



PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN TATA *DISPLAY* TOKO: SEBAGAI UPAYA IDENTIFIKASI RISIKO BISNIS

**Abdul Waris¹, Halid Hasan¹, Izzatul Ulya¹, Zhulvardyan Armayrishtya¹,
Adz'zakia Fitriana Hafisah¹**

¹Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang

¹E-mail address waris_sip@polinema.ac.id

Abstract

Store *display* is an important component in the retail business segment. Business actors must be able to create attractive spatial planning and product arrangement through store *displays* so that consumers feel at home and comfortable when shopping. Effective arrangement in addition to increasing sales can also minimize the risk of loss. Such as avoiding loss of goods, theft, inaccurate records, and others. This activity was delivered to the Delfa Store which is located at Jl. Kenanga Kav.2, Mulyoagung Village, Kecamatan Dau Kabupaten Malang. Based on preliminary observations, it was found that the *display* conditions in stores that sell various household goods are still not good. So that it becomes difficult to develop and there is uncertainty about business continuity in the future. This is the background for carrying out this activity, by analyzing the condition of store *displays* as an effort to identify business risks.

Keywords: *retail, store display, business risk*

Abstrak

Display toko merupakan salah satu komponen penting pada segmen bisnis ritel. Pelaku usaha harus mampu menciptakan daya tarik penataan ruang dan penyusunan produk melalui *display* toko sehingga konsumen merasa betah dan nyaman dalam berbelanja. Penataan yang efektif selain dapat meningkatkan penjualan juga dapat meminimalisir risiko kerugian. Seperti terhindar dari kehilangan barang, pencurian, ketidakakuratan pencatatan, dan lainnya. Bimbingan dan pelatihan ini disampaikan kepada Delfa Store yang beralamat di Jl. Kenanga Kav.2, Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang. Berdasarkan observasi awal didapatkan data bahwa kondisi *display* pada toko yang menjual berbagai bahan kebutuhan rumah tangga ini masih kurang baik. Sehingga menjadi sulit berkembang dan adanya ketidakpastian akan keberlanjutan usaha di masa depan. Inilah yang melatarbelakangi dilaksanakannya kegiatan pengabdian ini, yaitu melakukan analisis atas kondisi *display* toko sebagai upaya identifikasi risiko bisnis.

Kata Kunci: ritel, *display* toko, risiko bisnis

PENDAHULUAN

Salah satu komponen penting pada sebuah toko khususnya pada segmen retail adalah *display* toko (Wahyuni dkk, 2020). Dengan diterapkannya *display* toko yang menarik diharapkan akan meningkatkan penjualan produk pada toko tersebut. Seorang pelaku usaha harus mampu menciptakan daya tarik penataan ruang dan penyusunan produk melalui *display* toko sehingga konsumen merasa betah dan nyaman dalam berbelanja (Indarto, 2016). Penataan yang efektif selain dapat meningkatkan penjualan juga dapat merangsang keputusan pembelian konsumen. Disamping itu dengan *display* toko yang baik, atmosfer berbelanja akan meningkat karena menghasilkan suasana toko yang lebih menarik (Purnomo, 2019).

Display toko yang baik memiliki beberapa komponen yang penyusunannya harus dipenuhi dengan baik pula. Adapun komponen-komponen tersebut mencakup *display* interior dan eksterior (Devi dan Mefrina, 2014). Penyusunan *display* interior adalah memajang berbagai produk, gambar, harga, poster di dalam toko. Selanjutnya adalah penyusunan *display* eksterior merupakan penataan yang dilakukan dengan memajang produk di luar toko semisalnya untuk

kepentingan obral, promo dan sebagainya.

Dalam menyusun *display* toko, selain untuk memenuhi unsur menarik bagi konsumen, juga harus mempertimbangkan beberapa risiko, seperti risiko kehilangan produk (*shrinkage*), pencurian dan ketidakakuratan pencatatan dan penghitungan karena data tidak terdokumentasi dengan baik. Risiko merupakan kondisi ketidakpastian yang harus dihadapi (Hariwibowo, 2022). Namun dalam bisnis, perlu diminimalisir dengan berbagai strategi untuk keberlangsungan bisnis (Antonucci, 2016).

Kondisi ini yang melatarbelakangi dilaksanakannya kegiatan pengabdian. Bagaimana membantu masyarakat yang bergerak di usaha ritel tradisional dalam mengelola bisnis, khususnya dalam hal tata *display* toko untuk meminimalisir risiko kerugian, mengingat pelaku di bidang ini adalah lapisan masyarakat dengan keterampilan yang terbatas, yang memerlukan pendampingan dan transfer pengetahuan untuk pengelolaan bisnis yang lebih baik.

METODE DAN PELAKSANAAN

Metode

Metode pelaksanaan yang dipilih untuk melaksanakan kegiatan pengabdian ini adalah:

1. Metode diskusi.

Metode ini memberikan kesempatan kepada mitra untuk menyampaikan masalah yang dihadapi, sambil tim pelaksana kegiatan mencatat dan merekam untuk menemukan analisis dan pemecahan yang tepat.

2. Metode ceramah.

Tim pelaksana kegiatan menyampaikan materi terkait dengan tata *display* toko yang baik, efisien serta menjelaskan terkait dengan identifikasi risiko untuk usaha ritel tradisional yang harus diketahui oleh mitra.

3. Metode bimbingan dan pendampingan.

Tim pelaksana memberikan contoh sambil menjelaskan alasan, pertimbangan yang harus diperhatikan oleh mitra, atas pilihan tata *display* yang hendak diaplikasikan pada toko.

Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan ini dilaksanakan di lokasi mitra, yaitu di Jl. Kenanga Kav. 2, Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang, Jawa Timur. Alasan pemilihan mitra ini yaitu, mitra adalah UKM binaan Kabupaten Malang, yang memiliki potensi usahanya dapat berkembang. Meskipun

berada di perumahan, namun lokasi mitra sangat strategis, yaitu diantara rumah-rumah kost mahasiswa dan mahasiswi juga diantara perumahan warga. Sebagian besar konsumennya adalah mahasiswa dan ibu rumah tangga sehingga barang-barang yang disediakan di toko sebagian besar keperluan untuk mahasiswa dan kebutuhan rumah tangga sehari-hari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Delfa Store berdiri tahun 2021 dengan pemilik bernama Bapak Angga Prisma. Meskipun toko ini masih baru berdiri, namun telah menunjukkan grafik penjualan yang positif. Sebelumnya Bapak Angga bekerja di sebuah perusahaan distributor barang-barang kebutuhan rumah tangga, namun karena alasan kesehatan, beliau memilih mengundurkan diri. Memanfaatkan jaringan yang telah dimilikinya, beliau bisa mendapatkan barang dagangan untuk tokonya dengan harga yang relatif lebih rendah karena dari *supplier* tangan pertama.

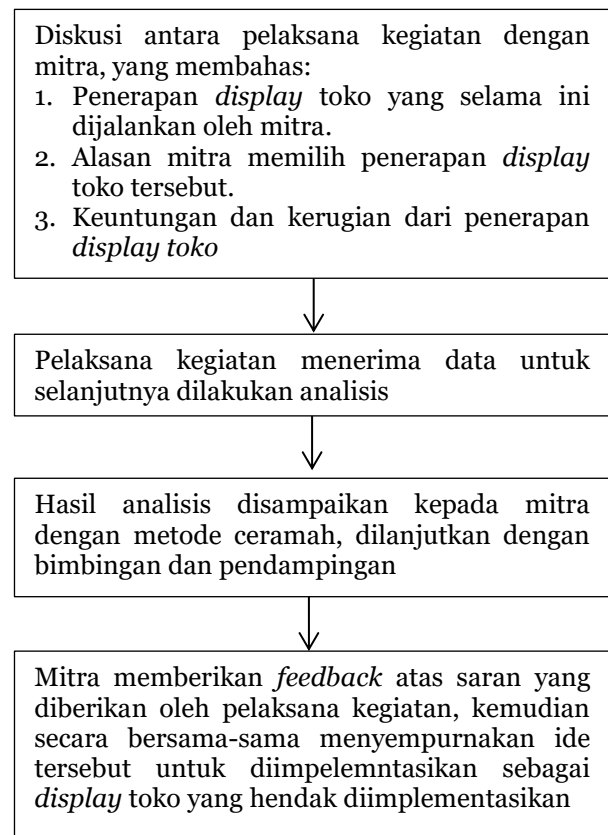
Meskipun dapat menjual barang dengan harga yang lebih rendah, namun selera konsumen tidak selamanya ada pada faktor harga. Seperti pelayanan, suasana toko, juga menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian. Tata *display* toko

juga berperan penting dalam menentukan keputusan pembelian konsumen. Namun perlu juga diingat bahwa *display* toko tidak selamanya hanya mementingkan kebutuhan konsumen, namun juga dengan memperhatikan risiko yang dihadapi oleh pemilik toko.



Gambar 1. Lokasi Delfa Store

Pada pelaksanaan kegiatan, tahap pertama yang dilakukan adalah diskusi dengan mitra. Mitra menyampaikan apa yang telah dilakukan dalam membangun *display* toko, dengan pertimbangan apa, dan selama ini apa yang menjadi keuntungan dan kerugian selama menerapkan *display* tokonya. Semua yang disampaikan oleh mitra dicatat, untuk menjadi bahan analisis yang dapat menjawab permasalahan mitra. Lebih jelasnya langkah-langkah pelaksanaan kegiatan pengabdian ini sebagai berikut:



Gambar 2. Alur Kegiatan

Hasil diskusi menunjukkan tentang keuntungan dan kerugian Delfa Store ketika menerapkan *display* toko selama ini, yaitu sebagai berikut:

1. Keuntungan
 - a. *Display* toko terbuka memberikan kemudahan bagi pembeli untuk *self service*.
 - b. *Display* toko terbuka meringankan Delfa Store dalam hal pelayanan, yaitu tidak memerlukan karyawan yang banyak, karyawan cukup *standby* di kasir menunggu konsumen mendatangi kasir dengan barang belanjaan yang diambil sendiri.

- c. Mudah dalam menata ulang *display* toko atau menyisipkan kategori barang lainnya diantara barang yang sudah ada.
- d. Konsumen merasa bebas menentukan pilihannya, tanpa menunggu karyawan untuk melayaninya.

2. Kerugian

- a. *Display* toko yang selama ini dijalankan, menimbulkan risiko kehilangan barang.
- b. Barang yang di *display* secara terbuka, rawan akan kerusakan akibat binatang pengganggu seperti tikus, kecoa, semut dan lainnya. Juga rawan akan bahaya akibat cuaca, seperti kebocoran karena hujan, suhu terlalu panas atau terkena paparan langsung matahari.
- c. Sulit untuk melakukan pencatatan dan *stock opname*, karena barang seringkali tercampur akibat dari konsumen yang seringkali tidak mengembalikan barang ditempat semula.
- d. Kesulitan ruang gerak, karena barang seringkali ditumpuk tanpa mengindahkan alur atau gerak dari konsumen ataupun karyawan toko.



Gambar 3. Diskusi Pelaksana Kegiatan dan Mitra

Selanjutnya, diterapkan metode kedua dan ketiga pada pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Solusi dan saran disampaikan dengan cara ceramah dan selanjutnya dilaksanakan pendampingan dan pembimbingan untuk menerapkan *display* toko yang dapat meminimalisir risiko kerugian. Solusi-solusi yang disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Meminimalisir risiko kehilangan produk (*shrinkage*)

Kehilangan produk (*shrinkage*) merupakan kejadian berkurangnya persediaan produk dagangan yang dimiliki oleh toko yang diakibatkan oleh kesalahan internal atau eksternal toko. Semua pemilik toko pernah mengalami kehilangan produk dagangan. *Shrinkage* bagi pemilik toko sudah dianggap sebagai risiko usaha yang tak bisa dihindari. Pemilik toko sudah harus memperhitungkan risiko kehilangan ke dalam sistem pencatatan

keuangan usahanya sebagai salah satu komponen biaya usaha. Berikut hasil identifikasi risiko kehilangan produk (*shrinkage*) di Delfa Store:

- a. Kehilangan barang karena masalah pada proses penerimaan produk.

Risiko kehilangan produk dapat terjadi ketika penerimaan produk dari *supplier*. Hal ini karena pada saat menerima, pihak Delfa Store tidak mendelegasikan kepada satu orang yang memang bertanggung jawab dalam penerimaan barang. Siapa saja yang menerima, bahkan asisten rumah tangga yang bertugas memasak dan menjaga anak pun dapat menerima dan dengan bebas menatanya di rak, tanpa melakukan cek atas barang yang diterima dengan bukti pengiriman barang.

- b. Kehilangan barang di area penjualan.

Kehilangan barang dagangan di area penjualan merupakan risiko yang paling sering dialami oleh Delfa Store. Kehilangan ini bisa jadi karena konsumen yang nakal atau karyawan yang tidak jujur.

- c. Kehilangan barang di bagian kasir.

Kehilangan barang dagangan di kasir terjadi karena ketidaktepatan kasir ketika melayani konsumen. Kesalahan input jumlah barang,

sehingga terdapat selisih jumlah barang dagangan yang terjual dan yang tersedia.

Berdasarkan identifikasi yang dihasilkan, dapat disarankan solusinya yaitu:

- a. Memastikan bahwa proses harus aman mulai dari awal sampai barang diterima konsumen. Artinya, siapapun yang menerima barang dari *supplier*, dipastikan untuk melakukan cek kesesuaian atas barang yang diterima dengan yang tertera di bukti pengiriman barang, dan itu dilakukan saat di depan pengirim barang. Jika memungkinkan proses cek dilakukan secara bersama-sama dengan si pengirim barang. Barang yang telah diterima, tidak boleh langsung di *display* di rak toko. Ada bagian sendiri yang melakukannya.
- b. Menata pajangan/*display* dengan hati-hati untuk menghindari pencurian. Memisahkan barang-barang yang bernilai mahal, berukuran kecil dibagian yang dekat dengan kasir. Jika memungkinkan *display* dilakukan pada rak tertutup. Contohnya seperti produk rokok, *make up*, coklat dan lainnya. Sehingga hanya penjaga/karyawan toko yang

dapat mengambilkannya. Berbeda dengan barang-barang seperti beras, gula, telur, mi *instant* dan produk lain yang relatif besar ukurannya, dapat di *display* secara terbuka di rak terbuka. Selain di *display* terpisah, tetap diatur jarak antara produk dengan lokasi kasir. Semakin jauh dengan kasir, adalah untuk barang dengan ukuran besar, semakin mendekat dengan kasir, adalah untuk produk dengan ukuran kecil dan relatif mahal. Untuk produk-produk seperti galon air mineral dapat di *display* di luar bagian toko, demikian halnya untuk LPG, namun perlu diberi rantai karena harga tabungnya yang relatif mahal dan rawan pencurian.

c. Memberikan pemahaman kepada kasir pentingnya ketelitian. Tidak perlu panik jika antrian panjang, serta perlu juga dipikirkan untuk menggunakan mesin kasir yang dapat memberikan peringatan ketika terjadi kesalahan input.

2. Solusi yang diberikan untuk meminimalisir bahaya dari binatang seperti tikus, kecoa dan lainnya adalah menjaga kemasan dan rak *display* dalam kondisi tertutup rapat dan kering. Setiap saat dibersihkan, diatur

sirkulasi udaranya, dan sebisa mungkin mencegah adanya bahaya binatang-binatang tersebut dapat masuk di area toko. Dilakukan pencegahan dengan menempatkan pembasmi serangga, membersihkan debu, dan setiap saat melakukan pemeriksaan atas kelayakan barang dagangan. Jika memungkinkan rak *display* dalam kondisi tertutup untuk barang-barang yang rawan dengan ancaman binatang-binatang tersebut.

3. Upaya yang dilakukan untuk meminimalisir risiko kesalahan pencatatan dan *stock opname* akibat *display* yang bercampur adalah:

a. Melakukan random checking atau pengecekan secara acak pada saat melakukan penghitungan dan pencatatan keluar masuk barang.

b. Menjalankan pengamanan berlapis untuk sistem administrasi dan operasional. Misalnya: *double checking* yang dilakukan oleh orang yang berbeda.

c. Menggunakan program kasir yang sinkron antara bagian persediaan dan toko, misalnya POS, serta melakukan *stock opname* setiap hari terhadap produk yang berbeda.

d. Membuat jadwal secara berkala untuk melakukan *stock opname* seluruh produk yang ada di toko.

4. Untuk mengurai permasalahan ruang gerak atau alur yang ada ditoko menjadi sempit akibat penataan yang tidak rapi dan teratur adalah dengan menerapkan penataan atau *display* secara bersusun. Memaksimalkan penempatan barang dagangan dengan mempertimbangkan ukuran, jenis, dan varian produk terhadap kesesuaian ukuran rak, yang dapat menghasilkan *display* yang *eye catching*, menarik, namun juga tidak menimbulkan risiko kerugian. Seringkali merubah tatanan *display* sesuai dengan *trend*. Misalnya pada saat hari *valentine*, maka *display* coklat di sekitar kasir lebih ditonjolkan. Hal ini untuk menarik *compulsing buying*, bahwa konsumen melakukan keputusan pembelian dengan tidak direncanakan, namun karena tertarik dengan penataan *display* coklat pada saat itu. Misalnya pada saat menjelang lebaran, maka produk berupa kue-kue kering, sirup, minuman kemasan, ditempatkan diposisi yang mudah dilihat oleh konsumen. Pada saat tahun ajaran baru untuk anak sekolah, maka produk di toko seperti peralatan sekolah, perlu ditarik lebih ke depan sehingga mudah ditemukan oleh konsumen.



Gambar 4. Penjelasan dan Pendampingan kepada Mitra

PENUTUP

Kegiatan pengabdian ini selain bermanfaat bagi pelaksana kegiatan, juga bermanfaat bagi mitra. Transfer pengetahuan yang diberikan pelaksana kegiatan, harapannya dapat bermanfaat bagi mitra, dan kelak dapat dilaksanakan dan ditingkatkan oleh mitra secara mandiri.

Simpulan

Usaha-usaha yang dijalankan oleh masyarakat seperti Delfa Store patut diapresiasi karena secara tidak langsung membantu pemerintah untuk mengurangi pengangguran, menciptakan kemandirian secara ekonomi di masyarakat serta memberikan sumbangsih atas pengentasan kemiskinan. Usaha kecil saat ini tidak cukup hanya dikelola apa adanya, perlu manajemen risiko untuk meminimalisir kerugian diantara kondisi pasar dan masyarakat yang mengalami perubahan sangat cepat.

Strategi-strategi dengan biaya terjangkau seperti penataan *display* toko perlu dilakukan. Meskipun dengan biaya yang minim namun memberikan dampak yang signifikan bagi perkembangan bisnis seperti Delfa Store ini. Bagaimana menarik minat konsumen untuk mampir dan membeli, menata *display* yang tidak hanya menarik namun juga memberikan jaminan keamanan untuk toko, menjadi pertimbangan prioritas untuk upaya meminimalisir risiko bisnis dan menjaga bisnis tetap berjalan dan awet sepanjang masa.

Display toko perlu dipahami sebagai langkah strategis untuk menjaga bisnis berjalan menuju perkembangan yang positif. Produk yang baik tidak cukup dari harga dan kualitas, namun juga bagaimana dapat menyentuh dan menjadikan konsumen jatuh hati yang pada akhirnya menjatuhkan pilihannya pada produk tertentu. Inilah yang disebut sebagai kekuatan *display* toko. Harus mampu menyihir mata konsumen dan akhirnya melakukan pembelian. Namun tetap dengan memegang prinsip keamanan, sehingga selain menarik, *display* toko juga harus mempertimbangkan keamanan produk dari bahaya pencurian, kesalahan pencatatan, dan bahaya yang diakibatkan

oleh alam, binatang dan kurang cakupannya sumber daya manusia yang ada.

Saran

Perlunya kesadaran dari pemilik toko bahwa mengelola barang dagangan yang baik adalah yang mampu menjaga kualitas prosesnya mulai dari awal sampai dengan akhir. Pun dengan *display* toko. Tidak akan dengan mudah suatu produk ditoko ditemukan dan menjadi pilihan konsumen jika penataan *display* toko tidak diperhatikan. *Display* toko ibarat seseorang yang menilai sesuatu mulai dari mata turun ke hati. Jika produk ditampilkan atau di *display* dengan baik, maka penilaian konsumen pertama kali terhadap produk adalah positif.

Selain itu, *display* toko harus memperhatikan faktor risiko kerugian. Jangan sampai hanya supaya lebih mudah diingat, dipertimbangkan, dipilih tidak mengindahkan prinsip-prinsip penataan *display* yang harus memenuhi unsur keamanan. Dua hal ini harus berjalan seiring, untuk mendapatkan manfaat penataan *display* secara maksimal.

Ucapan Terima Kasih

Disampaikan terima kasih kepada Bapak Angga Prisma sebagai pemilik Delfa Store, beserta seluruh keluarganya.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonucci, D. (2016). *Risk Maturity Models: How To Asses Risk Management Effectiveness*. California: Cogan.
- Devi, P., Mefrina, Y. 2014. *Penataan Barang Dagangan*. Depok: CV Rizeva Utama.
- Hariwibowo, I.N. (2022). Identifikasi Risiko Usaha pada UMKM Toko Batik. *Jurnal Atma Inovasia*. 262-269.
- Indarto. (2016). Pelatihan dan Pendampingan Tata Display UMKM Ngarsopuro Night Market. *Abdi Seni*, 125-140.
- Purnomo, K.I. (2019). Menata Barang Dagangan untuk Toko Kecil. *Jurnal E-Bis*. 142-152
- Wahyuni, N., Kartika, U., Rahayu, Y.S. (2020). Pendampingan Manajemen Ritel Modern bagi Komunitas Pedagang Ritel Tradisional Pasar Dinoyo Kota Malang. *PEDULI: Jurnal Ilmiah Pengabdian pada Masyarakat*. 48-59