

# SOP Penjaga Toko

**Kategori:** Operasional

**No. Dokumen:** SOP-0112

**Tanggal Terbit:** 22/04/2026

**Sumber:** GajiHub SOP — [sop.gajihub.com](#)

Panduan operasional bagi penjaga toko dalam menjalankan tugas pelayanan, pengelolaan barang, dan keamanan toko secara efektif dan profesional.

## Tujuan

SOP ini disusun untuk memberikan panduan yang jelas, sistematis, dan terstandarisasi bagi penjaga toko dalam melaksanakan tugas operasional harian. Tujuan utama dari SOP ini adalah memastikan pelayanan pelanggan berjalan optimal, pengelolaan barang dilakukan dengan tertib, serta keamanan dan kebersihan toko tetap terjaga. Dengan adanya SOP ini, diharapkan seluruh penjaga toko dapat bekerja secara konsisten, profesional, serta meminimalkan kesalahan operasional yang dapat merugikan perusahaan.

## Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh penjaga toko yang bertugas di lingkungan perusahaan, baik toko retail, minimarket, maupun unit usaha lainnya yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Ruang lingkup SOP ini mencakup kegiatan pembukaan toko, pelayanan pelanggan, pengelolaan stok barang, penanganan transaksi, hingga penutupan toko. SOP ini juga mencakup aspek keamanan, kebersihan, serta pelaporan operasional harian yang wajib dilakukan oleh setiap penjaga toko.

## Definisi

Istilah	Definisi
Penjaga Toko	Karyawan yang bertanggung jawab atas operasional harian toko, termasuk pelayanan pelanggan dan pengelolaan barang.
Stok Barang	Jumlah barang yang tersedia di toko untuk dijual kepada pelanggan.
Kasir	Sistem atau alat yang digunakan untuk memproses transaksi penjualan.
Shift Kerja	Pembagian waktu kerja penjaga toko dalam satu hari operasional.
Laporan Harian	Dokumen yang berisi ringkasan aktivitas operasional toko dalam satu hari kerja.

## Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Penjaga Toko	Melaksanakan seluruh kegiatan operasional toko sesuai SOP, memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, serta menjaga kebersihan dan keamanan toko.
Supervisor Toko	Mengawasi pelaksanaan SOP, melakukan evaluasi kinerja penjaga toko, serta memberikan arahan dan pelatihan.
Manajer Operasional	Menetapkan kebijakan operasional, memastikan SOP diterapkan dengan benar, serta melakukan pengawasan secara berkala.

## Prosedur

### Tahap 1: Persiapan dan Pembukaan Toko

Tahap ini bertujuan untuk memastikan toko siap beroperasi dengan kondisi yang bersih, rapi, dan aman sebelum melayani pelanggan.

1. Datang tepat waktu sesuai jadwal shift dan melakukan absensi kehadiran.
2. Membuka pintu toko sesuai jam operasional yang telah ditentukan oleh perusahaan.
3. Memeriksa kondisi kebersihan area toko, termasuk lantai, rak, dan etalase, serta membersihkan jika diperlukan.
4. Menyalakan peralatan operasional seperti lampu, AC, dan sistem kasir.
5. Melakukan pengecekan awal stok barang di rak dan memastikan barang tersusun rapi serta sesuai kategori.
6. Memastikan tidak ada barang rusak atau kadaluarsa yang dipajang di area penjualan.

**Penanggung Jawab:** Penjaga Toko

### Tahap 2: Pelayanan Pelanggan

Tahap ini mengatur tata cara penjaga toko dalam melayani pelanggan secara profesional, ramah, dan efektif.

1. Menyambut pelanggan dengan sopan dan ramah saat memasuki toko.
2. Memberikan informasi produk yang jelas dan membantu pelanggan dalam memilih barang.
3. Menjawab pertanyaan pelanggan dengan jujur dan sesuai dengan pengetahuan produk.
4. Menangani keluhan pelanggan dengan sikap profesional dan segera melaporkan kepada supervisor jika diperlukan.
5. Menjaga sikap, penampilan, dan bahasa yang sopan selama berinteraksi dengan pelanggan.

**Penanggung Jawab:** Penjaga Toko

### **Tahap 3: Pengelolaan Stok dan Barang**

Tahap ini bertujuan untuk memastikan seluruh barang di toko dikelola dengan baik, akurat, dan terhindar dari kehilangan atau kerusakan.

1. Melakukan pengecekan stok barang secara berkala sesuai jadwal yang ditentukan.
2. Menyusun barang di rak sesuai kategori, label, dan prinsip FIFO (First In First Out).
3. Mengidentifikasi dan memisahkan barang rusak, cacat, atau kadaluarsa.
4. Mencatat setiap perubahan stok dalam sistem atau buku stok.
5. Melaporkan kekurangan stok atau kebutuhan restock kepada supervisor.
6. Memastikan harga barang sesuai dengan label yang tertera.

**Penanggung Jawab:** Penjaga Toko

### **Tahap 4: Proses Transaksi Penjualan**

Tahap ini mengatur tata cara pelaksanaan transaksi penjualan yang akurat dan transparan.

1. Memasukkan data barang yang dibeli pelanggan ke dalam sistem kasir dengan benar.
2. Menginformasikan total pembayaran kepada pelanggan secara jelas.
3. Menerima pembayaran sesuai metode yang digunakan (tunai, kartu, atau digital).
4. Memberikan kembalian dengan tepat jika pembayaran dilakukan secara tunai.
5. Mencetak dan menyerahkan struk pembelian kepada pelanggan.
6. Menyimpan uang hasil transaksi di tempat yang aman sesuai prosedur.

**Penanggung Jawab:** Penjaga Toko

### **Tahap 5: Keamanan dan Kebersihan Toko**

Tahap ini bertujuan menjaga lingkungan toko tetap aman dan bersih demi kenyamanan pelanggan dan karyawan.

1. Memastikan area toko bebas dari potensi bahaya seperti lantai licin atau barang berserakan.
2. Mengawasi aktivitas mencurigakan yang dapat mengganggu keamanan toko.
3. Menjaga kebersihan toko secara berkala selama jam operasional.
4. Memastikan alat keamanan seperti CCTV berfungsi dengan baik.
5. Melaporkan kejadian yang tidak normal kepada supervisor atau pihak berwenang.
6. Mengikuti prosedur keselamatan kerja sesuai standar K3 yang berlaku.

**Penanggung Jawab:** Penjaga Toko

### **Tahap 6: Penutupan Toko**

Tahap ini memastikan seluruh aktivitas operasional ditutup dengan tertib dan aman di akhir hari kerja.

1. Menghitung total penjualan dan mencocokkan dengan laporan kas.
2. Membersihkan area toko dan merapikan barang sebelum tutup.
3. Memastikan semua peralatan listrik dimatikan dengan aman.
4. Mengunci pintu dan memastikan keamanan toko sebelum ditinggalkan.
5. Menyusun laporan harian dan menyerahkannya kepada supervisor.
6. Melakukan serah terima shift jika diperlukan.

**Penanggung Jawab:** Penjaga Toko

## Dokumen Terkait

- Checklist Operasional Harian Toko
- Laporan Penjualan Harian
- Form Inventaris Barang
- Form Keluhan Pelanggan
- Laporan Keamanan Toko

## Referensi

- Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2012 tentang Sistem Manajemen K3
- Standar Operasional Retail Indonesia (Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia/APRINDO)