



## Penerapan Strategi Operasional dan Pelayanan Pelanggan dalam Mendukung Efisiensi Kerja pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart)

Agus Kuncoro

Universitas Nusa Putra

Email: [agus.kuncoro\\_mn22@nusaputra.ac.id](mailto:agus.kuncoro_mn22@nusaputra.ac.id)

### Article Info

Submitted: Mei 2026

Revised: Mei 2026

Accepted: Mei 2026

Published: Mei 2026

### Keywords:

Efisiensi Kerja; Manajemen Operasional; Pelayanan Pelanggan; Ritel Modern; Teknologi Informasi

### Abstrak

Perkembangan industri ritel modern di Indonesia menuntut perusahaan untuk mampu menerapkan strategi operasional yang efektif guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kegiatan internship di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) bertujuan untuk memahami penerapan manajemen operasional, pelayanan pelanggan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung efektivitas operasional toko ritel modern. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan observasi langsung, partisipasi aktif, dokumentasi kegiatan, dan studi literatur selama proses internship berlangsung. Mahasiswa terlibat langsung dalam berbagai aktivitas operasional seperti pengelolaan stok barang, display produk, pelayanan pelanggan, pengoperasian kasir, serta penggunaan sistem informasi seperti POS, Maxdis, APO, dan SIS. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan strategi operasional berbasis standar operasional prosedur (SOP), sistem kerja shift, dan penggunaan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat pelayanan transaksi, serta menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, kegiatan internship juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kemampuan komunikasi, disiplin kerja, kerja sama tim, dan kemampuan problem solving mahasiswa dalam menghadapi lingkungan kerja profesional. Dengan demikian, strategi operasional yang terstruktur dan berorientasi pada pelayanan pelanggan menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan operasional perusahaan ritel modern serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang siap menghadapi dunia kerja.

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri ritel modern di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari menjadi salah satu faktor utama meningkatnya persaingan bisnis pada sektor ritel. Perusahaan ritel modern dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan yang cepat, produk yang lengkap, harga yang kompetitif, serta lingkungan belanja yang nyaman bagi pelanggan. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, strategi operasional menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing bisnis. Strategi operasional mencakup pengelolaan aktivitas toko, pengendalian stok barang, sistem pelayanan pelanggan, pemanfaatan teknologi informasi, hingga pengelolaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Menurut penelitian mengenai kualitas layanan pada toko ritel modern, kualitas pelayanan yang cepat, kenyamanan lingkungan toko, dan efektivitas operasional memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada sektor ritel modern (Irawan & Wabiser, 2025). Selain itu, penelitian lain menjelaskan bahwa keberhasilan perusahaan ritel modern sangat dipengaruhi oleh strategi pelayanan pelanggan, inovasi operasional, serta kemampuan perusahaan dalam memberikan pengalaman belanja yang positif kepada konsumen (Putri Rusdiana Sari et al., 2025). PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk atau Alfamart merupakan salah satu perusahaan ritel modern terbesar di Indonesia yang menerapkan sistem operasional terstandarisasi untuk menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dengan ribuan gerai yang tersebar di berbagai



wilayah Indonesia, Alfamart terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi operasional berbasis teknologi dan penerapan standar pelayanan yang konsisten dalam setiap aktivitas bisnisnya.

Sebagai perusahaan ritel modern yang beroperasi selama 24 jam, PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk menerapkan sistem kerja *shift* guna menjaga stabilitas operasional toko dan memastikan pelayanan kepada pelanggan tetap berjalan optimal setiap waktu. Sistem kerja tersebut melibatkan pembagian tugas yang terstruktur antara karyawan pada *shift* pagi, siang, dan malam agar seluruh kegiatan operasional toko dapat berjalan secara efektif dan efisien. Dalam operasional sehari-hari, *crew store* memiliki tanggung jawab penting seperti melayani pelanggan, mengelola transaksi kasir, mengisi dan menata produk di rak, melakukan pengecekan barang, menjaga kebersihan toko, serta memastikan ketersediaan stok produk sesuai standar perusahaan. Aktivitas operasional tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan perusahaan ritel tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk yang dijual, tetapi juga oleh kualitas pelayanan dan pengelolaan operasional yang baik. Penelitian mengenai manajemen operasional ritel modern menjelaskan bahwa sistem kerja yang terorganisir dan pelayanan pelanggan yang optimal menjadi faktor utama dalam meningkatkan efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan (Rilopari & Himawan, 2021). Selain itu, penggunaan sistem informasi seperti *Point of Sale* (POS), Maxdis, APO, dan SIS menjadi bagian penting dalam mendukung efisiensi kerja dan akurasi data operasional toko. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut membantu perusahaan dalam mempercepat proses transaksi, memantau stok barang, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan sehingga operasional toko dapat berjalan lebih terstruktur dan terkendali. Penelitian lain juga menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam operasional ritel modern mampu meningkatkan efisiensi kerja serta mendukung kualitas pelayanan pelanggan secara berkelanjutan (Widyastuti et al., 2024).

Kegiatan *internship* di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memahami secara langsung penerapan teori manajemen dalam dunia kerja, khususnya pada sektor ritel modern. Melalui kegiatan magang ini, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman teknis dalam menjalankan operasional toko, tetapi juga memahami pentingnya disiplin kerja, komunikasi, kerja sama tim, dan pelayanan pelanggan dalam mendukung keberhasilan perusahaan. Selama kegiatan *internship* berlangsung, mahasiswa terlibat langsung dalam berbagai aktivitas operasional seperti pelayanan kasir, penataan produk, pengecekan stok barang, *stock opname*, serta pelaksanaan standar operasional prosedur perusahaan. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana strategi operasional diterapkan untuk menjaga efisiensi kerja dan menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa kegiatan *internship* dan pengalaman kerja lapangan memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan keterampilan kerja, kemampuan komunikasi, dan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja profesional (Somar et al., 2021). Selain itu, interaksi langsung dengan pelanggan membantu mahasiswa memahami karakteristik konsumen dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam bisnis ritel modern. Pengalaman ini menjadi sarana pembelajaran yang sangat penting karena mahasiswa dapat menghubungkan teori manajemen operasional, pemasaran, dan sumber daya manusia yang dipelajari selama perkuliahan dengan praktik nyata yang terjadi di lingkungan kerja profesional. Penelitian lain juga menjelaskan bahwa penerapan strategi operasional dan pelayanan pelanggan dalam perusahaan jasa maupun ritel mampu meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan kepada konsumen (Wariski et al., 2024).

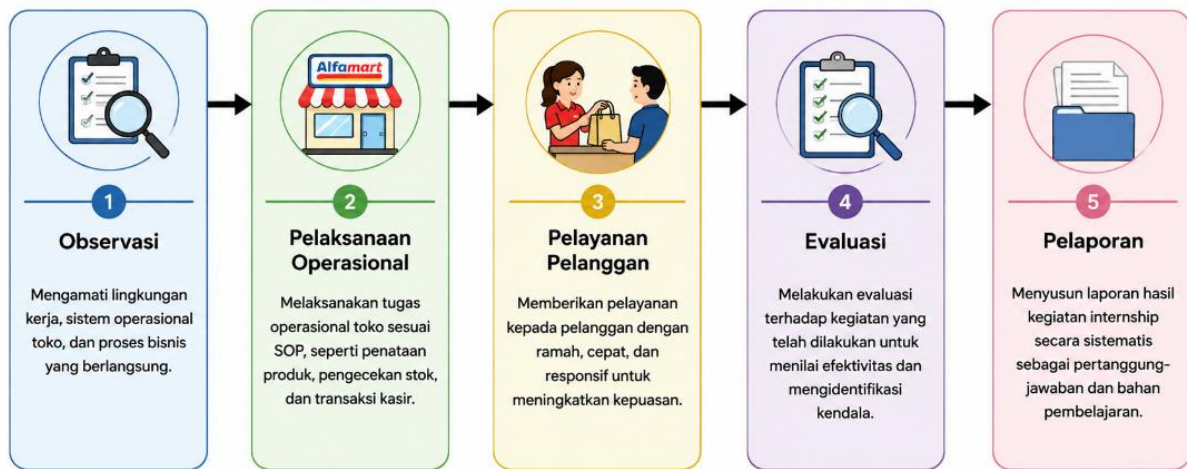
Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi operasional memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan perusahaan ritel modern, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penerapan sistem kerja yang terstruktur, pengelolaan operasional yang efektif, serta pemanfaatan teknologi



informasi menjadi faktor utama yang membantu perusahaan menjaga stabilitas operasional dan meningkatkan efisiensi kerja. Penelitian menunjukkan bahwa strategi operasional yang terintegrasi dengan kualitas pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efektivitas operasional serta kepuasan pelanggan pada sektor ritel modern (Widyastuti et al., 2024). Melalui kegiatan *internship* di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, mahasiswa memperoleh pengalaman nyata mengenai bagaimana strategi operasional diterapkan dalam lingkungan bisnis yang kompetitif dan dinamis. Selain meningkatkan kemampuan teknis dan manajerial, kegiatan ini juga membantu mahasiswa mengembangkan kemampuan komunikasi, tanggung jawab, *problem solving*, dan adaptasi terhadap lingkungan kerja. Oleh karena itu, kegiatan *internship* menjadi salah satu sarana pembelajaran yang sangat penting dalam mempersiapkan mahasiswa menghadapi dunia kerja profesional. Penelitian lain juga menjelaskan bahwa pengalaman kerja lapangan melalui kegiatan *internship* mampu meningkatkan kesiapan kerja mahasiswa serta membentuk kemampuan profesional yang sesuai dengan kebutuhan industri modern (Somar et al., 2021). Dengan memahami penerapan strategi operasional pada perusahaan ritel modern seperti Alfamart, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan wawasan dan kompetensi yang relevan dengan kebutuhan industri serta mampu memberikan kontribusi positif dalam pengembangan bisnis ritel di masa yang akan datang.

## 2. METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan *internship* di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan observasi langsung dan partisipasi aktif dalam kegiatan operasional toko. Pendekatan ini digunakan untuk memahami secara mendalam bagaimana strategi operasional diterapkan dalam mendukung efektivitas kerja, pelayanan pelanggan, serta pengelolaan operasional pada perusahaan ritel modern. Penelitian deskriptif kualitatif dinilai mampu menggambarkan kondisi nyata yang terjadi di lingkungan kerja secara sistematis melalui proses observasi, dokumentasi, dan keterlibatan langsung dalam aktivitas operasional perusahaan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian mengenai strategi operasional toko ritel yang menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif deskriptif efektif digunakan untuk menganalisis proses operasional dan pelayanan pelanggan dalam meningkatkan daya saing bisnis ritel modern (Hansel Forbes Liem, 2025). Kegiatan *internship* dilaksanakan di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk wilayah Karawang, Jawa Barat, dengan mahasiswa terlibat langsung sebagai *crew store* dalam berbagai aktivitas operasional seperti pelayanan kasir, pengelolaan stok barang, penataan *display* produk, pengecekan barang *expired*, *stock opname*, serta pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) perusahaan. Selain itu, mahasiswa juga mempelajari penggunaan sistem informasi operasional seperti *Point of Sale* (POS), Maxdis, APO, dan SIS yang berfungsi untuk meningkatkan efisiensi kerja dan akurasi data operasional toko. Menurut penelitian mengenai kualitas pelayanan ritel modern, penerapan sistem operasional yang terstruktur dan penggunaan teknologi informasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan pelanggan dan stabilitas operasional perusahaan (Ferdianshah & Mesra, 2025). Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, dokumentasi kegiatan, partisipasi aktif dalam operasional toko, dan studi literatur terkait manajemen operasional serta pelayanan pelanggan. Tahapan kegiatan *internship* dimulai dari observasi lingkungan kerja dan sistem operasional toko, pelaksanaan tugas operasional, pelayanan pelanggan, evaluasi kegiatan, hingga penyusunan laporan hasil *internship* sehingga mahasiswa memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dunia kerja ritel modern.



Gambar 1. Alur Kegiatan Internship

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan internship yang dilaksanakan di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) memberikan hasil yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap penerapan strategi operasional pada sektor ritel modern. Selama kegiatan berlangsung, mahasiswa terlibat langsung dalam berbagai aktivitas operasional toko yang bertujuan untuk mendukung kelancaran pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Proses pendampingan dilakukan secara bertahap melalui pengarahan dari kepala toko dan *crew store* senior mengenai standar operasional prosedur (SOP), budaya kerja perusahaan, penggunaan sistem informasi operasional, hingga teknik pelayanan pelanggan yang baik dan profesional. Pendampingan tersebut menjadi bagian penting dalam membentuk kemampuan teknis dan kedisiplinan mahasiswa selama menjalankan kegiatan *internship*. Penelitian menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan dan pelatihan operasional dalam lingkungan kerja ritel modern mampu meningkatkan keterampilan kerja, kemampuan komunikasi, dan kualitas pelayanan mahasiswa maupun karyawan dalam menghadapi pelanggan secara *professional* (Putra et al., 2025). Melalui proses ini, mahasiswa tidak hanya belajar mengenai aktivitas teknis operasional toko, tetapi juga memahami pentingnya komunikasi, kerja sama tim, tanggung jawab, dan pelayanan prima dalam mendukung keberhasilan bisnis ritel modern. Selain itu, penelitian lain menjelaskan bahwa penerapan strategi operasional yang terstruktur serta budaya kerja yang disiplin berpengaruh positif terhadap efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan pada perusahaan ritel modern (Firmansyah, 2025a). Dengan demikian, kegiatan *internship* menjadi sarana pembelajaran yang efektif dalam membentuk kemampuan profesional mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja yang kompetitif dan dinamis.

Pada tahap awal kegiatan *internship*, mahasiswa melakukan proses observasi terhadap sistem operasional toko dan pola kerja karyawan dalam menjalankan aktivitas harian. Observasi dilakukan untuk memahami alur kerja operasional mulai dari pembukaan toko, pelayanan transaksi pelanggan, pengelolaan stok barang, hingga penutupan operasional harian. Dalam proses ini, mahasiswa memperoleh pemahaman mengenai pentingnya pembagian kerja berdasarkan sistem *shift* untuk menjaga stabilitas pelayanan toko selama 24 jam. Penelitian menunjukkan bahwa sistem kerja *shift* yang diterapkan secara terstruktur mampu mendukung efektivitas operasional dan menjaga kualitas pelayanan pada perusahaan ritel modern



(Masitoh et al., 2024). Setelah proses observasi selesai, mahasiswa mulai dilibatkan secara aktif dalam berbagai kegiatan operasional seperti *display* produk, pengecekan harga, pengisian rak barang, pengecekan barang *expired*, *stock opname*, hingga pengoperasian sistem kasir digital. Aktivitas tersebut dilakukan sesuai dengan SOP perusahaan guna menjaga kualitas pelayanan dan menciptakan lingkungan toko yang nyaman bagi pelanggan. Selain itu, mahasiswa juga terlibat dalam proses penanganan pesanan *online* melalui aplikasi APO dan pengelolaan sistem informasi toko menggunakan POS, Maxdis, dan SIS yang berfungsi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan akurasi data transaksi toko. Penelitian lain menjelaskan bahwa penerapan strategi manajemen berbasis teknologi digital pada perusahaan ritel modern mampu meningkatkan efisiensi operasional dan mendukung kualitas pelayanan pelanggan secara lebih optimal (Sitorus et al., 2025).

Kegiatan pelayanan pelanggan menjadi salah satu fokus utama dalam proses *internship* di Alfamart. Mahasiswa dilatih untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif kepada pelanggan dalam setiap transaksi yang dilakukan. Interaksi langsung dengan pelanggan membantu mahasiswa memahami karakteristik konsumen dan berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, komunikasi yang efektif, dan responsivitas karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada sektor ritel modern (Rahman et al., 2026). Dalam praktiknya, mahasiswa menghadapi berbagai kondisi pelayanan seperti membantu pelanggan mencari produk, menangani antrean transaksi pada jam sibuk, memberikan informasi promo, hingga menangani keluhan pelanggan dengan pendekatan yang sopan dan profesional. Pendampingan yang dilakukan oleh kepala toko dan *crew store* senior memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kemampuan komunikasi dan *problem solving* mahasiswa dalam menghadapi berbagai situasi operasional di lapangan. Selain itu, penerapan budaya kerja 2I dan 3K yang terdiri dari integritas, inovasi, kualitas, produktivitas, kerja sama tim, dan kepuasan pelanggan turut membentuk perilaku kerja mahasiswa menjadi lebih disiplin, bertanggung jawab, dan adaptif terhadap lingkungan kerja profesional. Penelitian lain juga menjelaskan bahwa budaya kerja yang berorientasi pada kualitas pelayanan dan kerja sama tim mampu meningkatkan produktivitas kerja serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih profesional pada perusahaan ritel modern (Nurfuaddi et al., 2025).

Hasil kegiatan *internship* menunjukkan adanya perubahan perilaku dan peningkatan kemampuan mahasiswa dalam memahami dunia kerja ritel modern. Mahasiswa menjadi lebih disiplin terhadap waktu kerja, lebih mampu bekerja sama dalam tim, serta memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik dibandingkan sebelum mengikuti kegiatan *internship*. Selain itu, mahasiswa juga mengalami peningkatan kesadaran mengenai pentingnya pelayanan pelanggan sebagai faktor utama dalam menjaga loyalitas konsumen dan citra perusahaan. Penelitian menunjukkan bahwa kegiatan *internship* dan pembelajaran berbasis pengalaman kerja mampu meningkatkan kemampuan interpersonal, kedisiplinan, serta kesiapan mahasiswa dalam menghadapi lingkungan kerja profesional (Fadillah & Mubaraq, 2025). Dalam proses pendampingan, muncul bentuk kepemimpinan lokal (*local leader*) di lingkungan kerja toko, di mana kepala toko dan senior *crew store* berperan sebagai pembimbing yang memberikan arahan, motivasi, serta contoh perilaku kerja profesional kepada mahasiswa. Kehadiran pemimpin lokal tersebut membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung proses pembelajaran dan transformasi sikap kerja mahasiswa. Perubahan sosial yang muncul dari kegiatan ini terlihat dari meningkatnya kesadaran mahasiswa terhadap pentingnya profesionalisme, pelayanan prima, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia kerja modern. Penelitian lain menjelaskan bahwa budaya kerja profesional dan kepemimpinan di lingkungan kerja ritel modern memiliki pengaruh positif terhadap pembentukan karakter kerja, peningkatan motivasi, serta kemampuan adaptasi mahasiswa maupun karyawan dalam menghadapi dinamika dunia kerja (Sugiarti, 2025). Dengan demikian, kegiatan *internship* tidak hanya



memberikan pengalaman teknis operasional, tetapi juga membentuk karakter kerja dan pola pikir profesional yang dapat menjadi bekal mahasiswa dalam menghadapi persaingan dunia kerja di masa mendatang.

Selain memberikan manfaat bagi mahasiswa, kegiatan *internship* juga memberikan dampak positif terhadap lingkungan operasional toko. Kehadiran mahasiswa membantu meningkatkan efektivitas operasional terutama pada jam-jam sibuk ketika jumlah pelanggan meningkat. Mahasiswa membantu *crew store* dalam pengisian produk, pelayanan kasir, pengecekan barang, dan menjaga kebersihan area toko sehingga operasional dapat berjalan lebih optimal. Penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa *internship* dalam aktivitas operasional perusahaan mampu meningkatkan efektivitas kerja, memperkuat kolaborasi tim, serta membantu perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan (Firmansyah, 2025). Kerja sama yang terjalin antara mahasiswa dan karyawan toko menciptakan suasana kerja yang lebih kolaboratif dan produktif. Selain itu, adanya keterlibatan mahasiswa dalam operasional toko juga memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk memperkenalkan budaya kerja profesional kepada generasi muda sebagai bagian dari pengembangan sumber daya manusia di sektor ritel modern. Penelitian lain menjelaskan bahwa program *internship* berbasis praktik kerja langsung mampu menciptakan proses pembelajaran yang aplikatif serta meningkatkan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi lingkungan kerja profesional yang dinamis dan kompetitif (Endaryanti & Riawan, 2023). Secara keseluruhan, kegiatan *internship* di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk berhasil menciptakan proses pembelajaran yang bersifat partisipatif dan aplikatif, di mana mahasiswa memperoleh pengalaman nyata dalam menerapkan ilmu manajemen operasional, pelayanan pelanggan, dan kerja tim dalam lingkungan kerja profesional yang dinamis dan kompetitif.

Tabel 1. Hasil Kegiatan *Internship* dan Dampak Operasional

No	Kegiatan <i>Internship</i>	Hasil yang Dicapai	Dampak yang Diharapkan
1	Observasi operasional toko	Memahami alur kerja toko	Meningkatkan pemahaman operasional
2	Pengelolaan stok barang	Produk lebih tertata	Mengurangi kekosongan barang
3	Pelayanan pelanggan	Kemampuan komunikasi meningkat	Kepuasan pelanggan meningkat
4	Pengoperasian kasir	Memahami sistem POS	Transaksi lebih cepat dan akurat
5	Pengecekan barang <i>expired</i>	Produk lebih terkontrol	Menjaga kualitas produk
6	Kerja sama tim	Meningkatkan koordinasi kerja	Operasional lebih efektif
7	Penggunaan sistem informasi	Memahami digitalisasi operasional	Efisiensi kerja meningkat

Sumber: Data diolah penulis (2026)

## 4. SIMPULAN

Berisi Kegiatan *internship* yang dilaksanakan di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) memberikan pengalaman pembelajaran yang sangat bermanfaat dalam memahami penerapan strategi operasional pada sektor ritel modern. Melalui keterlibatan langsung dalam berbagai aktivitas operasional toko, mahasiswa memperoleh pemahaman nyata mengenai bagaimana sistem kerja yang terstruktur mampu mendukung efektivitas pelayanan dan menjaga kepuasan pelanggan. Penerapan standar operasional prosedur (SOP), sistem kerja *shift*, pengelolaan stok barang, serta penggunaan teknologi informasi seperti POS, Maxdis, APO, dan SIS terbukti membantu perusahaan dalam menciptakan operasional toko yang lebih efisien, cepat, dan terorganisir. Selain itu, pelayanan pelanggan yang ramah, responsif, dan profesional menjadi faktor



utama dalam membangun loyalitas pelanggan dan menciptakan pengalaman belanja yang positif. Melalui kegiatan ini, mahasiswa juga memahami bahwa keberhasilan perusahaan ritel modern tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan produk dan sistem operasional yang baik, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang mampu bekerja secara disiplin, bertanggung jawab, dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Dengan demikian, kegiatan *internship* menjadi sarana penting bagi mahasiswa untuk menghubungkan teori manajemen yang dipelajari selama perkuliahan dengan praktik nyata di dunia kerja sehingga dapat meningkatkan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi tantangan dunia kerja profesional di masa mendatang.

Selain memberikan pengalaman teknis dalam operasional toko, kegiatan *internship* di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk juga memberikan dampak positif terhadap pembentukan karakter dan pola pikir profesional mahasiswa. Selama proses pendampingan berlangsung, mahasiswa mengalami peningkatan kemampuan dalam bekerja sama dalam tim, mengelola waktu kerja, menyelesaikan masalah operasional, serta beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dinamis dan kompetitif. Kehadiran kepala toko dan *crew store* senior sebagai pembimbing turut membantu mahasiswa memahami budaya kerja profesional yang menekankan pentingnya integritas, kedisiplinan, kualitas pelayanan, dan tanggung jawab terhadap pekerjaan. Perubahan perilaku yang muncul selama kegiatan *internship* menunjukkan adanya peningkatan kesadaran mahasiswa mengenai pentingnya pelayanan prima dan profesionalisme dalam dunia kerja modern. Selain itu, keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan operasional toko juga memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas pelayanan dan kelancaran operasional perusahaan, khususnya dalam membantu pengelolaan stok barang, pelayanan pelanggan, dan penataan area toko. Oleh karena itu, kegiatan *internship* tidak hanya memberikan manfaat bagi mahasiswa sebagai peserta program pembelajaran, tetapi juga memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam mendukung pengembangan sumber daya manusia yang kompeten dan siap kerja. Secara keseluruhan, kegiatan *internship* ini berhasil menciptakan proses pembelajaran yang aplikatif, *partisipatif*, dan relevan dengan kebutuhan industri ritel modern saat ini.

## 5. PERSANTUNAN

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya kegiatan *internship* serta penyusunan laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan *internship* dan memperoleh pengalaman kerja secara langsung di lingkungan ritel modern. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kepala toko, *crew store*, dan seluruh karyawan Alfamart yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta pengalaman berharga selama kegiatan berlangsung. Penulis turut mengucapkan terima kasih kepada Universitas Nusa Putra dan dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama proses penyusunan laporan ini. Secara khusus, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rahma Maulana Bunyamin yang telah membantu, mendukung, menemani, serta memberikan motivasi kepada penulis sejak awal hingga akhir kegiatan *internship* dan penyusunan laporan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan darinya, proses pelaksanaan *internship* hingga penyelesaian laporan ini tidak akan berjalan dengan baik. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga, teman-teman, dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan moral sehingga seluruh rangkaian kegiatan dapat diselesaikan dengan lancar.



## REFERENSI

- Endaryanti, D., & Riawan, A. (2023). Peran Pengalaman On The Job Training Dalam Memperkuat Kesiapan Kerja Mahasiswa Diploma Tiga Perhotelan. *Mabba Jurnal*, 4(2), 81–92.
- Fadillah, W. O. S., & Mubaraq, A. (2025). Pengaruh Pengalaman Magang Dan Soft Skill Terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Halu Oleo. *Jurnal Homanis: Halu Oleo Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 545–557.
- Ferdianshah, M. R., & Mesra, R. (2025). Studi Mendalam Mengenai Pemahaman Pelayanan Pelanggan Terhadap Perkembangan Bisnis Ritel. *Comte: Journal Of Sociology Research And Education*, 2(3), 111–123. <https://doi.org/10.64924/616m8x31>
- Firmansyah, M. F. (2025a). Integrasi Manajemen Strategik Dan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing: Kajian Pada Pt Sumber Alfaria Trijaya. *Professional Business Journal (Pbj) P-Issn*, 3(1), 3025–7611. <https://jurnal.usp.ac.id/index.php/professional-bussiness-journal/article/view/224%0ahttps://jurnal.usp.ac.id/index.php/professional-bussiness-journal/article/download/224/160>
- Firmansyah, M. F. (2025b). Integrasi Manajemen Strategik Dan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing: Kajian Pada Pt Sumber Alfaria Trijaya. *Professional Business Journal*, 3(1), 39–54.
- Hansel Forbes Liem. (2025). Strategi Operasional Toko: Optimalisasi Proses Harian Untuk Daya Saing Ritel. *Peshum : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 5(1), 1043–1051. <https://doi.org/10.56799/Peshum.V5i1.13740>
- Irawan, I. C., & Wabiser, K. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Ritel Modern Di Nabire Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Maneksi*, 14(1), 74–83. <https://doi.org/10.31959/Jm.V14i1.2752>
- Masitoh, S., Bina, U., Informatika, S., Lestari, T., Kramat, J., No, R., 98, J., & Pusat, I. (2024). Pengaruh Jam Kerja Dan Sistem Kerja Shifting Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Buah Jakarta Barat Universitas Bina Sarana Informatika. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(10), 1–8. <https://doi.org/10.61722/Jiem.V2i10.2578>
- Nurfuaddi, N., Irwansyah, I., & Shoalihin, S. (2025). Pengaruh Budaya Kerja Digital Dan Adaptasi Teknologi Terhadap Kinerja Karyawan Alfamart Di Era Retail 4.0. *Advances In Management & Financial Reporting*, 3(3), 927–944.
- Putra, R., Miran, I., Rivai, Y., Chandra, S., & Hocky, A. (2025). Pelatihan Dan Pendampingan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Pt Nadhira Napoleon Perkasa. *Judikat: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 56–62.
- Putri Rusdiana Sari, Nurhapsari, R., Sholihah, E., & Rahmania, A. S. (2025). Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Ritel Modern: Tinjauan Dari Aspek Kualitas Layanan, Promosi, Dan Harga. *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi*, 5(1), 71–78. <https://doi.org/10.51903/4nmyth13>
- Rahman, S., Umpusinga, H. A., Alam, I. A., & Barusman, A. R. P. (2026). Consumer Satisfaction In Islamic Economic Perspective: A Literature Review On Product And Service Quality. *Adzkiya: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 14(1), 1–17.
- Rilopari, P., & Himawan, A. F. I. (2021). Pengaruh Kinerja Operasional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Prima Megah Irsa. *Master: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan*, 1(2), 57. <https://doi.org/10.30595/Jmbt.V1i2.12667>
- Sitorus, F., Gemilang, G. S., Pulungan, J. Z., Dwiputra, R., & Nasution, S. S. (2025). Strategi Manajemen Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Pada Perusahaan Ritel Di Era Digital. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2),



425–435. <https://doi.org/10.71456/Sur.V3i2.1276>

Somar, E., Suparman, A., & Raga, P. (2021). Peningkatan Kinerja Operasional Perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Management And Business Review*, 5(2), 188–201.

<https://doi.org/10.21067/Mbr.V5i2.5904>

Sugiarti, W. (2025). *Peran Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Melalui Kompetensi Sumber Daya Manusia Sebagai Mediasi*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Wariski, V., Darma, D. A., & Manan, A. A. (2024). Strategi Pemasaran Dan Operasional Dalam Membangun Keunggulan Kompetitif Di Pasar Lokal (Studi Kasus Toko Fotokopi Bina Kreasi). *Peng: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 1359–1373.

<https://doi.org/10.62710/5e7mpm80>

Widyastuti, Y. M., Oktiarso, T., & Putrianto, N. K. (2024). Perancangan Sistem Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Dan Kepuasan Pelanggan. *Kurawal - Jurnal Teknologi, Informasi Dan Industri*, 7(1), 12–32.

<https://doi.org/10.33479/Kurawal.V7i1.1066>