

## TOKO KELONTONG SEBAGAI PENYANGGA EKONOMI RUMAH TANGGA MASYARAKAT DI KOTA MAKASSAR

Phie Chyan<sup>1</sup>, Sean Coonery Sumarta<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Teknik Informatika, Universitas Atma Jaya Makassar

*Email: phie\_chyan@lecturer.uajm.ac.id*

<sup>2</sup> Program Studi Teknik Informatika, Universitas Atma Jaya Makassar

*Email: Sean\_chiko@yahoo.co.id*

### ABSTRAK

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan dalam program pengabdian ini ditujukan untuk membantu kedua mitra yakni masyarakat yang produktif secara ekonomi dalam jenis usaha mikro toko kelontong. Kegiatan pengabdian yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan keunggulan kompetitif pada kedua mitra dalam menghadapi persaingan yang ketat utamanya dengan berbagai gerai waralaba ritel berskala nasional di kota Makassar. Pelaksanaan kegiatan ipteks yang berlangsung selama 6 bulan ini dilaksanakan bersama kedua UKM mitra dengan target untuk meningkatkan kemampuan mitra dalam aspek produksi / penjualan dan aspek manajemen. Dalam aspek penjualan, kegiatan yang dilaksanakan bertujuan untuk meningkatkan kecepatan dan kualitas layanan kepada pelanggan dan memperluas akses pasar sekaligus memberi opsi menerapkan berbagai strategi pemasaran guna meningkatkan profit usaha kedua UKM. Dalam aspek manajemen kegiatan yang dilaksanakan bertujuan untuk meningkatkan profesionalitas SDM mitra untuk mampu memanfaatkan dan menguasai perangkat TIK dalam mendukung operasional bisnis, mampu melaksanakan audit, membuat pembukuan, mampu melakukan manajemen SDM dan berbagai hal lainnya sehubungan dengan aspek manajerial. Berdasarkan hasil assesment dalam program pengabdian ini kedua mitra menyatakan sangat terbantu dengan program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh tim pengabdian.

**Kata kunci:** toko kelontong; sistem manajemen hubungan pelanggan; sistem penjualan.

### ABSTRACT

*Service activities in this program is intended to help both the partners economically productive people in this type of micro-enterprises retail store. Service activities undertaken aim to improve the competitiveness and competitive advantages to both partners in the face of stiff competition, particularly in the face of the invasion of franchise retail outlets nationwide in the city of Makassar. Implementation of science and technology activities carried out within 6 months with two partner SMEs located in business location both partners with the target to improve the ability of partners in the aspects of production / sales and management aspects. In the aspect of sales, the activities carried out aimed at improving the speed and quality of service to customers and expand market access while providing the option to apply a variety of marketing strategies to increase business profits both SMEs. In the aspect of management activities undertaken aimed at increasing the professionalism of human resources for partners capable of utilizing and mastering of ICT tools in support of business operations, is able to perform the audit, bookkeeping, human resource management and able to do other things with regard to the managerial aspects. Based on the result of the assesment, both partner in this programme stated that they were greatly helped through the program held by the services team.*

**Keywords:** retail store; point of sales; customer relationship management

## 1. PENDAHULUAN

Usaha Kecil dan Menengah (UKM) mempunyai peran yang strategis dalam pembangunan ekonomi nasional. Berdasarkan data BPS (2015), populasi usaha kecil dan menengah (UKM) jumlahnya mencapai 53,82 juta unit atau 99,9 persen dari keseluruhan pelaku bisnis di tanah air. UKM memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja, yaitu sebesar 99,6 persen. Sementara itu kontribusi UKM terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sebesar 56,7 persen.

Pemerintah kota Makassar mulai awal tahun 2011, memberi ijin bagi beroperasinya usaha ritel berskala nasional dalam bentuk waralaba minimarket. Dalam 4 tahun terakhir hingga tahun 2015 terdapat 400 lebih gerai waralaba minimarket berbagai merek seperti Indomart, Alfamart, Circle K, dll di Makassar (Koran Tempo, 2015). Berbagai usaha ritel waralaba ini berkompetisi langsung dengan usaha kecil masyarakat yang bergerak pada bidang yang sama dan menjamur tidak hanya di jalan-jalan utama tapi merambah hingga ke lorong-lorong pemukiman padat penduduk. Hal ini menjadi kekhawatiran sendiri bagi pemilik usaha ritel kecil seperti toko kelontong dan *gadde-gadde* (dalam bahasa makassar merupakan kios/warung yang menjual barang sembako). Menurut Penelitian Active Society Institute (AcSI) tahun 2011 menunjukkan bahwa 70% pemilik usaha toko kelontong dan *gadde-gadde* yang berada disekitar gerai minimarket modern mengaku mengalami penurunan omzet penjualan secara bervariasi. Pembangunan tempat-tempat perbelanjaan modern, seperti minimarket, pada dasarnya sudah diatur melalui Peraturan Daerah (Perda) No.15 Tahun 2009. Akan tetapi penerapan aturan ini masih belum efektif karena hingga saat ini belum ada tim independen yang secara khusus mengkaji dampak sosial-ekonomi sebelum mengeluarkan surat izin pembangunannya. Selain itu, Rancangan Tata Ruang Wilayah (RTRW) Makassar juga belum disosialisasikan dengan baik, padahal, RTRW merupakan salah satu acuan penting dalam pembangunan perbelanjaan modern, seperti pembangunan gerai minimarket.



Gambar 1. Salah satu Waralaba Ritel di Kota Makassar

Kegiatan ekonomi pelaku usaha kecil toko kelontong mulai menggeliat kembali seiring pada awal tahun 2015 pemerintah kota Makassar berdasarkan masukan dari berbagai pihak melakukan moratorium pemberian ijin baru minimarket (Koran Tempo, 2015). Hal ini merupakan angin segar bagi pengusaha kecil khususnya toko kelontong yang bergerak dalam bidang ritel menyuplai kebutuhan masyarakat. Toko kelontong dan *gadde-gadde* merupakan usaha masyarakat rumah

tangga bermodal kecil, biasanya kurang dari 50 juta rupiah. Usaha rumahan ini umumnya dijalankan oleh ibu rumah tangga atau orang tua yang tidak bekerja di luar rumah dan umumnya tempat yang digunakan untuk berusaha sekaligus berfungsi sebagai tempat tinggal keluarga tersebut. Toko kelontong dalam sejarahnya yang panjang mulai ada sejak jaman sebelum kemerdekaan bergerak dalam bidang ritel yang menjual berbagai kebutuhan masyarakat termasuk sembako kepada masyarakat sekitarnya. Pada saat jaman dimana supermarket dan minimarket belum ada toko kelontong saling melengkapi dengan pasar tradisional sebagai penyuplai berbagai kebutuhan masyarakat. Di masa sekarang ini jumlah toko kelontong khususnya di Makassar sudah banyak berkurang, banyak diantara pengusaha toko kelontong mengalihkan usahanya ke bidang lain akibat kompetisi yang semakin ketat dengan pengusaha ritel modern.

Mitra dalam kegiatan pengabdian ini adalah UKM Toko Sejuk yang berada di Jalan Cendrawasih 129 kecamatan Mariso, kelurahan Mario Makassar dan Toko CS yang berada Jalan Nuri Lama 23C kecamatan Mariso, kelurahan Mariso, Makassar. Kedua UKM yang menjadi mitra adalah usaha kecil milik masyarakat berupa toko kelontong. Usaha yang dijalankan kedua UKM ini merupakan usaha keluarga dengan kepemilikan modal merupakan modal pribadi dari pemilik usaha, manajemen pengelolaan usaha tersebut juga masih sangat sederhana. Kedua UKM ini belum memiliki struktur organisasi yang baik sehingga fungsi manajemen dijalankan langsung oleh pemilik usaha, setiap pramuniaga belum mempunyai tanggung jawab yang jelas sehingga terkesan setiap pramuniaga mempunyai pekerjaan yang sangat banyak mulai dari mengatur stok, mengecek kondisi barang masuk, melayani pembeli, mengantar barang, menagih piutang hingga membersihkan ruangan toko. Kedua UKM juga tidak mempunyai sistem pembukuan keuangan yang rapi, bahkan UKM II Toko CS sama sekali tidak memiliki pembukuan sehingga posisi keuangan tidak dapat diketahui secara pasti oleh pemilik usaha.



Gambar 2. Kedua UKM mitra dalam program ini (Atas: Toko Sejuk, Bawah: Toko CS)

Berdasarkan analisis situasi yang dilakukan pada mitra, kedua UKM pengusaha toko kelontong ini, dalam perkembangannya masih mengalami berbagai permasalahan. Permasalahan tersebut yaitu :

**1. Permasalahan terkait dengan produksi / penjualan :**

- a. Proses perdagangan masih berjalan secara tradisional yaitu tatap muka langsung antara penjual dan pembeli.

- b. Waktu rata-rata layanan kepada pelanggan cukup lama akibat pemanfaatan teknologi yang masih minim.
- c. Pangsa pasar masih sangat terbatas di sekitar lingkungan mitra.
- d. Sulit untuk melakukan diversifikasi usaha.

## 2. Permasalahan terkait manajemen:

- a. Manajemen usaha yang dijalankan masih sangat sederhana
- b. Belum memiliki sistem pembukuan / sistem informasi yang mampu mendukung pengambilan keputusan dalam aspek manajerial.
- c. Belum memiliki kemampuan dalam penguasaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan kepada pelanggan

Melihat dari kompleksitas permasalahan yang dihadapi UKM mitra dan keterbatasan dari tim pengabdian, maka perlu prioritas terhadap permasalahan yang akan diatasi melalui kegiatan ipteks ini. Berdasarkan analisis kebutuhan yang telah dilakukan dan hasil diskusi yang dilakukan bersama-sama dengan kedua UKM dengan mempertimbangkan kemampuan tim pelaksana pengabdian, maka permasalahan yang diprioritaskan untuk diatasi melalui kegiatan ini adalah:

1. Penerapan teknologi informasi dalam mendukung manajemen usaha dengan pemanfaatan sistem informasi keuangan dan *point of sales* untuk menunjang pengambilan keputusan bagi pemilik usaha.
2. Peningkatan kemampuan dan penguasaan dalam pemanfaatan teknologi informasi baik dari sisi perangkat keras dan perangkat lunak.
3. Memperluas pangsa pasar dan memperkuat hubungan kerjasama dengan pelanggan melalui pemanfaatan teknologi informasi.
4. Perbaiki sistem manajemen untuk pengelolaan sumber daya secara profesional

## 2. METODE PELAKSANAAN

Permasalahan yang dihadapi oleh kedua UKM membutuhkan penanganan sesegera mungkin untuk diatasi dengan solusi yang tepat sasaran. Kedua UKM toko kelontong hanya segelintir diantara ratusan toko kelontong di Kota Makassar yang berjuang untuk dapat tetap bertahan di tengah serbuan berbagai industri ritel modern berskala besar, keberhasilan kedua UKM dalam melaksanakan perubahan dalam aspek produksi/penjualan dan manajemen dapat menjadi pilot project bagi UKM sejenis di kota Makassar. Oleh karena itu Tim pengusul pengabdian ini sebagai bagian dari masyarakat yang kebetulan berkecimpung dalam dunia akademis, merasa terpanggil untuk mendarmabaktikan diri sebagai bagian dari tri dharma perguruan tinggi untuk memberi pelayanan kepada masyarakat sesuai bidang ilmu yang digeluti dalam hal ini untuk membantu kedua UKM mitra dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Melalui program usulan kegiatan IBM ini dan berdasarkan analisis kebutuhan yang telah dilaksanakan, tim pengabdian mencoba menawarkan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi kedua mitra dengan pendekatan Iptek, yaitu melalui kegiatan pokok 1) Rancang bangun dan implementasi sistem keuangan dan *point of sales*, 2) implementasi sistem manajemen hubungan, 3) Peningkatan kemampuan penguasaan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, 4) Restrukturisasi manajemen sumber daya manusia.

Manfaat yang diperoleh mitra dari pelaksanaan 4 kegiatan pokok tersebut adalah:

1. Kedua UKM dapat meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan kepada pelanggan.

2. Mempunyai jangkauan pasar yang lebih luas dengan beragam metode penjualan dengan memanfaatkan perangkat teknologi informasi dan komunikasi.
3. Terbina hubungan yang baik antara UKM dengan pelanggannya sehingga membangun loyalitas pelanggan.
4. Manajemen yang lebih profesional mendukung kemandirian dan kelangsungan usaha yang dikelola kedua UKM.
5. Meningkatkan omzet pendapatan kedua UKM.

Adapun rencana kegiatan dari program pengabdian untuk mencapai tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Rancang bangun dan implementasi sistem informasi keuangan dan point of sales. Sistem akan dikembangkan khusus sesuai dengan kebutuhan kedua UKM, nantinya sistem akan diintegrasikan dengan mesin *cash register* dan *barcode scanner* untuk kecepatan pelayanan dan keperluan monitoring stok dan pembukuan keuangan.
2. Perancangan dan implementasi sistem manajemen hubungan pelanggan sebagai media penjualan modern untuk menjangkau pasar yang lebih luas, meningkatkan potensi pendapatan dan menciptakan loyalitas pelanggan.
3. Pelatihan untuk peningkatan kemampuan penguasaan dan pemanfaatan TIK bagi sumber daya manusia di kedua UKM.
4. Restrukturisasi manajemen sumber daya manusia untuk pengelolaan usaha secara professional.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian dilakukan selama kurang lebih 6 bulan dimulai pada bulan Januari 2021 dan berakhir di bulan Juni 2021. Kegiatan pengabdian melibatkan tim yang terdiri dari 2 dosen dari Universitas Atma Jaya Makassar yaitu Phie Chyan, ST. M.CS dan Sean Coonery Sumarta ST. M.Eng dibantu dengan 6 orang mahasiswa dari jurusan Teknik informatika dan Sistem Informasi UAJM. Dua mitra UMKM dalam kegiatan ini yaitu Toko Sejuk dan Toko CS dilibatkan dalam pelatihan yang dilakukan di lokasi masing-masing mitra.

### 3. HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

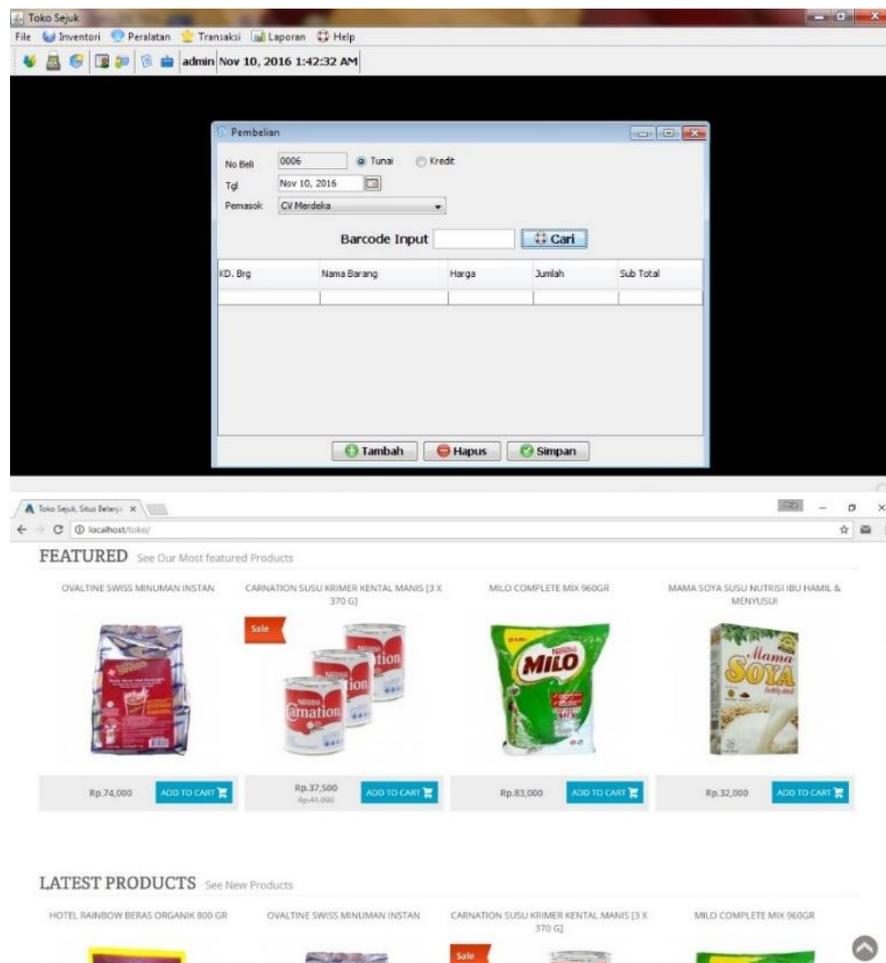
Program pengabdian dilaksanakan selama kurang lebih 6 bulan yang berlangsung dari bulan Februari hingga Agustus 2021. Berikut ini adalah rangkuman kegiatan yang telah dilaksanakan dan hasil evaluasi pelaksanaannya.

Tabel 1. Program kegiatan pengabdian dan hasil evaluasi pencapaiannya

No	Nama Kegiatan	Pelaksanaan dan hasil evaluasi pencapaian
1	Perancangan Sistem Informasi Keuangan dan <i>point of sales</i> (POS)	Sudah dilaksanakan dan mitra telah memanfaatkan Sistem POS yang dikembangkan dalam mendukung pelayanan / transaksi jual beli di tempat usahanya. Sistem ini memungkinkan mitra untuk melayani dengan cepat, meminimalisir kesalahan, memantau stok barang, hingga melihat laporan omzet dan laba dalam jangka waktu tertentu.
2	Perancangan Sistem Manajemen Hubungan pelanggan	Sudah dilaksanakan. Sistem ini dikembangkan sebagai bagian dari web E-commerce yang bertujuan memperluas cakupan pasar usaha mitra.

No	Nama Kegiatan	Pelaksanaan dan hasil evaluasi pencapaian
3	Pelatihan penguasaan dan pemanfaatan TIK	Sudah dilaksanakan, sebagai bagian dari pemanfaatan perangkat TIK dan pemanfaatan sistem yang dikembangkan. Pelatihan penguasaan dan pemanfaatan TIK diberikan kepada pemilik usaha dan karyawan dari kedua mitra terutama menyangkut bagaimana mengoperasikan perangkat dan menggunakan sistem aplikasi yang sudah dikembangkan.
4	Pelatihan Manajemen Usaha	Sudah dilaksanakan. Pelatihan yang dilakukan adalah untuk meningkatkan kemampuan mitra dalam mengelola usaha terutama dalam pengelolaan inventory, membuat pembukuan usaha, dan perhitungan pajak usaha.

Luaran yang dihasilkan dalam kegiatan ini merupakan produk TIK yang dapat dimanfaatkan oleh kedua mitra dalam mendukung operasional usaha yang dilakukan berupa sistem point of sales dan web E-commerce yang dirancang khusus oleh tim pengabdian sesuai dengan kondisi yang dimiliki oleh kedua mitra seperti yang ditunjukkan pada gambar 3



Gambar 3. Sistem point of sales (atas) dan web E-commerce (bawah)

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pelaksanaan pengabdian yang dilakukan oleh tim kepada kedua mitra usaha mikro toko kelontong dapat disimpulkan bahwa:

1. Kedua mitra awalnya merupakan pengusaha yang menjalankan operasional usahanya secara tradisional tanpa adanya bantuan teknologi. Dengan penerapan iptek di lokasi usaha mitra, kedua mitra sangat merasakan manfaat yang diberikan dan kemudahan dalam menjalankan operasional usahanya.
2. Penerapan iptek berupa sistem dan perangkat TIK dapat meningkatkan pelayanan bagi pelanggan kedua mitra dan bagi mitra sendiri memperoleh potensi profit yang lebih besar dan keunggulan kompetitif dibandingkan dengan usaha lain yang sejenis termasuk waralaba ritel yang berskala nasional.

##### Saran

Saran- saran yang dapat diberikan terkait dengan pelaksanaan pengabdian ini adalah:

1. Perlu adanya penerapan pemanfaatan iptek yang berkesinambungan bagi pengusaha UKM agar dapat bersaing dengan pengusaha bermodal besar.
2. Masih terbuka potensi tim pengabdian dalam mendukung pengusaha toko kelontong utamanya dalam pengelolaan sumber daya manusia.

#### REFERENSI

- Biro Pusat Statistik. (2015). Jumlah Perusahaan Industri Mikro Kecil. Retrieved May 20, 2021, from [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id).
- Blogdetik.com. (2012). Gadde-gadde Makassar dalam Ancaman Ekspansi Minimarket Modern. Retrieved May 20, 2021, from <http://desaku.blogdetik.com/2012/01/15/gadde-gadde-makassar-dalam-ancaman-ekspansi-minimarket-moderen>.
- Chyan, P., & Sumarta, S. C. (2014). Sistem temu balik citra menggunakan ekstraksi fitur citra dengan klasifikasi region untuk identifikasi objek. *Jurnal Ilmiah Tematika*, 2(2), 21–29
- Connolly, T. B., & Carolyn, A. S. (2001). *Database systems: A practical approach to design, implementation and management* (3rd ed.). Addison Wesley.
- Koran Tempo. (2015, March 31). Makassar Hentikan Izin Baru Minimarket. Tempo. Retrieved May 20, 2020, from <https://koran.tempo.co/read/makassar/369053/makassar-hentikan-izin-baru-minimarket>
- Perda Kota Makassar. (2015). Peraturan Daerah (Perda) No.15 Tahun 2009 Tentang Perlindungan, Pemberdayaan Pasar Tradisional. Retrieved May 20, 2021, from [http://makassar.bpk.go.id/?page\\_id=403](http://makassar.bpk.go.id/?page_id=403).