

PENDAMPINGAN PT.CIRCLEKA INDONESIA UTAMA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DAN MEMUASKAN KEBUTUHAN KONSUMEN

Ni Wayan Widya Purwasih, Ni Nyoman Ayu Suryandari, I Made Dewa Endiana

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Akuntansi

RINGKASAN

Circle K adalah jaringan waralaba toko kelontong atau minimarket Internasional yang berasal dari Amerika Serikat. Perusahaan ini berdiri pada tahun 1951 di El Paso, Texas. Jaringan minimarket Circle K kini dimiliki dan dioperasikan oleh jaringan waralaba toko retail terbesar di Kanada, yaitu perusahaan Alimentation Couche-Tard. Kegiatannya di Indonesia menjadi bagian UKM waralaba yang dalam pengelolaannya perlu pendampingan agar sesuai dengan peraturan yang ada di Indonesia. Urgensi pendampingan adalah tidak adanya SOP yang memadai di wilayah Indonesia sehingga perlu dilakukan pendampingan. Setelah dilakukan pendampingan, pelaksanaan pekerjaan menjadi berjalan lebih baik.

I. Lokasi Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat

a. Analisis situasi

Agar mampu bersaing dan berkompetisi guna mendapatkan kehidupan yang lebih baik (Martini & Kepramareni, 2017). Untuk meraih hal tersebut Sumber Daya Manusia adalah faktor utama, yang akan membawa kemana arah dari seseorang tersebut (Suryandari, Yuliasuti, & Primadewi, 2017). Hal ini akan sangat berkaitan dengan ilmu pengetahuan dan penerapan yang baik dalam dunia ekonomi (Mendra & Praganingrum, 2018). Maka dari itu ilmu pengetahuan dan pendidikan adalah hal yang akan sangat membantu Sumber Daya Manusia, untuk mengembangkan potensi dan taraf hidup seseorang (Yuesti & Sumantra, 2017). Oleh karena itu, pendampingan dalam pengembangan usahanya sangat diperlukan (Yuesti, et.al, 2018). Tujuannya adalah membantu UKM memajukan dan mengembangkan usahanya (Suryandari, et.al, 2017); (Suryandari, et.al, 2018).

Circle K adalah jaringan waralaba toko kelontong atau minimarket Internasional yang berasal dari Amerika Serikat. Perusahaan ini berdiri pada tahun 1951 di El Paso, Texas. Jaringan minimarket Circle K kini dimiliki dan dioperasikan oleh jaringan waralaba toko retail terbesar di Kanada, yaitu perusahaan Alimentation Couche-Tard

Pada tahun 1951, Fred Harvey membeli tiga toko bahan makanan Kay's Foodstore di El Paso, Texas, setelah pembelian tersebut, Fred Harvey mengubah nama Kay's Foodstore menjadi Circle K. Sejak saat itu dengan perlahan Circle K mulai membesar melalui berbagai akuisisi minimarket lain dan akhirnya pada tahun 1979, Circle K terjun ke pasar internasional dengan mengadakan lisensi pembukaan gerai internasional pertamanya di Jepang. Hal inilah yang menjadi batu loncatan bagi perusahaan ini berkembang menjadi salah satu jaringan waralaba minimarket yang terbesar di dunia. Itulah cikal bakal merek Circle K yang kita kenal sampai saat ini. Sampai saat ini Jaringan minimarket Circle K memiliki lebih dari 4000 gerai internasional yang terletak di luar Amerika dan 2100 gerai yang tersebar di seluruh Amerika.

Pada tahun 2003 Alimentation Couche-Tard (ACT) sebuah perusahaan retail convenience store terbesar dari Kanada mengakuisisi brand/merek Circle K. Gerai Circle K

saat ini dapat dijumpai hampir di berbagai belahan dunia seperti di Amerika Serikat, Meksiko, Jepang, Macau, China, Taiwan, Guam, Hong Kong, dan Indonesia. Circle K pertama kali hadir di Indonesia pada tahun 1986 di kota Jakarta, tepatnya di Jalan Panglima Polim, Jakarta Selatan. Circle K lalu merambah keluar Jakarta dengan membuka store luar Jakarta pertamanya di Bali pada tahun 1996. Circle K Yogyakarta menyusul pada tahun 2000, Circle K Bandung juga menyusul tahun 2001. Saat ini Circle K memiliki gerai di hampir setiap kota besar di seluruh Indonesia dan mempekerjakan lebih kurang 700 tenaga kerja di Indonesia, Circle K memiliki jaringan di Jakarta(23 gerai), Bandung (7 gerai), Yogyakarta (38 gerai), and Bali (42 gerai).

Di Indonesia, Circle K adalah sebuah minimarket yang beroperasi 24 jam penuh. Hal ini menjadikannya populer di berbagai belahan dunia, termasuk di Indonesia di mana konsep minimarket seperti ini masih jarang. Circle K menjadi trend-setter bagi banyak minimarket sejenis yang muncul kemudian hari. Saat ini Circle K populer di kalangan remaja kota besar di Indonesia. Di mata remaja, Circle K dicitrakan sebagai minimarket zaman sekarang menyediakan berbagai minuman alkohol dan rokok yang cukup lengkap dan beroperasi 24 jam. Pembeli dari gerainya juga diizinkan untuk duduk di depan gerainya sambil menikmati belanjanya sehingga secara tidak langsung Circle K menjadi kawasan berkumpulnya remaja pada kala malam hari.

Circle K adalah Convenience Store dimana ada 3 aspek yang membedakan dengan store lainnya:

1. Lama waktu operasional. Circle K memiliki komitmen untuk memberikan layanan selama 24 jam sehari selama 7 hari dalam seminggu.
2. Jenis barang yang tersedia. Store Circle K tergolong Convenience Store yang memfokuskan diri kepada penyediaan dan penjualan barang-barang makanan dan minuman untuk dikonsumsi segera (immediate consumption) dan juga menjual sedikit barang-barang kelontong (groceries).

Kepuasan pelanggan Konsep layanan Circle K adalah untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan menekankan kepada kecepatan pelayanan, kebersihan dan kerapian store, keramahan karyawan, dan suasana store yang menyenangkan.

b. Permasalahan sasaran pengabdian

Permasalahan yang dihadapi Circle K adalah penanganan Layout Kemampuan SDM . Permasalahan, dan Pemasaran. Permasalahan tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1
Permasalahan

NO.	Permasalahan Umum	Permasalahan Khusus
1	Layout	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga Kebersihan yang kurang mengetahui SOP Kebersihan - Kompetensi tenaga kebersihan yang kurang memadai - Belum memiliki system penataan layout yang baik - Belum mempunyai SOP kerapian Toko
	Kemampuan Sumber daya	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan membuat laporan yang belum maksimal - Kemampuan mengembangkan system yang tidak

2	Manusia	terakomodir
3	Pemasaran	- Belum memiliki SOP pelayanan pelanggan - Belum memiliki kemampuan melayani yang baik

c. Solusi yang diberikan

Berdasar permasalahan tersebut di atas, maka solusi yang diberikan melalui pengabdian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Solusi Permasalahan

NO.	PERMASALAHAN UMUM	PERMASALAHAN KHUSUS	Solusi
1	Layout	- Tenaga Kebersihan yang kurang mengetahui SOP Kebersihan - Kompetensi tenaga kebersihan yang kurang memadai - Belum memiliki system penataan layout yang baik - Belum mempunyai SOP kerapian Toko	- Memberikan pengetahuan kepada Tenaga Kebersihan tentang SOP Kebersihan - Memberikan pelatihan Kompetensi tenaga kebersihan yang kurang memadai - Memperbaiki system penataan layout yang baik dan memadai - Membantu membuat SOP kerapian Toko
2	Kemampuan Sumber daya Manusia	- Kemampuan membuat laporan yang belum maksimal - Kemampuan mengembangkan system yang tidak terakomodir	- Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan membuat laporan yang belum maksimal - Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mengembangkan system yang tidak terakomodir
3	Pemasaran	- Belum memiliki SOP pelayanan pelanggan - Belum memiliki kemampuan melayani yang baik	- Membantu membuat SOP pelayanan pelanggan - Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan melayani yang baik

II. Pelaksanaan Kegiatan

a. Waktu pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan pada 24 Januari sampai dengan 10 Maret 2019.

b. Tempat Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan ini di Circle K.

c. Tim Pelaksana dan Mahasiswa yang dilibatkan

Dosen : Ni Nyoman Ayu Suryandari, SE.,M.SiAk.,CA

Mahasiswa : Ni Wayan Widya Purwasih



III. Hasil Kegiatan

a. Partisipasi UKM

Partisipasi UKM pada kegiatan ini diperlukan dalam menyediakan fasilitas berupa system yang memadai.

Tabel 3

Partisipasi Masyarakat

NO.	PERMASALAHAN UMUM	ITEM PERMASALAHAN	Solusi	Partisipasi UKM
1	Layout	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga Kebersihan yang kurang mengetahui SOP Kebersihan - Kompetensi tenaga kebersihan yang kurang memadai - Belum memiliki system penataan layout yang baik - Belum mempunyai SOP kerapian Toko 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan pengetahuan kepada Tenaga Kebersihan tentang SOP Kebersihan - Memberikan pelatihan Kompetensi tenaga kebersihan yang kurang memadai - Memperbaiki system penataan layout yang baik dan memadai - Membantu membuat SOP kerapian Toko 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan fasilitas untuk pembuatan SOP Kebersihan - Menyediakan fasilitas untuk pelatihan - Menyediakan fasilitas untuk penataan layout - Menyediakan fasilitas untuk pembuatan SOP
2	Kemampuan Sumber daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan membuat laporan yang belum maksimal - Kemampuan mengembangkan system yang tidak terakomodir 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan membuat laporan yang belum maksimal - Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mengembangkan system yang tidak terakomodir 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan fasilitas untuk pembuatan laporan - Menyediakan fasilitas untuk pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mengembangkan system

3	Pemasaran	<ul style="list-style-type: none"> - Belum memiliki SOP pelayanan pelanggan - Belum memiliki kemampuan melayani yang baik 	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu membuat Belum memiliki SOP pelayanan pelanggan - Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan melayani yang baik 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan fasilitas untuk pembuatan SOP - Menyediakan fasilitas untuk pelatihan meningkatkan kemampuan melayani yang baik.
---	-----------	---	---	---

b. Ketercapaian kegiatan

Kegiatan ini telah tercapai 100 % dan memberikan manfaat bagi UKM.

Tabel 4
Ketercapaian kegiatan

NO.	PERMASALAHAN UMUM	ITEM PERMASALAHAN	Solusi	Partisipasi UKM	Ketercapaian Kegiatan
1	Layout	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga Kebersihan yang kurang mengetahui SOP Kebersihan - Kompetensi tenaga kebersihan yang kurang memadai - Belum memiliki system penataan layout yang baik - Belum mempunyai SOP kerapian Toko 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan pengetahuan kepada Tenaga Kebersihan tentang SOP Kebersihan - Memberikan pelatihan Kompetensi tenaga kebersihan yang kurang memadai - Memperbaiki system penataan layout yang baik dan memadai - Membantu membuat SOP kerapian Toko 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan fasilitas untuk pembuatan SOP Kebersihan - Menyediakan fasilitas untuk pelatihan - Menyediakan fasilitas untuk penataan layout - Menyediakan fasilitas untuk pembuatan SOP 	- 100%
2	Kemampuan Sumber daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan membuat laporan yang belum maksimal - Kemampuan mengembangkan system yang tidak terakomodir 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan membuat laporan yang belum maksimal - Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mengembangkan system yang tidak terakomodir 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan fasilitas untuk pembuatan laporan - Menyediakan fasilitas untuk pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mengembangkan system 	- 100%
3	Pemasaran	<ul style="list-style-type: none"> - Belum memiliki SOP pelayanan pelanggan - Belum memiliki kemampuan melayani yang baik 	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu membuat Belum memiliki SOP pelayanan pelanggan - Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan melayani yang baik 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan fasilitas untuk pembuatan SOP - Menyediakan fasilitas untuk pelatihan meningkatkan kemampuan melayani yang baik. 	- 100%

IV. Kesimpulan

Setelah dilakukan kegiatan pengabdian pada Circle K, maka saya dapat menarik kesimpulan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat melalui KKN ini sangat diperlukan guna menunjang aktifitas UKM dan mahasiswa. Melalui kegiatan pengabdian lebih mengasah kemampuan praktek dalam dunia kerja secara nyata, bukan hanya sekedar teori yang telah didapatkan di perkuliahan. Selain itu, juga dapat mendidik mahasiswa untuk disiplin, bertanggung jawab dalam bekerja dan menjaga etika untuk menaati tata tertib dan menjalankan SOP yang telah diterapkan menuju pelayanan prima. UKM merasa terbantu dalam pengembangan sistem melalui kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Yuesti, A., & Sumantra, K. (2017). Empowerment On The Knowledge And Learning Organization For Community Development. *Scientific Research Journal (SCIRJ)*, 5(9).
- Yuesti, A., Julianti, L., Suryandari, N. N. A., & Astuti, P. S. (2018). Challenges of Bali Economic Export Development in Changing Global Environment. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(01).
- Suryandari, N. N. A., Yuliasuti, I. A. N., & Primadewi, S. P. N. (2017). Kripik Ayam Bumbu Bali sebagai Alternatif Usaha bagi Ibu Rumah Tangga. *Jurnal Bakti Saraswati*, 6(1), 10-18.
- Suryandari, N. N. A., & Pramerta, I. G. P. A. (2018). Tantangan Umkm Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis. *Jurnal Akses*, 10(2).
- Martini, L. K. B., & Kepramareni, P. (2017). Pemberdayaan Pengerajin Sandal Yang Mengalami Kendala Manajemen Pengelolaan Usaha Di Kota Denpasar. *Ngayah: Majalah Aplikasi Ipteks*, 8(2).
- Yuesti, A., & Kepramareni, P. (2019). Ebook-Manajemen Keuangan. *Karti*, 1(1), 3-3.
- Mendra, N. P. Y., & Praganingrum, T. I. (2018). Abdimas Usaha Ladrang Desa Bajera, Selemadeg, Tabanan. *Jurnal Bakti Saraswati*, 7(1), 47-52.