

Pelayanan Prima dan Manajemen Operasional Ritel CV Toserba Sunan Drajat dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Ayyu Ainin Mustafidah^{1*}, Muchammad Nur Haqikad Ferdiansah²

¹Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

²Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹ ayyuaininmustafidah@gmail.com , ² haqikadferdiyansahl@email.com

Abstrak

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan sarana bagi mahasiswa untuk menerapkan teori ekonomi syariah pada praktik bisnis nyata. Artikel ini bertujuan mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan prima dan manajemen operasional ritel pada CV Toserba Sunan Drajat serta menganalisisnya dari perspektif ekonomi syariah. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi partisipatif selama 40 hari kerja (6 Juli-24 Agustus 2026) di CV Toserba Sunan Drajat Cabang Sembayat dan Cabang Sidayu, Kabupaten Gresik. Data diperoleh melalui keterlibatan langsung pada kegiatan pelayanan pelanggan, pengelolaan stok dan gudang, promosi, serta briefing dan evaluasi kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa operasional ritel perusahaan telah mencerminkan nilai-nilai ekonomi syariah, yaitu kejujuran (shidq) dalam transaksi kasir, keadilan dan keramahan ('adl dan ihsan) dalam pelayanan, efisiensi dan anti-mubazir (israf) dalam pengelolaan stok melalui sistem First Expired First Out, amanah dalam menjalankan tanggung jawab, serta transparansi dalam strategi promosi agar terhindar dari unsur gharar. Penerapan prinsip-prinsip tersebut berjalan secara alami dalam budaya kerja perusahaan meskipun belum dilandasi kerangka fikih muamalah secara formal. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk menyusun standar operasional prosedur yang lebih terstruktur berdasarkan prinsip ekonomi syariah.

Kata Kunci: Pelayanan Prima; Manajemen Operasional Ritel; Ekonomi Syariah; Praktik Pengalaman Lapangan; CV Toserba Sunan Drajat

PENDAHULUAN

Sebagai mahasiswa aktif di perguruan tinggi, penguasaan teori saja belum cukup untuk membentuk lulusan yang siap terjun ke dunia kerja, sehingga diperlukan program yang menjembatani ilmu pengetahuan di bangku kuliah dengan praktik nyata di lapangan. Salah satu program yang diselenggarakan untuk mewujudkan hal tersebut adalah Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), yang wajib dilaksanakan mahasiswa dengan terjun langsung ke instansi, lembaga, maupun badan usaha yang relevan dengan bidang keilmuannya.

Sektor ritel memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat karena berhubungan langsung dengan pemenuhan kebutuhan sehari-hari. CV Toserba Sunan Drajat merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang perdagangan ritel (toko serba ada) yang melayani kebutuhan pokok masyarakat di wilayah Gresik, Jawa Timur, dengan beberapa cabang di antaranya Cabang Sembayat dan Cabang Sidayu. Dalam menjalankan operasionalnya, perusahaan ritel semacam ini bersinggungan langsung dengan berbagai aktivitas ekonomi, seperti transaksi jual beli, pelayanan pelanggan, pengelolaan persediaan barang, hingga strategi promosi.

Ritel (retailing) merupakan seluruh aktivitas yang melibatkan penjualan barang atau jasa secara langsung kepada konsumen akhir untuk penggunaan pribadi maupun rumah tangga, bukan untuk tujuan bisnis, dan keberhasilannya sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan, kelengkapan display produk, ketersediaan stok barang, serta strategi promosi (Sujarweni, 2015). Pelayanan prima (service excellence) diartikan sebagai upaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan dalam bertransaksi, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan penjualan perusahaan (Kotler & Armstrong, 2018).

Dari sudut pandang ekonomi syariah, aktivitas perdagangan ritel memiliki keterkaitan erat dengan prinsip-prinsip muamalah, seperti kejujuran dalam bertransaksi (shidq), keadilan dalam pelayanan ('adl), larangan terhadap praktik gharar dan riba, serta pentingnya efisiensi pengelolaan sumber daya agar terhindar dari sikap mubazir (israf) (Qardhawi, 1997). Etika bisnis Islam turut menekankan pentingnya sikap amanah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, termasuk dalam pengelolaan kas, pencatatan stok barang, maupun penanganan keluhan pelanggan (Antonio, 2001), sementara penerapan ekonomi syariah dalam praktik bisnis merupakan solusi, bukan sekadar opsi, bagi pelaku usaha (Rivai & Buchari, 2013). Prinsip-prinsip tersebut relevan

untuk dikaji dalam praktik operasional sehari-hari di CV Toserba Sunan Drajat, mulai dari pelayanan di kasir, pengelolaan stok barang di gudang, kegiatan display dan merchandising, hingga kegiatan promosi kepada masyarakat, namun sejauh ini belum banyak dikaji sejauh mana nilai-nilai tersebut telah tercermin dalam praktik operasional ritel skala menengah semacam ini.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) selama 40 hari kerja di CV Toserba Sunan Drajat guna memperoleh pengalaman kerja secara langsung sekaligus menganalisis pelaksanaan pelayanan dan manajemen operasional ritel yang dijalankan oleh perusahaan tersebut, ditinjau dari perspektif ekonomi syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk kegiatan operasional yang dilaksanakan serta menganalisis kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah, sehingga hasilnya diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan maupun bekal pemahaman bagi penulis mengenai penerapan ilmu ekonomi syariah dalam dunia usaha yang sesungguhnya.

METODE

Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada satu objek usaha ritel. Data diperoleh melalui observasi partisipatif, yaitu penulis terlibat langsung dalam kegiatan operasional perusahaan selama pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL). Tahapan penelitian yang dilakukan meliputi: (1) penempatan dan orientasi kerja di lokasi praktik; (2) keterlibatan aktif pada kegiatan operasional harian; (3) pencatatan dan dokumentasi kegiatan melalui berita acara dan presensi harian; (4) identifikasi dan pengelompokan kegiatan ke dalam bidang-bidang operasional; dan (5) analisis kesesuaian praktik yang diamati dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah berdasarkan kajian literatur.

Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama 40 hari kerja, dimulai tanggal 6 Juli sampai dengan 24 Agustus 2026, dilaksanakan setiap hari Senin sampai Sabtu pada jam kerja normal pukul 07.00-15.00. Objek penelitian adalah CV Toserba Sunan Drajat yang beralamat pusat di Lamongan, Jawa Timur. Penulis ditempatkan di dua cabang, yaitu Cabang Sembayat pada hari pertama hingga ketiga, dan Cabang Sidayu pada hari keempat hingga hari keempat puluh, keduanya berlokasi di Kabupaten Gresik, Jawa Timur. Perpindahan lokasi penempatan dilakukan atas permintaan pihak HRD dikarenakan Cabang Sidayu mengalami kekurangan sumber daya manusia.

Objek Penelitian

CV Toserba Sunan Drajat merupakan badan usaha yang bergerak di bidang perdagangan ritel (toko serba ada) dengan produk berupa kebutuhan pokok sehari-hari, seperti makanan, minuman, kebutuhan rumah tangga, alat tulis, hingga barang elektronik rumah tangga. Perusahaan ini memiliki visi menjadi toko serba ada yang unggul dalam pelayanan dan kepercayaan masyarakat dengan mengedepankan nilai-nilai kejujuran dalam berdagang. Struktur organisasi pada tingkat cabang terdiri atas Kepala Toko yang dibantu oleh karyawan bagian kasir, gudang dan display, serta administrasi, dengan uraian tugas pokok sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Bagian	Uraian Tugas Pokok
Kepala Toko	Bertanggung jawab atas kelancaran operasional toko, pengawasan karyawan, koordinasi dengan HRD, serta memimpin briefing dan evaluasi kinerja
Kasir	Melayani transaksi tunai/non-tunai (Qris), menginput data penjualan, menangani diskon dan kode member
Gudang dan Display	Mengecek barang kiriman distributor, stok opname, mendisplay barang, dan meretur barang rusak/kedaluwarsa
Administrasi	Menginput data penjualan harian dan menyusun laporan stok serta penjualan secara berkala

Tabel 1. Deskripsi Tugas Pokok Bagian Operasional CV Toserba Sunan Drajat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di CV Toserba Sunan Drajat selama 40 hari kerja, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan operasional toko yang secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi empat bidang utama. Hasil identifikasi dan eksplorasi kegiatan tersebut dipaparkan berikut ini.

Identifikasi dan Eksplorasi Kegiatan

- Pelayanan Pelanggan dan Operasional Kasir. Penulis diajari mengoperasikan mesin kasir, mulai dari menginput barang, menghitung total belanja, hingga melayani pembayaran secara tunai maupun non-tunai melalui Qris, termasuk sistem diskon dan kode member. Penulis juga sempat menjadi kasir pengganti sementara serta membantu menangani keluhan pelanggan terkait ketersediaan barang maupun kesesuaian harga di rak.

- b. Pengelolaan Stok dan Gudang. Penulis terlibat dalam kegiatan mendisplay barang pada rak, mengecek kesesuaian barang kiriman dari distributor dengan surat jalan, membantu proses stok opname, meretur barang yang rusak atau mendekati tanggal kedaluwarsa, serta menghitung stok barang kategori fast moving seperti minuman kemasan dan makanan ringan.
- c. Kegiatan Promosi dan Pemasaran. Penulis membantu menyebarkan brosur promosi kepada masyarakat umum dan pemilik toko kelontong, mendisplay barang promo pada etalase depan toko, memasang label harga promo, serta turut mendekorasi toko dalam rangka peringatan Hari Ulang Tahun Kemerdekaan Republik Indonesia ke-81 pada pertengahan Agustus.
- d. Briefing dan Evaluasi Kinerja. Penulis mengikuti kegiatan briefing setiap awal kerja yang diawali dengan sholat dhuha, membaca asma'ul husna, sholawat nariyah, ayat kursi, surat Al-Insyirah, dan ditutup pembacaan visi misi perusahaan, serta mengikuti evaluasi mingguan bersama karyawan dan pamong hingga evaluasi akhir sebagai penutup rangkaian kegiatan PPL.

Pembahasan dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Berdasarkan hasil identifikasi dan eksplorasi kegiatan di atas, operasional CV Toserba Sunan Drajat mencerminkan sejumlah prinsip ekonomi syariah dalam praktik bisnisnya sehari-hari, meskipun penerapannya bersifat implisit dan belum tentu didasari secara formal oleh kerangka fikih muamalah.

- a. Kejujuran (Shidq) dalam Transaksi Kasir. Pelayanan di bagian kasir menuntut ketelitian dan kejujuran dalam menginput barang, menghitung total belanja, serta memberikan kembalian kepada pelanggan. Sistem pembayaran yang transparan, baik tunai maupun non-tunai, serta opsi kembalian yang dapat didonasikan, mencerminkan upaya perusahaan menjaga kepercayaan pelanggan. Nilai kejujuran ini sejalan dengan Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 188 yang melarang memakan harta sesama dengan cara yang batil.
- b. Pelayanan yang Adil dan Ramah ('Adl dan Ihsan). Karyawan dituntut bersikap ramah dan sigap tanpa membedakan status sosial pelanggan. Penanganan keluhan dengan sikap sabar dan sopan yang dipelajari penulis merupakan wujud prinsip ihsan, yaitu berbuat baik melebihi kewajiban minimal, sehingga tercipta kepuasan dan kepercayaan pelanggan.
- c. Efisiensi dan Anti-Mubazir (Israf) dalam Pengelolaan Stok. Kegiatan stok opname, penyortiran barang yang mendekati tanggal kedaluwarsa, serta penerapan sistem First Expired First Out merupakan upaya mencegah kerugian akibat barang tidak terjual maupun kedaluwarsa, sejalan dengan larangan bersikap mubazir dalam ekonomi syariah.
- d. Amanah dalam Menjalankan Tanggung Jawab. Kepercayaan yang diberikan kepada penulis untuk menjadi kasir pengganti sementara, serta tanggung jawab mencatat barang masuk dan keluar di gudang, menuntut sikap amanah, yaitu nilai fundamental dalam etika bisnis Islam di mana setiap individu yang diberi kepercayaan wajib menjaga dan melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab.
- e. Strategi Promosi yang Informatif dan Tidak Menyesatkan. Kegiatan penyebaran brosur dan pemasangan label harga promo bertujuan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai produk dan harga, sehingga terhindar dari unsur gharar (ketidakjelasan) yang dapat merugikan konsumen dan tetap berada pada koridor kejujuran serta transparansi informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) selama 40 hari kerja di CV Toserba Sunan Drajat Cabang Sembayat dan Cabang Sidayu, dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah menjalankan operasional ritelnya dengan cukup baik, mencakup pelayanan pelanggan di kasir, pengelolaan stok dan gudang, hingga kegiatan promosi kepada masyarakat. Dari sudut pandang ekonomi syariah, sejumlah praktik operasional yang berjalan di perusahaan ini telah mencerminkan nilai-nilai kejujuran, keadilan, amanah, dan upaya menghindari sikap mubazir, meskipun penerapannya berjalan secara alami dalam budaya kerja perusahaan tanpa dilandasi kerangka fikih muamalah secara formal. Perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan serta mempertimbangkan penerapan prinsip-prinsip ekonomi syariah secara lebih terstruktur dalam standar operasional prosedur, khususnya dalam hal pelayanan, transparansi harga, dan pengelolaan persediaan barang, sementara mahasiswa yang akan melaksanakan PPL di kemudian hari disarankan lebih aktif menggali informasi dan pengalaman di tempat praktik serta menjaga sikap disiplin dan tanggung jawab agar tujuan program dapat tercapai secara maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pimpinan dan seluruh karyawan CV Toserba Sunan Drajat Cabang Sembayat dan Cabang Sidayu atas kesempatan dan bimbingan selama pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan, serta kepada Dosen Pembimbing Lapangan, Korwil, Dosen Pamong, pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, dan semua pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, M. S. (2001). Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani Press.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principles of Marketing. New Jersey: Pearson Education.
- Qardhawi, Y. (1997). Norma dan Etika Ekonomi Islam. Jakarta: Gema Insani Press.

Rivai, V., & Buchari, A. (2013). Islamic Economics: Ekonomi Syariah Bukan Opsi, Tetapi Solusi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sujarweni, V. W. (2015). Manajemen Ritel. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 188.