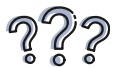


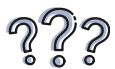


Mempersiapkan Store Leaders Puyo Group yang Profesional dan Kompeten dengan Leadership dan Service Excellence

Selamat datang di modul ini! Sebelum kita memulai perjalanan untuk menjadi Store Leader yang profesional dan kompeten, mari refleksikan beberapa pertanyaan berikut:



Dari skala 1-5, seberapa percaya diri Anda dalam memimpin tim?



Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam memberikan layanan terbaik?

Dari pertanyaan reflektif sebelumnya, apakah Anda sudah menemukan jawaban tentang kepemimpinan dan pelayanan yang sudah anda lakukan? Jika belum, jangan khawatir! Modul ini akan membantu Anda memahami bagaimana menjadi Store Leader yang profesional, kompeten, dan mampu memberikan layanan terbaik dengan Leadership dan Service Excellence.

1. Peran Store Leader F&B

Store Leader F&B (Food & Beverage) adalah **pemimpin utama dalam sebuah outlet** makanan dan minuman yang bertanggung jawab atas seluruh operasional toko, mulai dari **manajemen tim, pelayanan pelanggan, pengelolaan stok, hingga pencapaian target bisnis**.

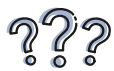
Sebagai seorang Store Leader, Anda bukan hanya memastikan kelancaran operasional sehari-hari, tetapi juga berperan sebagai **pemimpin, pelatih, dan pengambil keputusan** yang akan mempengaruhi kesuksesan toko.

Selain itu, seorang Store Leader juga berperan sebagai **penghubung antara manajemen dan tim operasional di lapangan, memastikan bahwa setiap kebijakan atau strategi bisnis diterapkan dengan efektif**. Mereka harus memiliki **keterampilan komunikasi** yang baik untuk memberikan arahan yang jelas, menyelesaikan konflik dalam tim, serta membangun budaya kerja yang positif.



A. Skill yang Harus Dimiliki Store Leader F&B

- **Kepemimpinan:** Mampu mengarahkan dan memotivasi tim dengan baik.
- **Manajemen Waktu:** Mengatur operasional dengan efisien tanpa menghambat pelayanan.
- **Komunikasi yang Baik:** Berinteraksi dengan tim, pelanggan, dan manajemen perusahaan secara efektif.
- **Pemecahan Masalah:** Cepat mengambil keputusan ketika ada kendala di toko.
- **Ketelitian dalam Keuangan:** Mengawasi kasir, transaksi, dan pencatatan keuangan toko.



Nah, Apakah Anda sudah memiliki Skill untuk menjadi Store Leader F&B?

B. Tugas dan Tanggung Jawab Store Leader F&B

1 Memimpin dan Mengelola Tim

Seorang Store Leader bertanggung jawab untuk mengatur jadwal kerja dan shift karyawan agar operasional outlet berjalan lancar, sekaligus **membimbing, melatih, dan memotivasi** tim agar bekerja secara optimal. Selain itu, mereka juga harus **memastikan disiplin dan kinerja tim tetap terjaga** sesuai dengan standar perusahaan, sehingga kualitas layanan dan produktivitas dapat terus meningkat.

2 Menjaga Kualitas Produk dan Pelayanan Pelanggan

Seorang Store Leader bertanggung jawab **memastikan bahwa setiap produk F&B yang disajikan sesuai dengan standar kualitas** yang ditetapkan, sekaligus **menjaga kebersihan dan kerapian area kerja** agar memenuhi standar kesehatan dan keamanan. Selain itu, mereka juga harus mampu **menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan profesional** untuk memastikan kepuasan serta loyalitas pelanggan terhadap outlet.

3 Mengelola Stok dan Inventaris

Seorang Store Leader bertanggung jawab untuk **memantau ketersediaan bahan baku dan melakukan pemesanan stok** agar operasional tetap berjalan lancar. Mereka juga harus **mencegah pemborosan dengan mengoptimalkan** .



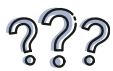
penggunaan bahan baku serta memastikan efisiensi dalam pengelolaannya. Selain itu, **pengecekan inventaris** secara berkala perlu dilakukan untuk menghindari kekurangan atau kelebihan stok yang dapat memengaruhi kelangsungan bisnis

4 Bertanggung Jawab atas Target Penjualan dan Keuangan

Seorang Store Leader bertanggung jawab **mengawasi transaksi harian dan memastikan pencatatan keuangan dilakukan dengan akurat**. Selain itu, mereka harus **menganalisis laporan penjualan** untuk mengidentifikasi peluang peningkatan keuntungan serta mengusulkan strategi promosi atau teknik upselling yang dapat membantu meningkatkan pendapatan outlet.

5 Memastikan Kepatuhan terhadap SOP dan Regulasi

Seorang Store Leader bertanggung jawab **memastikan seluruh karyawan mengikuti prosedur operasional standar (SOP) yang telah ditetapkan**, serta menjalankan peraturan kebersihan dan keamanan pangan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Selain itu, mereka juga **melakukan audit internal** secara berkala untuk memastikan bahwa operasional toko berjalan sesuai dengan standar perusahaan.



Dari berbagai tugas dan tanggung jawab Store Leader, mana yang menurutmu paling menantang? Bagaimana cara kamu mempersiapkan diri agar dapat menjalankan peran tersebut?

C. Tantangan utama yang dihadapi Store Leader

Seorang Store Leader dalam industri F&B menghadapi berbagai tantangan yang harus diatasi agar operasional outlet berjalan dengan lancar.

1 Mengelola Tim yang Beragam

Salah satu tantangan utama adalah mengelola tim yang beragam, di mana setiap **anggota memiliki karakter, pengalaman, dan tingkat kedisiplinan yang berbeda**. Store Leader harus mampu **membangun komunikasi yang efektif, menjaga motivasi tim, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif** agar semua anggota bekerja secara optimal.



2 Menjaga Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

Store Leader juga bertanggung jawab untuk menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, yang sering kali menjadi tantangan tersendiri ketika **menghadapi keluhan pelanggan, keterlambatan pelayanan, atau ketidakkonsistenan standar layanan**. Untuk mengatasinya, Store Leader harus **memastikan bahwa seluruh tim memahami dan menerapkan standar operasional** dengan baik serta dapat menangani pelanggan dengan profesionalisme.

3 Manajemen Stok dan Inventaris

Tantangan berikutnya adalah manajemen stok dan inventaris, di mana Store Leader harus **memastikan bahan baku selalu tersedia dalam jumlah yang cukup** tanpa mengalami pemborosan. Kesalahan dalam perencanaan stok dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan atau kerugian akibat bahan yang terbuang.

4 Pencapaian Target Penjualan dan Keuangan

Pencapaian target penjualan dan efisiensi keuangan juga menjadi tantangan besar, karena Store Leader **harus memastikan bahwa outlet mencapai target pendapatan sekaligus mengelola biaya operasional dengan efektif**. Mereka harus mampu menerapkan strategi promosi, mendorong teknik penjualan seperti upselling dan cross-selling, serta menganalisis tren pasar untuk menghadapi persaingan.



Dari tantangan yang telah dibahas, mana yang menurutmu paling relevan dengan situasi yang pernah kamu hadapi?

d.

Video Rutinitas Store Leader F&B

Yuk, lihat langsung bagaimana peran seorang Store Leader dalam operasional sehari-hari! Simak video di bawah ini dan pelajari strategi serta keterampilan yang bisa kamu terapkan untuk menjadi pemimpin yang sukses!

[Video Pembelajaran](#)



Dari rutinitas yang ditampilkan dalam video, keterampilan apa yang menurutmu paling penting dan bagaimana Anda bisa menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari?



Studi Kasus: Menangani Transisi dari Rekan Kerja Menjadi Atasan

Situasi:

Kamu baru saja dipromosikan menjadi Store Leader di salah satu outlet Puyo Group. Sebelumnya, kamu adalah bagian dari tim dan bekerja bersama rekan-rekan yang sekarang menjadi bawahanmu. Beberapa dari mereka merasa canggung dengan perubahan ini, sementara yang lain mempertanyakan otoritasmu sebagai atasan baru. Ada juga yang mulai menunjukkan sikap kurang kooperatif karena masih menganggapmu sebagai "teman" daripada pemimpin.

Di sisi lain, tanggung jawab barumu mengharuskanmu mengambil keputusan yang mungkin tidak selalu disukai oleh tim, seperti menetapkan jadwal kerja, menilai kinerja, dan memberikan arahan yang lebih tegas. Kamu ingin memastikan transisi ini berjalan lancar tanpa mengorbankan hubungan baik dengan tim atau efektivitas kerja mereka.

Instruksi Pengerjaan:

Analisis Situasi

- Apa tantangan utama yang kamu hadapi dalam transisi ini?
- Bagaimana perasaan tim terhadap perubahan ini?

Identifikasi Solusi

- Strategi apa yang bisa kamu terapkan untuk membangun otoritas tanpa mengorbankan hubungan baik?
- Bagaimana cara kamu berkomunikasi dengan tim agar mereka menerima peran barumu?
- Apa langkah-langkah yang bisa kamu ambil untuk mengatasi anggota tim yang kurang kooperatif?

Rencana Implementasi

- Jelaskan langkah-langkah konkret yang akan kamu lakukan dalam 1-2 bulan pertama sebagai Store Leader!
- Bagaimana cara kamu memastikan bahwa keputusan yang kamu buat tetap adil dan profesional?
- Bagaimana cara kamu mengukur keberhasilan transisi ini?

Tulis jawabanmu secara terstruktur dengan menjelaskan alasan di balik setiap langkah yang kamu pilih. Pastikan solusi yang kamu berikan realistis dan dapat diterapkan dalam situasi kerja nyata.





Quiz: Peran Store Leader

Yuk, uji pemahamanmu dengan mengerjakan kuis ini! Seberapa jauh kamu menguasai materi tentang peran seorang Store Leader? Jawab pertanyaannya dan lihat sejauh mana kamu siap menghadapi tantangan di dunia F&B!

Quiz

Terima kasih sudah mengikuti topik ini! Semoga materi yang telah dipelajari dapat membantu kamu menjadi Store Leader yang lebih handal dan sukses dalam mengelola operasional outlet di Puyo Group. Yuk, lanjut ke topik berikutnya untuk semakin memperdalam pengetahuan dan keterampilanmu!

