensi

- Chapitoline, G. G. (2024). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pelayanan Kafe Fifty Fifty Jember. *Jurnal Bisnis dan Manajemen West Science* .
<https://doi.org/10.58812/jbmws.v3i03.1472>
- Dea Elsani, R. F. (2025). Penerapan Manajemen Strategi Melalui Analisis SWOT pada PT. XYZ. *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 1894-1904,.
<https://ojs.ruangpublikasi.com/index.php/jpim/article/view/1519>.
- Dinda Wulandari, R. S. (2026). Strategi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Toko Hellen Dalam Meningkatkan Daya Saing dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Journal o f Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 559-565.
<https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.7308>
- Eko Triyanto, C. H. (2025). Pelatihan Analisis SWOT Pada UMKMYuni Snack Boyolali. *DIMASETA : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 28-35.
<https://doi.org/10.56456/dimaseta.v4i1.160>
- Ragil Sudaryanto, P. D. (2016). Integrasi TOWS, AHP dan SAW dala perumusan strategi (Studi Kasus PT XYZ). *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 195-209.
<https://doi.org/10.21107/jsmb.v3i2.2623>
- Susriyanti, F. Y. (2025). Analisis Dan Pemilihan Strategi Umum Yang Digunakan para Pedagang Kaki Lima Di Kawasan Pantai Padang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Akademisi*, 140-148. <https://doi.org/10.54099/jpma.v4i3.1401>
- Vera, F. (2018). Analisis Praktik Pengembangan Usaha Minimarket Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 25 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam. *Medina-Te*, 44-58. [10.19109/medinate.v14i2.3078](https://doi.org/10.19109/medinate.v14i2.3078)