

## PRAKTIK MANAJEMEN STRATEGIK PADA USAHA AR CELL

Sri Kasnelly<sup>1</sup>, Siti Ulfa Afkari<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dosen Manajemen Bisnis Syariah, IAI An-Nadwah Kuala Tungkal

<sup>2</sup>Mahasiswa Manajemen Bisnis Syariah, IAI An-Nadwah Kuala Tungkal

Email: [srikasnellykasmijan@gmail.com](mailto:srikasnellykasmijan@gmail.com)<sup>1</sup>, [sitiulfaafkari@gmail.com](mailto:sitiulfaafkari@gmail.com)<sup>2</sup>

### **Abstract**

*This study aims to analyze the implementation of strategic management practices in the AR Cell business, a credit counter and telecommunications service in Kuala Tungkal. The methodology used is qualitative using literature review study methods and direct interviews to collect data. The results of the study indicate that AR Cell has implemented strategic management effectively in three main aspects. First, business management that prioritizes a customer-centric approach through friendly and responsive service. Second, systematic and measurable operational aspects, including careful inventory management, careful transaction recording, and prudent financial management. Third, a mature and gradual business development strategy with a focus on building a reputation as a trusted credit counter. The implementation of this strategic management has proven to play an important role in maintaining the existence and competitiveness of AR Cell amidst tight market competition.*

**Keywords:** Strategic Management, AR Cell, Bisnis

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi praktik manajemen strategik pada usaha AR Cell, sebuah *counter* pulsa dan layanan telekomunikasi di Kuala Tungkal. Metodologi yang digunakan bersifat kualitatif dengan menggunakan metode *studi literatur review* dan wawancara langsung untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa AR Cell telah menerapkan manajemen strategik secara efektif dalam tiga aspek utama. Pertama, pengelolaan usaha yang mengutamakan pendekatan *customer-centric* melalui pelayanan yang ramah dan responsif. Kedua, aspek operasional yang sistematis dan terukur, meliputi manajemen *inventory* yang cermat, pencatatan transaksi yang teliti, serta pengelolaan keuangan yang *prudent*. Ketiga, strategi pengembangan bisnis yang matang dan bertahap dengan fokus pada pembangunan reputasi sebagai *counter* pulsa terpercaya. Implementasi manajemen strategik ini terbukti berperan penting dalam mempertahankan eksistensi dan daya saing AR Cell di tengah persaingan pasar yang ketat.

**Kata Kunci:** Manajemen Strategik, AR Cell, Bisnis

### PENDAHULUAN

Pada era digital yang semakin berkembang pesat, usaha yang bergerak di bidang telekomunikasi dan teknologi seluler menghadapi tantangan dan peluang yang semakin kompleks. Persaingan yang ketat di industri ini menuntut pelaku usaha untuk memiliki strategi manajemen yang tepat dan efektif guna mempertahankan eksistensi serta meningkatkan daya saing bisnisnya. Salah satu contoh usaha yang bergerak di bidang ini adalah AR Cell, sebuah perusahaan yang menyediakan layanan penjualan dan servis perangkat seluler (Judijanto et al., 2024).

Di tengah intensifnya persaingan pasar, implementasi manajemen strategik menjadi faktor krusial yang menentukan kelangsungan dan pertumbuhan usaha. Manajemen strategik tidak hanya berbicara tentang perencanaan jangka panjang, tetapi juga mencakup kemampuan untuk mengidentifikasi peluang pasar, mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki, serta membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Manajemen strategik berfungsi sebagai kerangka kerja yang membantu organisasi dalam merumuskan strategi yang efektif dan responsif terhadap perubahan yang terjadi di pasar dan lingkungan bisnis (Siti Malihah et al., 2024).

Manajemen strategik memegang peranan vital dalam menentukan arah dan kesuksesan sebuah usaha. Hal ini mencakup serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja jangka panjang organisasi, meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian. Penerapan manajemen strategik yang tepat dapat menjadi kunci untuk bertahan dan berkembang di tengah dinamika pasar yang terus berubah (Susilawati, 2024). Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk menyusun artikel dengan judul **“Praktik Manajemen Strategik Pada Usaha AR Cell”**

### METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi yang diterapkan pada kajian ini bersifat kualitatif dengan metode *study literatur review* dan wawancara langsung. Menurut Patton penelitian kualitatif adalah pendekatan yang menggunakan data non-numerik untuk memahami konsep, opini, atau pengalaman. Hal ini termasuk mengumpulkan informasi, mendata dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data, seperti wawancara, kelompok fokus, observasi, studi kasus, dan analisis dokumen (Patton, 2015).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen strategik merupakan suatu pendekatan sistematis yang digunakan oleh organisasi untuk merumuskan tujuan jangka panjang dan membuat keputusan strategis guna mencapai tujuan tersebut. Proses ini melibatkan analisis menyeluruh terhadap lingkungan eksternal dan internal organisasi untuk mengidentifikasi peluang, ancaman, kekuatan, dan kelemahan yang dapat memengaruhi kinerja organisasi. Manajemen strategik berfungsi sebagai kerangka kerja yang membantu organisasi dalam merumuskan strategi yang efektif dan responsif terhadap perubahan yang terjadi di pasar dan lingkungan bisnis (Mubarok et al., 2024).

Penerapan manajemen strategik yang efektif dapat dilihat dalam praktik bisnis Ar Cell, sebuah usaha *counter* pulsa yang dikelola oleh Pak Aqil. Pak Aqil adalah pemilik usaha AR CELL yang sangat teliti dalam menjalankan bisnis *counter* pulsanya. Beliau selalu aktif memantau harga-harga di *counter* sekitar untuk menjaga daya saing, namun tetap mengutamakan keuntungan yang wajar. Baginya, kepuasan pelanggan adalah prioritas utama yang membuat mereka akan kembali berlangganan.

AR CELL berhasil membangun reputasi yang baik di kalangan pelanggan karena pelayanannya yang ramah. Setiap permasalahan yang muncul selalu ditangani dengan cepat dan profesional. Harga yang terjangkau juga menjadi daya tarik tersendiri, sehingga banyak pelanggan yang setia sejak lama. Di AR CELL, pelanggan tidak sekadar membeli pulsa atau paket data, tetapi juga mendapatkan konsultasi gratis tentang paket yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Pak Aqil bahkan mengenal nama-nama pelanggan setianya dan mengingat preferensi mereka dalam bertransaksi.

Pak Aqil sangat memperhatikan pola pembelian pelanggan. Beliau mencatat dengan teliti *provider* mana yang paling diminati dan meningkatkan stok menjelang awal bulan atau masa gajian. Pencatatan penjualan harian juga dilakukan untuk mengantisipasi kebutuhan stok ke depannya.

Layanan pelanggan di AR CELL sangat diutamakan, terutama dalam menangani keluhan. Jika ada masalah seperti pulsa yang belum masuk, Pak Aqil dan timnya segera mengecek nomor serial dan menghubungi provider bila diperlukan. Apabila kesalahan berasal dari pihak AR CELL, mereka tidak segan memberikan ganti rugi.

Dengan visi ke depan yang jelas, Pak Aqil sedang menabung untuk membuka cabang AR CELL di lokasi lain dan berencana menambah layanan pembayaran PPOB

lengkap. Namun, beliau memilih untuk mengembangkan usaha secara bertahap dan hati-hati.

Pak Aqil memperlakukan karyawannya seperti keluarga sendiri. Setiap pagi diadakan *briefing* singkat untuk berbagi pengalaman melayani pelanggan. Karyawan yang berkinerja baik diberikan bonus sebagai bentuk apresiasi agar mereka nyaman bekerja di AR CELL. *Briefing* yang diberikan seperti pada setiap pelanggan disambut dengan senyuman ramah, dilayani dengan cepat dan teliti, serta diantar kepulangannya dengan ucapan terima kasih yang tulus.

Manajemen keuangan juga menjadi perhatian utama. Sebagian keuntungan selalu disisihkan untuk modal dan tabungan, mengantisipasi kenaikan harga atau kebutuhan mendadak. Misal, ketika mendapat omset 15 juta, maka yang digunakan untuk modal adalah 10 juta, 2 juta digunakan untuk mengembalikan uang pembeli atau ketika ada pelanggan yang ingin melakukan tarik tunai, dan 3 jutanya ditabung. Ketika menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan *provider* atau sistem bank *offline*, tim AR CELL tetap profesional dalam menjelaskan situasi kepada pelanggan.

Strategi pemasaran AR CELL lebih mengandalkan *word of mouth*, di mana pelanggan yang puas akan merekomendasikan ke teman atau keluarga. Penggunaan WhatsApp untuk berbagi informasi promo dan paket baru juga terbukti efektif meski sederhana. Ketelitian dalam setiap transaksi menjadi standar operasional di AR CELL. Pak Aqil memastikan setiap nomor HP dicek ulang dan jumlah transfer dicocokkan dengan benar. Untuk transaksi besar, beliau menangani sendiri, dan setiap hari dilakukan rekapitulasi transaksi untuk memastikan akurasi pembukuan.

Pak Aqil memiliki visi besar untuk AR CELL. Ia ingin mengembangkan usahanya menjadi *counter* pulsa terpercaya di Kuala Tungkal, tidak hanya fokus pada penjualan pulsa dan kuota, tapi juga melayani berbagai kebutuhan pembayaran digital masyarakat. Ke depannya, ia berharap bisa membuka beberapa cabang di lokasi-lokasi strategis.

Cerita awal AR CELL cukup menarik. Pak Aqil melihat peluang bisnis saat pandemi, di mana banyak *counter* di Kuala Tungkal menjual kuota dengan harga tinggi. Padahal saat itu, kebutuhan kuota sangat tinggi karena penggunaan *smartphone* sudah banyak. Dengan modal yang tidak terlalu besar, ia memulai usaha ini sambil terus belajar. Tujuan utamanya sederhana untuk membantu masyarakat mendapatkan layanan pulsa dan pembayaran dengan mudah dan cepat.

Harapan Pak Aqil sederhana namun dalam. Ia ingin pelanggan puas dengan layanan AR CELL dan terus mempercayai *counter*-nya sebagai mitra dalam memenuhi kebutuhan pulsa dan pembayaran digital mereka. Lebih jauh lagi, ia ingin AR CELL dikenal sebagai *counter* yang terpercaya, jujur, dan selalu siap membantu masyarakat Kuala Tungkal dengan pelayanan yang ramah.

Pak Aqil tidak pernah terburu-buru dalam mengambil dan membuat strategi untuk usahanya. Sebelum menambah layanan baru atau membuka cabang, beliau selalu berdiskusi dengan pelanggan setia AR CELL untuk mendapatkan masukan mereka. Pengalaman dari sesama pemilik *counter* juga menjadi pertimbangan berharga. Bagi Pak Aqil, yang terpenting adalah mengambil langkah yang sesuai dengan kapasitas modal yang ada.

Berdasarkan pengalaman mengelola AR Cell, Pak Aqil menekankan beberapa kunci sukses dalam menjalankan usaha ini. Faktor-faktor tersebut meliputi pemilihan lokasi yang strategis, kerja sama dengan *supplier* terpercaya, kecukupan modal usaha, kesabaran dalam mengelola keuangan, serta konsistensi dalam memperbarui informasi produk dan harga pasar.

Pak Aqil menyebutkan bahwa banyak faktor yang tentunya akan mempengaruhi pemilihan strategi untuk kelangsungan usaha. Lokasi, modal, keuntungan merupakan salah satu faktor yang akan mempengaruhi strategi usaha. Pemilihan lokasi usaha AR CELL menunjukkan pertimbangan strategis yang matang. Sebelum memulai usaha, dilakukan analisis lokasi komprehensif yang mengidentifikasi tingginya potensi permintaan layanan pulsa dan paket data di kawasan tersebut, terutama karena kedekatan dengan komunitas yang memiliki tingkat konsumsi internet yang tinggi.

### **KESIMPULAN**

Praktik manajemen strategik pada usaha AR CELL menunjukkan implementasi yang efektif dalam beberapa aspek kunci. Pertama, dari sisi pengelolaan usaha, AR CELL menerapkan pendekatan *customer-centric* yang kuat dengan mengutamakan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan konsumen. Hal ini tercermin dari praktik pelayanan sehari-hari yang meliputi konsultasi produk gratis dan penanganan keluhan yang cepat. Kedua, dalam aspek operasional, AR CELL menunjukkan pengelolaan yang sistematis dan terukur. Hal ini terlihat dari

manajemen *inventory* yang cermat, pencatatan transaksi yang teliti, serta pengelolaan keuangan yang *prudent* dengan pembagian alokasi dana yang jelas untuk modal, operasional, dan pengembangan usaha. Sistem briefing harian dan pemberian apresiasi kepada karyawan juga menunjukkan pendekatan manajemen sumber daya manusia yang efektif. Ketiga, strategi pengembangan bisnis AR CELL menunjukkan perencanaan yang matang dan bertahap, dengan fokus pada pembangunan reputasi sebagai counter pulsa terpercaya di Kuala Tungkal. Pendekatan pengembangan yang hati-hati dan berbasis pada masukan pelanggan serta pembelajaran dari pengalaman pelaku usaha sejenis mencerminkan prinsip manajemen *strategik* yang mengutamakan keberlanjutan usaha.

### REFERENSI

- Judijanto, L., Wahyudi, R., & Surya, R. (2024). Analysis of the Effect of Digitalization on the Profitability of Telecommunication Companies in Indonesia. *West Science Business and Management*, 2(01), 37–45. <https://doi.org/10.58812/wsbm.v2i01.718>
- Mubarok, R., Ramadhan, F., & Sulistiani, S. (2024). Improving the Quality of Primary Education Institutions Through Strategic Management Implementation. *Judikdas Jurnal Ilmu Pendidikan Dasar Indonesia*, 3(2), 69–80. <https://doi.org/10.51574/judikdas.v3i2.1198>
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Siti Malihah, I., Wartim, N., & Abdussalam, A. (2024). Implementasi Manajemen Strategik Dalam Meningkatkan Mutu Tenaga Pendidik Di SMK Miftahul Huda Al Husna Kota Tasikmalaya. *An-Nahdliyyah: Jurnal Studi Keislaman*, 3(1), 17–42. <https://doi.org/10.70502/ajsk.v3i1.120>
- Susilawati, M. (2024). Entrepreneurial Resilience: Strategies for MSMEs to Navigate Uncertainties and Challenges in Contemporary Markets. *International Journal of Business Law and Education*, 5(2), 1687–1695. <https://doi.org/10.56442/ijble.v5i2.661>