

THE ROLE OF ASSISTANT STORE MANAGER IN IMPLEMENTING OPERATIONAL MANAGEMENT AT CHATIME JABABEKA CIKARANG OUTLET

Zulkifli¹, Fakhruddin Kurnia M²

¹Mahasiswa Prodi Manajemen, FEB Universitas Terbuka. E-mail: zul.kifli@ut.ac.id

²Prodi Manajemen Universitas Ichsan Sidenreng Rappang. E-mail: fahruddinkurnia20@gmail.com

Abstract: This study investigates the role of the Assistant Store Manager in implementing operational management at the Chatime Jababeka Cikarang outlet. The background of this research is based on the fact that middle level leadership is very important to ensure that daily operations in ready-to-drink beverage retail run well and smoothly. Assistant Store Manager (ASM) is a strategic role that manages operational implementation in the field with central management policies. To explain the function of ASM in managing resources, monitoring employee performance, implementing standard operating procedures, and handling customers, this research uses qualitative methodology, as well as field observations. Research shows that ASM improves team efficiency, maintains operational stability, and helps achieve store sales targets. Additionally, good communication, management skills, and use of technology are critical to success in the role. So, ASM is very important for operational technical matters and forming work culture and maintaining competitive outlets in the midst of increasingly fierce industrial competition.

Keywords: Assistant Store Manager, Operational Management, Chatime Store, Leadership, Employee Productivity

Abstrak: Studi ini menyelidiki peran Asisten Manajer Toko dalam menerapkan manajemen operasional di gerai Chatime Jababeka Cikarang. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fakta bahwa kepemimpinan tingkat menengah sangat penting untuk memastikan bahwa operasi harian di ritel minuman siap saji berjalan dengan baik dan lancar. Asisten Store Manajer Toko (ASM) adalah peran strategis yang mengatur implementasi operasional di lapangan dengan kebijakan manajemen pusat. Untuk menjelaskan fungsi ASM dalam pengelolaan sumber daya, pengawasan kinerja karyawan, penerapan standar operasional prosedur, dan penanganan pelanggan, penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, serta observasi lapangan. Penelitian menunjukkan bahwa ASM meningkatkan efisiensi tim, menjaga stabilitas operasional, dan membantu mencapai target penjualan gerai. Selain itu, komunikasi yang baik, keterampilan manajemen, dan penggunaan teknologi sangat penting untuk keberhasilan dalam peran tersebut. Jadi, ASM sangat penting untuk hal-hal teknis operasional dan membentuk budaya kerja dan menjaga gerai kompetitif di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

Keywords: Asisten Store Manager, Manajemen Operasional, Gerai Chatime, Kepemimpinan, Produktivitas Karyawan

1. Pendahuluan

Dalam dunia bisnis modern, terutama dalam sektor ritel dan makanan dan minuman (food and beverage), manajemen operasional yang efektif sangat penting untuk keberhasilan operasi sebuah gerai. Salah satu komponen penting dalam menjamin

kelancaran proses kerja sehari-hari, mulai dari pengadaan bahan baku, pengelolaan tenaga kerja, hingga pelayanan pelanggan, adalah manajemen operasional. Dalam situasi ini, peran Asisten Manajer Toko berfungsi sebagai penghubung antara perencanaan manajemen pusat dan pelaksanaan operasional di tingkat toko. Peran ini sangat penting, terutama untuk perusahaan franchise seperti Chatime, yang menekankan konsistensi produk dan standarisasi layanan di setiap gerainya.

Dalam beberapa tahun terakhir, Chatime, salah satu merek bubble tea terkenal di Indonesia, telah berkembang pesat. Salah satu cabangnya di Jababeka Cikarang menunjukkan ekspansi bisnis yang mencapai area industri padat penduduk dan karyawan. Asisten Manajer Toko diharapkan memastikan bahwa semua operasi berjalan sesuai prosedur, target penjualan tercapai, dan kualitas pelayanan tetap terjaga. Namun, dalam kehidupan nyata, peran Asisten Manajer Toko tidak hanya melakukan tugas teknis; mereka juga dapat memimpin tim, membuat keputusan cepat, dan berkomunikasi dengan baik dengan atasan dan karyawan operasional (Ambarwati, 2020).

Salah satu fenomena yang menarik untuk diteliti adalah seberapa baik Asisten Manajer Toko dapat menjalankan tugas manajerialnya dengan sempurna di tengah tekanan pekerjaan harian, sumber daya terbatas, dan ekspektasi tinggi dari pelanggan. Padahal peran seperti Asisten Manajer Toko sangat penting untuk menghubungkan visi strategis perusahaan dengan pelaksanaan teknis di lapangan, peran tengah manajemen seperti ini seringkali kurang diperhatikan dalam literatur tentang manajemen operasional. Oleh karena itu, penting untuk mempelajari lebih lanjut tentang peran dan tanggung jawab Asisten Store Manager bagaimana mereka berkontribusi pada penerapan manajemen operasional secara menyeluruh (Faiq, 2021).

Sebagai bagian dari struktur organisasi gerai Chatime, Asisten Manajer Toko harus memahami alur kerja, memantau pelaksanaan prosedur operasional standar (SOP), dan memberi arahan kepada tim. Kemampuan untuk menyelesaikan masalah operasional yang bersifat teknis dan interpersonal juga diharapkan menjadi bagian dari kompetensi yang diharapkan. Pengendalian mutu, pengelolaan rantai pasokan, dan pengoptimalan waktu dan sumber daya adalah semua peran yang terkait dengan peran ini dalam konteks manajemen operasional. Karena itu, peran Asisten Manajer Toko sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan produktif.

Selain itu, di tempat kerja seperti Jababeka Cikarang, sebuah wilayah industri, mengelola sumber daya manusia dari berbagai latar belakang sosial dan budaya adalah tantangan tersendiri. Untuk mencapai hal ini, Asisten Manajer Toko harus memiliki pendekatan manajerial yang fleksibel. Dengan menggunakan pendekatan manajemen operasional yang tepat, Asisten Manajer Toko akan menjadi pelaksana kebijakan dan pemimpin yang mendorong pencapaian tujuan bisnis baik jangka pendek maupun jangka panjang (Hanif, 2023).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang fungsi Asisten Manajer Toko dalam menerapkan manajemen operasional di gerai Chatime Jababeka Cikarang. Fokus penelitian adalah pengambilan keputusan di tingkat operasional, pembentukan koordinasi tim, dan pelaksanaan kebijakan dan aturan di tingkat toko oleh manajemen pusat. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan masalah yang dihadapi saat menerapkan manajemen operasional, serta bagaimana peran manajemen dapat membantu menyelesaikan masalah strategis.

Studi ini juga menyelidiki bagaimana Asisten Manajer Toko dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan. Kemampuan untuk menyesuaikan dan menanggapi tugas manajemen dalam lingkungan kerja yang serba cepat dan kompetitif sangat penting. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menentukan sejauh mana peran manajerial berdampak pada kinerja gerai secara keseluruhan dan bagaimana peran ini dapat ditingkatkan melalui strategi seperti pelatihan, dukungan organisasi, dan pengembangan kompetensi.

Penelitian ini akan membantu mengembangkan ilmu manajemen, terutama dalam hal manajemen operasional dan kepemimpinan di level menengah. Selain itu, penelitian ini akan bermanfaat bagi manajemen Chatime dan bisnis franchise lainnya. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk menciptakan pelatihan yang lebih sesuai untuk Asisten Manajer Toko dan strategi manajerial yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi gerai. Penelitian ini juga diharapkan membantu mengembangkan peran middle manager yang lebih luas dalam industri ritel makanan dan minuman.

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur tentang peran Asisten Manajer Toko dalam manajemen operasional di lingkungan franchise. Banyak penelitian tentang manajemen operasional lebih banyak berfokus pada aspek strategis tingkat atas atau operasional tingkat bawah, tetapi peran tingkat menengah sering kali dibiarkan tanpa perhatian. Akibatnya, penelitian ini berkonsentrasi pada lapisan manajemen yang secara langsung berhubungan dengan aktivitas sehari-hari dan bertanggung jawab untuk menerapkan strategi perusahaan. Penelitian ini didasarkan pada fakta bahwa belum banyak penelitian yang memfokuskan pada peran manajemen dalam mengelola gerai mikro. Ini terutama berlaku untuk merek franchise minuman cepat saji seperti Chatime. Sebagian besar penelitian masih membahas manajemen makro seperti kepuasan pelanggan, strategi ekspansi bisnis, dan rantai pasokan global. Meskipun demikian, pelaksanaan kebijakan dan strategi tersebut sangat bergantung pada seberapa efektif eksekusi di lapangan, yang dalam hal ini sangat bergantung pada kualitas pekerjaan Asisten Manajer Toko.

Diharapkan juga bahwa penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman kita tentang bagaimana orang-orang yang bekerja di lapangan sehari-hari menerapkan teori manajemen operasional. Karya ilmiah ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan akan pemahaman yang lebih kontekstual dan aplikatif tentang peran manajerial di sektor ritel. Ini dilakukan dengan menggabungkan penelitian pustaka dengan pendekatan kualitatif yang berbasis pengalaman dan observasi. Akhirnya, penelitian ini sangat relevan tidak hanya untuk Chatime sebagai subjek penelitian, tetapi juga untuk perusahaan lain yang bergantung pada sistem manajemen waralaba dan peran middle manager dalam menjaga operasional tetap berjalan. Dengan memahami lebih lanjut tentang tugas Asisten Manajer Toko, perusahaan dapat membuat strategi manajemen yang lebih baik untuk merekrut, melatih, dan mempertahankan karyawan manajemen yang kompeten untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif, yang juga dikenal sebagai studi pustaka. Metode ini digunakan untuk meningkatkan pemahaman tentang peran Asisten Manajer Toko dalam menerapkan manajemen operasional di gerai waralaba

minuman, terutama Chatime Jababeka Cikarang. Fokus utama penelitian ini adalah mengeksplorasi dan menganalisis berbagai teori dan konsep tentang manajemen operasional, manajemen tingkat menengah (atau manajemen tingkat menengah), dan strategi pengelolaan gerai. Semua ini berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab Asisten Manajer Toko. Jurnal akademik, buku manajemen, artikel penelitian, dan dokumen terkait lainnya digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini.

Untuk mengumpulkan data, literatur nasional dan internasional yang relevan diidentifikasi dan dipilih. Pustaka yang dikaji mencakup teori manajemen operasional, kepemimpinan di tingkat toko, struktur organisasi ritel, dan praktik manajemen dalam industri makanan dan minuman berbasis franchise. Untuk menganalisis data yang dikumpulkan, teknik analisis isi digunakan. Dalam analisis isi, informasi disusun berdasarkan topik utama seperti peran manajer, masalah operasional, strategi pengawasan kerja, dan proses pengambilan keputusan di lapangan. Setelah analisis ini selesai, hasilnya disusun menjadi cerita deskriptif yang menjelaskan bagaimana teori-teori tersebut diterapkan di tempat kerja Asisten Manajer Toko (Jumlad, 2020).

Penelitian ini tidak melibatkan responden secara langsung; sebaliknya, ia menggunakan kekayaan data dari sumber literatur untuk menganalisis. Penelitian divalidasi melalui penyusunan sistematis dan logis dari berbagai perspektif ilmiah dan pemilihan referensi yang dapat diandalkan dan aktual. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran konseptual yang mendalam tentang peran strategis Asisten Manajer Toko dalam mengelola operasional gerai Chatime dan untuk membantu mengembangkan teori dan praktik manajemen di industri ritel makanan dan minuman.

3. Hasil

Dalam menjaga kelangsungan operasional sehari-hari gerai, Asisten Manajer Toko melakukan pekerjaan yang sangat strategis. Ia berfungsi sebagai penghubung antara tim operasional lapangan dan manajemen pusat. Dalam struktur organisasi franchise seperti Chatime, tanggung jawab ini mencakup mengawasi operasi penjualan, mengelola stok bahan baku, dan memastikan bahwa layanan pelanggan sesuai dengan standar perusahaan. Asisten Manajer Toko harus mampu memahami secara menyeluruh alur kerja dan memberikan arahan dan supervisi yang tepat kepada seluruh tim agar tujuan operasional dapat tercapai secara efisien dan efektif (Kristanto, 2022).

Asisten Manajer Toko juga memainkan peran penting dalam pengembangan dan kepemimpinan sumber daya manusia, selain tanggung jawab teknis. Memotivasi karyawan, menjaga hubungan kerja yang harmonis, dan membantu menyelesaikan konflik internal adalah tanggung jawabnya. Salah satu keterampilan penting dalam hal ini adalah kemampuan untuk berinteraksi dengan orang lain. Pemimpin di level menengah, seperti Asisten Manajer Toko, bertanggung jawab untuk menentukan kandidat karyawan, memberikan pelatihan informal, dan menjadi contoh disiplin dan etika kerja (Kusmiati, 2024).

Asisten Manajer Toko sering dihadapkan pada situasi yang menuntut tindakan cepat dan tepat saat membuat keputusan. Misalnya, ketika jumlah pelanggan meningkat di tengah hari, kekurangan bahan baku, atau masalah sistem kasir. Untuk peran ini, dia harus memiliki kemampuan untuk menganalisis situasi dan membuat keputusan yang mempertimbangkan efek jangka pendek dan jangka panjang. Di sinilah memahami

konsep manajemen operasional seperti efisiensi proses, pengendalian waktu, dan mutu sangat penting.

Selain itu, tanggung jawab administrasi dan pelaporan adalah bagian dari pekerjaan sebagai Asisten Manajer Toko. Menyusun laporan penjualan harian, mengatur jadwal kerja karyawan, dan menyampaikan umpan balik pelanggan kepada manajemen pusat adalah semua tanggung jawabnya. Tugas-tugas ini menentukan pengambilan keputusan di tingkat yang lebih tinggi dan evaluasi kinerja gerai. Pelaporan yang disiplin dan akurat sangat penting karena berdampak pada kepercayaan manajemen terhadap kinerja tim gerai (Pramesti, 2023).

Asisten Manajer Toko bukan hanya pelaksana operasional; mereka juga pemimpin tim dan memastikan nilai-nilai perusahaan diterapkan di lapangan. Di tengah persaingan bisnis yang ketat seperti di wilayah Jababeka Cikarang, peran ini menjadi semakin penting untuk menjaga loyalitas pelanggan dan menjaga keberlangsungan bisnis. Oleh karena itu, untuk menjaga kualitas operasional, manajemen pusat harus memperhatikan penguatan kapasitas dan pelatihan yang berkelanjutan bagi Asisten Store Manager.

Salah satu elemen penting dalam bisnis, khususnya dalam industri makanan dan minuman berbasis franchise seperti Chatime, manajemen operasional berfokus pada pengelolaan proses produksi dan penyampaian layanan secara efektif dan efisien. Dalam konteks gerai Chatime, hal ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengendalian berbagai aktivitas yang berkaitan langsung dengan penyediaan produk kepada pelanggan. Untuk memastikan bahwa setiap proses berjalan secara optimal agar kualitas layanan tetap konsisten dan kepuasan pelanggan tercapai, tujuan utama manajemen operasional adalah untuk memastikan bahwa setiap proses berjalan secara optimal.

Manajemen operasional di gerai Chatime mencakup hal-hal seperti memantau ketersediaan bahan baku, mengatur jadwal kerja karyawan, menjaga peralatan dalam kondisi baik, dan mematuhi peraturan penyajian minuman. Untuk mendukung kelancaran operasional harian, setiap komponen harus terintegrasi secara harmonis. Kesalahan kecil, seperti kesalahan penjadwalan shift atau keterlambatan pengiriman bahan baku, dapat mengganggu seluruh proses layanan dan mengurangi kinerja gerai. Oleh karena itu, seluruh anggota tim harus mengikuti sistem kerja yang terorganisir dan konsisten. Efisiensi adalah komponen penting dari manajemen operasional, yang berarti menghemat waktu, tenaga, dan sumber daya tanpa mengurangi kualitas layanan. Dalam praktiknya, efisiensi dapat dicapai melalui penggunaan teknologi sistem kasir yang terintegrasi, sistem pemesanan yang cepat, dan pelatihan rutin karyawan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan. Untuk menilai efektivitas proses, juga penting untuk mengukur kinerja operasional melalui indikator seperti waktu tunggu pelanggan, tingkat kesalahan penyajian, dan volume penjualan setiap hari.

Kualitas terkait erat dengan manajemen operasional. Kualitas ini mencakup produk dan layanan. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, gerai harus dapat menawarkan produk dengan cita rasa yang sama, lingkungan kerja yang bersih, dan pelayanan yang ramah dan cepat. Oleh karena itu, tim operasional, terutama yang dipimpin oleh Asisten Store Manager, harus melakukan pengawasan dan memberikan umpan balik kepada karyawan untuk memastikan perbaikan jangka panjang. Manajemen operasi harus beradaptasi dengan pasar dan kebutuhan konsumen yang terus berubah. Gerai Chatime

di wilayah industri seperti Jababeka Cikarang harus dapat menyesuaikan waktu kerja, jumlah karyawan, dan strategi promosi dengan tren dan kebiasaan konsumen lokal. Dalam manajemen operasional kontemporer, adaptabilitas inilah yang menjadi bagian penting. Akibatnya, peran manajer operasional, termasuk Asisten Manajer Toko, harus terus berkembang melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi agar mereka dapat menangani tantangan bisnis dengan cepat (Ahmad, 2023).

Asisten Manajer Toko (ASM) bertanggung jawab untuk menerapkan kebijakan dan prosedur operasional di lapangan secara efektif, sebagai pemimpin kedua setelah Manajer Toko, dan memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional harian di toko Chatime berjalan dengan lancar dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pusat. Perannya menjadi sangat penting untuk menghubungkan perencanaan manajemen dengan pelaksanaan teknis oleh staf di lini depan. ASM bertanggung jawab untuk menyusun jadwal kerja karyawan dalam konteks manajemen operasional, memastikan bahwa seluruh area kerja memiliki jumlah karyawan yang memadai. Alur kerja dapat lebih efisien, terutama di tengah jam sibuk atau lonjakan pelanggan. Jadwal yang tidak terpenuhi dapat menyebabkan kurangnya produktivitas dan kualitas layanan, yang pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

ASM mengelola stok bahan baku dan perlengkapan kerja lainnya selain mengatur jadwal. Untuk mencegah pemborosan atau kekurangan bahan selama operasional, pengawasan ini mencakup pemesanan, pengecekan, dan pengendalian penggunaan. Di gerai seperti Chatime, yang bergantung pada kesegaran bahan baku, peran ASM dalam menjaga stok terjaga sangat penting untuk menjaga kualitas produk. ASM juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh staf mematuhi standar prosedur operasional (SOP). Ia bertanggung jawab atas pengendalian kualitas untuk memastikan bahwa setiap minuman disajikan sesuai dengan resep, prosedur higienitas dipatuhi, dan pelayanan pelanggan diberikan dengan ramah dan profesional. Ciri khas Chatime adalah evaluasi rutin terhadap kinerja staf untuk menjaga konsistensi layanan.

ASM juga membantu dalam pelatihan dan pengembangan karyawan saat menerapkan manajemen operasional. Ia bertindak sebagai mentor bagi staf baru dan pembina bagi staf lama yang membutuhkan peningkatan keterampilan. Proses pelatihan ini meningkatkan keterampilan kerja karyawan selain meningkatkan semangat mereka dan kesetiaan mereka terhadap gerai. Agar proses pelatihan berhasil, ASM harus memiliki kemampuan komunikasi dan kepemimpinan yang baik. Selain itu, ASM harus memiliki kemampuan untuk menyelesaikan berbagai masalah dengan cepat dan tepat. Misalnya, ketika terjadi kerusakan pada alat produksi, ketidakhadiran karyawan secara mendadak, atau keluhan pelanggan, ASM menjadi pengambil keputusan pertama di lapangan. Kemampuan menyelesaikan masalah ASM sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional dan mencegah gangguan yang berpotensi mengakibatkan kerusakan yang signifikan (Ambarwati, 2021).

Selain itu, ASM harus menyusun laporan penjualan harian, memasukkan data stok, dan membuat catatan performa karyawan. Laporan-laporan ini berfungsi sebagai dasar untuk evaluasi dan pengambilan keputusan di tingkat manajemen. Oleh karena itu, untuk menjamin akurasi data, ASM harus menyusun dokumen dengan teliti, rapi, dan konsisten. ASM juga terlibat dalam program promosi yang dikirim dari kantor pusat dalam hal pemasaran gerai. Selain memastikan bahwa informasi promosi disampaikan dengan jelas

kepada pelanggan dan seluruh karyawan memahami cara penerapannya, ASM juga dapat membantu manajemen menentukan strategi promosi lokal yang lebih sesuai dengan demografi pelanggan Jababeka Cikarang.

Pengawasan kebersihan dan keamanan gerai adalah bagian dari tugas ASM. Dalam bisnis makanan dan minuman, lingkungan kerja yang bersih dan aman sangat penting. ASM memastikan bahwa area dapur, meja kerja, dan ruang pelanggan tetap bersih serta memantau protokol keamanan makanan untuk mencegah kontaminasi. Selain itu, jika diperlukan, ia bekerja sama dengan pihak luar, seperti pemasok atau teknisi. ASM berfungsi sebagai koordinator utama bagi staf dalam pengembangan sistem digital seperti aplikasi kasir dan POS (Point of Sales). Ia memastikan sistem digunakan dengan benar, memastikan bahwa transaksi tercatat secara akurat, dan menawarkan pelatihan kepada karyawan yang belum terbiasa. Bagian dari pengendalian internal operasional adalah manajemen data yang efisien dan transparan (Amsari, 2024).

Dikutip dari Djameluddin (2022) ASM juga membantu karyawan berkomunikasi dengan manajer toko atau pihak manajemen pusat. Ia mendengarkan keluhan, aspirasi, dan rekomendasi karyawan untuk naik pangkat. Fungsi ini sangat penting untuk menjaga lingkungan kerja yang sehat dan terbuka, dan untuk mengurangi kemungkinan konflik internal yang dapat mengganggu operasi. ASM juga diwajibkan untuk melakukan evaluasi dan analisis ketika performa penjualan atau kualitas pelayanan menurun. Ia memiliki kemampuan untuk menemukan kelemahan sistem dan menyarankan cara memperbaikinya. Metode ini menunjukkan bahwa ASM berfungsi sebagai pelaksana teknis dan penggerak perubahan di level gerai.

ASM bertanggung jawab untuk menangani keluhan dan komplain pelanggan. Agar keluhan pelanggan dapat ditangani secara profesional, ia harus memiliki empati, kesabaran, dan kemampuan komunikasi yang baik. Respon yang tepat terhadap komplain akan memperbaiki reputasi bisnis dan mempertahankan loyalitas pelanggan. ASM harus memahami visi perusahaan dan mampu menerjemahkannya ke dalam praktik kerja yang realistis dan efektif sebagai bagian dari middle management. Ia juga berada pada posisi strategis untuk menjaga keseimbangan antara kebutuhan operasional harian dan kepentingan manajemen. Untuk posisi ini diperlukan keterampilan teknis, kepemimpinan, dan orientasi pelayanan yang kuat (Darsana, 2023).

Oleh karena itu, peran Asisten Manajer Toko sangat penting dalam penerapan manajemen operasional. Ia bertanggung jawab untuk memimpin lapangan, mengelola sumber daya, melatih karyawan, berkomunikasi, dan melaksanakan kebijakan manajemen. Dalam lingkungan kerja yang dinamis seperti Chatime Jababeka Cikarang, keberhasilan operasional sangat bergantung pada kemampuan dan kinerja Asisten Manajer Toko.

Di gerai Chatime Jababeka Cikarang, peran Asisten Manajer Toko (ASM) sangat penting untuk menjamin operasional harian berjalan lancar. Sebagai pemimpin kedua di tingkat gerai, ASM bertanggung jawab terhadap penerapan standar kerja, mengawasi kegiatan staf, dan menyelesaikan masalah teknis selama operasional. Untuk memastikan bahwa seluruh sistem operasional berjalan dengan baik dan mencapai tujuan, ASM membantu mengintegrasikan kebijakan manajemen dengan pelaksanaan langsung di lapangan. Dalam pengelolaan sumber daya, ASM bertanggung jawab untuk mengatur jadwal kerja, memantau kinerja karyawan, dan memastikan kecukupan bahan baku. Selain itu, ASM

juga bertanggung jawab untuk memberikan pelatihan dan pengembangan kapasitas kerja karyawan untuk meningkatkan kualitas dan konsistensi layanan.

Pengawasan SOP, program promosi, dan penggunaan sistem kasir digital menunjukkan bahwa ASM menerapkan manajemen operasional dengan baik. ASM mengawasi dan menghubungkan komunikasi internal gerai. Selain itu, ASM menangani komplain pelanggan dan memastikan lingkungan kerja memenuhi standar kebersihan dan keamanan industri makanan dan minuman. ASM adalah kunci keberhasilan gerai dalam menghadapi dinamika pasar karena peran strategisnya dalam menjaga efisiensi, efektivitas, dan kualitas operasional. Dengan keterampilan penyelesaian masalah, kepemimpinan, dan penguasaan teknis operasional, ASM dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap optimal, bahkan dalam situasi tekanan kerja atau lonjakan permintaan pelanggan. Secara keseluruhan, ASM membantu store manager dengan menjadi pelaksana teknis dan mitra strategis dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, profesional, dan berfokus pada kepuasan pelanggan. ASM memainkan peran penting dalam menciptakan keunggulan operasional gerai Chatime, terutama di daerah dengan aktivitas industri yang padat seperti Jababeka Cikarang.

4. Conclusion

Studi tersebut menemukan bahwa peran Asisten Manajer Toko (ASM) sangat penting dalam menerapkan manajemen operasional di gerai Chatime Jababeka Cikarang. ASM tidak hanya melaksanakan tugas teknis, tetapi juga berfungsi sebagai penghubung strategis antara praktik operasional di lapangan dan kebijakan manajemen pusat. ASM memainkan peran penting dalam menjamin kelancaran aktivitas bisnis sehari-hari di gerai karena memiliki tanggung jawab langsung terhadap pelaksanaan SOP, pengawasan karyawan, dan pengelolaan sumber daya.

Manajemen operasional gerai Chatime mencakup banyak hal penting, seperti evaluasi pelayanan, pengendalian kualitas produk, manajemen stok, dan penanganan keluhan pelanggan. ASM memastikan bahwa setiap proses dijalankan dengan baik dan sesuai dengan standar perusahaan. Sejauh mana ASM mampu menggabungkan kemampuan manajemen dengan kepekaan terhadap dinamika kerja dan kebutuhan konsumen sangat penting untuk keberhasilan operasional gerai. ASM memainkan peran penting dalam pengembangan sumber daya manusia dengan membentuk budaya kerja yang produktif dan berkolaborasi. Melalui pelatihan, bimbingan, dan evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala, ASM membantu karyawan berkembang secara profesional dan berkontribusi lebih baik terhadap tujuan organisasi. Ini berdampak pada peningkatan kinerja tim secara keseluruhan dan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan. ASM membantu mengadaptasi sistem digital seperti Point of Sales (POS) dan aplikasi kasir. Dengan memantau penggunaan sistem ini, dia membantu meningkatkan pencatatan transaksi dan membuat proses pelaporan dan pengambilan keputusan berbasis data lebih mudah. Keterlibatan ASM dalam program promosi dan pelayanan pelanggan juga menunjukkan peningkatan pendapatan gerai. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa fungsi ASM mencakup bidang pelayanan, administratif, kepemimpinan, dan operasional. Untuk posisi ini, Anda harus memiliki kemampuan multitasking, kemampuan kepemimpinan yang kuat, dan pemahaman mendalam tentang proses bisnis. Dalam gerai yang beroperasi di wilayah industri padat seperti Jababeka,

ketangguhan dan kelincahan ASM sangat penting untuk mempertahankan keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis.

Untuk meningkatkan kapasitas manajerial, teknis, dan interpersonal, perusahaan harus memberikan pelatihan berkelanjutan kepada ASM. Pelatihan ini dapat berupa pelatihan tentang kepemimpinan, manajemen waktu, pelayanan pelanggan, dan sistem operasional berbasis digital. Dengan pelatihan yang tepat, ASM akan menjadi lebih andal dalam melakukan tugasnya dengan baik. Selanjutnya, evaluasi kinerja yang sistematis dan berkala terhadap ASM harus dilakukan sebagai dasar untuk pemberian apresiasi dan pengembangan karier. Evaluasi yang objektif akan membantu menentukan kekuatan dan area yang perlu ditingkatkan dalam peran ASM. Selain itu, keterlibatan ASM dalam proses pengambilan keputusan tingkat gerai harus ditingkatkan agar mereka merasa lebih terlibat dan bertanggung jawab atas keberhasilan perusahaan.

References

- Ahmad, G. N. (2022). Manajemen operasi. Bumi Aksara.
- Ambarwati, R., & SE, M. (2020). Buku Ajar Manajemen Operasional Dan Implementasi Dalam Industri. Umsida Press, 1-947.
- Ambarwati, R., & Rumah, P. P. (2021). Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri. Penerbit Pustaka Rumah C1nta.
- Amsari, S., Sy, S. E., & Barus, D. S. (2024). Buku Ajar Manajemen Operasional. umsu press.
- Darsana, I. M., Anita, S. Y., Trisilia, M., Sari, O. Y., Raharjo, T. B., Puspasari, D., ... & Prasnowo, M. A. (2023). Manajemen Operasional. CV. Intelektual Manifes Media.
- Djamaluddin, A. (2022). Manajemen Operasional Pelabuhan. Unhas Press.
- Faiq, S. S., Rizal, M., & Tahir, R. (2021). Analisis Manajemen Operasional Perusahaan Multinasional (Studi Kasus Pada PT. Unilever Indonesia Tbk.). Jurnal Manajemen, 11(2), 135-143.
- Hanif, H., Hidayat, T., & Haryadi, R. N. (2023). Pelatihan keterampilan manajemen operasional bagi UMKM: Peningkatan efisiensi dan produktivitas. Jabdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 1(1), 34-38.
- Jumlad, W., & Fajrin, M. (2020). Analisis Kinerja Unit Apron Movement Control Terhadap Safety di Bandar Udara International Husein Sastranegara. Jurnal Manajemen Dirgantara, 13(1), 35-41.
- Kristanto, H., Tamsi, T., & Cuandra, F. (2022). Penerapan Manajemen Operasional dalam Meningkatkan Kinerja di Apple, Inc. YUME: Journal of Management, 5(3), 84-96.
- Kusmiati, M. (2024). Manajemen Operasional Jasa 4.0. CV. Aksara Global Akademia.
- Pramesti, A., Novitasari, C., & Oktaviani, D. (2023). Penerapan manajemen operasional di era digital dan perkembangan e-commerce. Economics Business Finance and Entrepreneurship, 88-97.