

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

PT. XYZ didirikan pada tahun 1988 di Embalut Kalimantan Timur oleh seorang pengusaha visioner yang ingin menyediakan kemudahan akses bagi masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Konsep minimarket yang diperkenalkan oleh PT. XYZ menjadi terobosan baru di pasar retail Indonesia yang pada saat itu masih didominasi oleh toko-toko tradisional dan pasar tradisional.

Sejak awal berdirinya, PT. XYZ berkomitmen untuk menawarkan produk-produk berkualitas dengan harga yang terjangkau dan mudah diakses dari tempat tinggal. Lokasi gerai yang strategis, mulai dari kawasan perkotaan hingga pedesaan serta jumlah gerai yang banyak menjadi salah satu faktor kunci dalam menarik pelanggan. Dengan cepat, PT. XYZ berhasil membangun reputasi sebagai salah satu jaringan retail terkemuka yang mampu memberikan pelayanan yang baik dan pilihan produk yang beragam.

Pada tahun 1990, PT. XYZ mulai melakukan ekspansi besar-besaran dengan membuka toko di berbagai kota besar di Indonesia serta membuka beberapa gudang serta kantor cabang. Dengan pemasaran dan pengenalan yang aktif dilakukan PT.XYZ kepada masyarakat secara gencar menjadikan PT.XYZ banyak dikenal orang. Seperti rutin menyebarkan liflet promosi, mengeluarkan produk berupa kartu keanggotaan serta memasang spanduk promosi membuat retail PT.XYZ semakin dikenal banyak orang. Dalam periode ini, perusahaan juga mulai memperkenalkan berbagai inovasi seperti promosi menarik hingga undian berhadiah yang semakin meningkatkan loyalitas konsumen. Strategi pemasaran yang efektif, pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pasar serta riset yang dilakukan secara mendalam menjadi fondasi utama bagi PT.XYZ hingga mengalami pertumbuhan yang pesat karena apa yang perusahaan fokuskan merupakan apa yang konsumen butuhkan.

Memasuki tahun 2000-an, PT. XYZ menghadapi tantangan baru dengan munculnya kompetitor baru dan perkembangan teknologi yang

kian pesat. Untuk tetap bersaing, perusahaan melakukan transformasi dengan mengadopsi sistem informasi yang lebih modern, termasuk penggunaan perangkat lunak untuk manajemen inventaris dan analisis data penjualan. Langkah ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memungkinkan PT. XYZ untuk lebih memahami perilaku konsumen dan menyesuaikan penawaran produk sesuai dengan kebutuhan mereka berdasarkan waktu, tanggal dan tempat toko berada sehingga PT.XYZ dapat melakukan analisa lebih mendalam terhadap permintaan atau tren pasar melihat dari histori transaksi yang sebelumnya.

Seiring berjalannya waktu, PT. XYZ terus berinovasi dan beradaptasi dengan tren pasar. Pada tahun 2019, perusahaan meluncurkan program digital yang mencakup kehadiran di platform *e-commerce*, memungkinkan konsumen untuk berbelanja secara online. Inisiatif ini mendapat sambutan positif dari pelanggan, terutama di tengah meningkatnya penggunaan internet dan gawai di kalangan masyarakat.

Dalam dekade terakhir, PT. XYZ telah memperkuat posisinya sebagai salah satu retail terbesar dalam industri retail Indonesia. Dengan ribuan toko yang tersebar di seluruh nusantara, perusahaan tetap berkomitmen untuk menjaga kualitas pelayanan dan memperluas jangkauan produk. PT. XYZ juga fokus pada keberlanjutan dengan merekrut calon karyawan yang kompeten agar dapat memajukan perusahaan serta melakukan implementasi praktik bisnis yang ramah lingkungan, seperti pengurangan penggunaan plastik dan pengelolaan limbah yang baik.

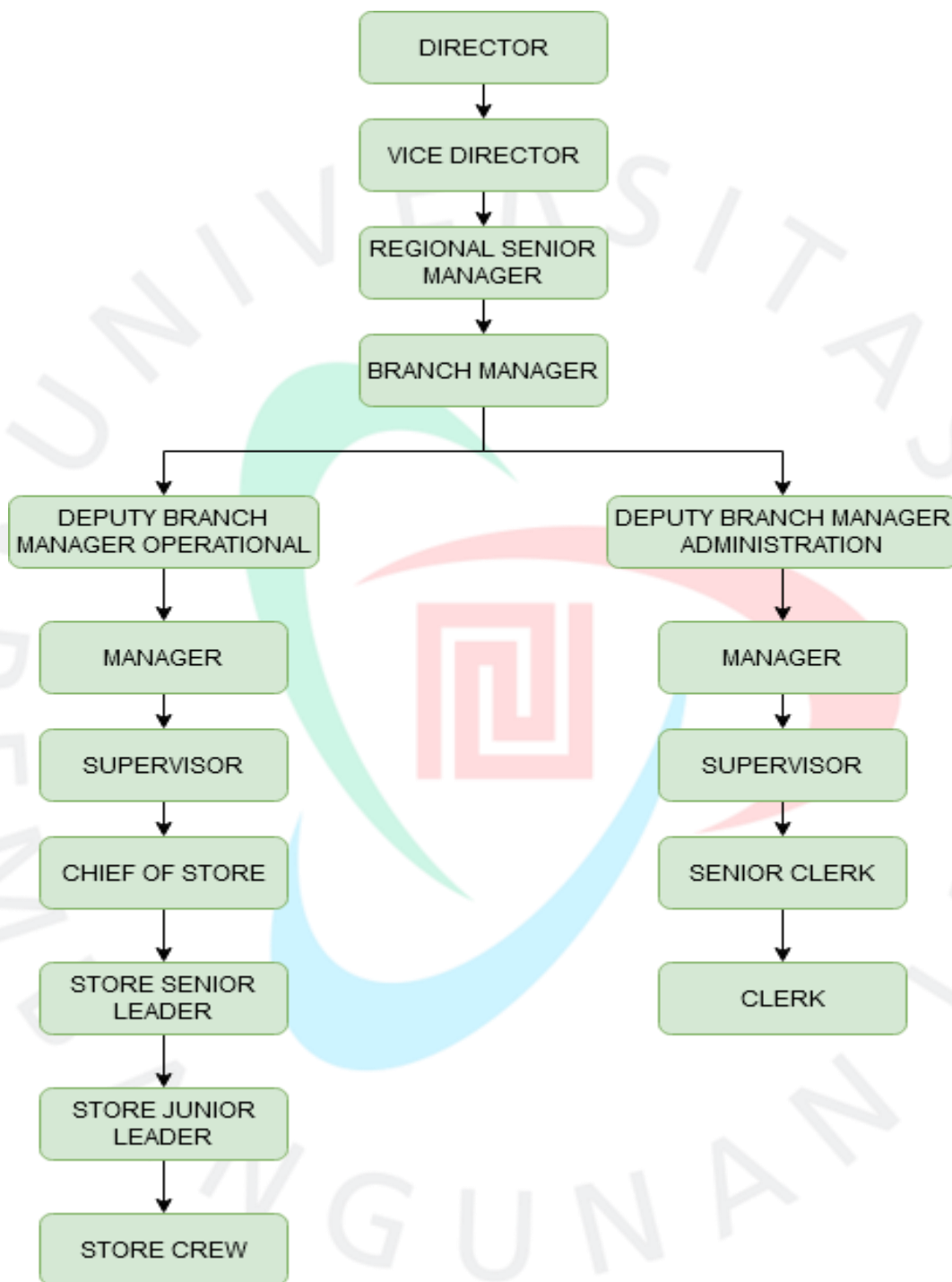
Hingga saat ini, PT. XYZ tidak hanya dikenal sebagai minimarket yang menawarkan berbagai produk kebutuhan sehari-hari, tetapi juga sebagai perusahaan yang peduli terhadap masyarakat dan lingkungan. PT.XYZ juga memiliki beberapa program sumbangan seperti program peduli anak cerdas, mari bersedekah – peduli kemanusiaan, program donasi sgm eksplor. Hal ini dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan sebagai bantuk kepedulian ikut membangun negeri.

Visi dan misi perusahaan untuk menjadi yang terdepan dalam industri retail terus memotivasi semua karyawan untuk memberikan yang

terbaik bagi pelanggan. Dengan sejarah yang kaya dan komitmen yang kuat, PT. XYZ siap menghadapi tantangan masa depan dan terus berinovasi demi kepuasan pelanggan.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. XYZ dirancang untuk mendukung efisiensi operasional dan memastikan setiap fungsi dalam perusahaan berjalan dengan baik. Berikut adalah penjelasan mengenai setiap posisi dalam struktur organisasi:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

Sumber : olahan penulis

1. Director

Sebagai pemimpin tertinggi perusahaan, Direktur bertanggung jawab atas pengambilan keputusan strategis dan arah perusahaan secara keseluruhan. Mereka menetapkan visi dan misi, serta memastikan bahwa semua divisi bekerja menuju tujuan yang sama.

2. Vice Director

Wakil Direktur mendukung Direktur dalam menjalankan tugasnya dan sering kali bertanggung jawab untuk mengawasi proyek-proyek tertentu. Mereka juga berfungsi sebagai penghubung antara manajemen puncak dan level manajemen di bawahnya.

3. Regional Senior Manager

Di bawah Wakil Direktur, Regional Senior Manager bertanggung jawab untuk mengawasi operasional di beberapa cabang. Mereka memastikan bahwa setiap cabang memenuhi standar perusahaan dan mencapai target yang ditetapkan.

4. Branch Manager

Branch Manager (BM) bertanggung jawab memimpin satu cabang dengan kapasitas per cabang 500-600 toko yang berada dalam area coverage yang masih berdekatan. Mereka melakukan pengawasan, memberikan inovasi terhadap cabang dan memiliki tanggung jawab mencapai target penjualan cabang.

5. Deputy Branch Manager

Deputy Branch Manager membantu Branch Manager dalam menjalankan tugas sehari-hari terutama dalam bidang administrasi. Mereka juga siap mengambil alih tanggung jawab jika Branch Manager tidak ada dan berfungsi sebagai penghubung antara manajemen dan staf. Deputy branch manager (DBM) terbagi menjadi 2 yaitu deputy branch manager operasional (DBM OPR) dan deputy branch manager administrasi (DBM ADM). Dbm opr bertanggung jawab membantu BM pada sisi operasional atau pemantauan pada toko sedangkan Dbm adm membantu BM pada sisi administrasi atau memegang peranan pada jabatan nontoko.

6. Manager

Pada level ini, Manager bertanggung jawab untuk mengelola area tertentu

dengan kurang lebih menaungi 50-60 toko. Manager bertanggung jawab melakukan pengawasan seperti pada pemasaran, keuangan, atau sumber daya manusia. Mereka bekerja sama dengan Branch Manager untuk mencapai tujuan operasional.

7. Supervisor

Supervisor bertugas untuk mengawasi tim di lapangan, memastikan bahwa setiap anggota tim menjalankan tugasnya dengan baik. Mereka menaungi 9-10 toko dengan karyawan kurang lebih 60-80 karyawan. Mereka juga menjadi penghubung antara manajemen dan karyawan serta memberikan dukungan pada jalannya operasional toko secara langsung dan memastikan toko berjalan pada SOP yang benar secara ketentuan perusahaan.

8. Chief of Store

Chief of Store adalah posisi yang bertanggung jawab atas pengelolaan harian toko. Mereka mengawasi semua aktivitas yang terjadi di dalam toko, dari penataan produk hingga pelayanan pelanggan. Tugas mereka sehari-hari selain melakukan pelayanan juga melakukan laporan terkait dengan penjualan secara detail kepada supervisor.

9. Store Senior Leader

Store Senior Leader bertugas membantu chief of store untuk memimpin tim dalam menjalankan operasional sehari-hari di toko. Mereka bertanggung jawab untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif bagi seluruh anggota tim.

10. Store Junior Leader

Store Junior Leader bertugas untuk memimpin shift dan bertanggung jawab pada laporan apapun yang diminta maupun yang harus dilaporkan pada shift tersebut. Selain itu, SJL bertugas untuk melakukan retur barang serta melakukan pelayanan.

11. Store Crew

Store Crew adalah karyawan yang bertanggung jawab berinteraksi langsung dengan pelanggan. Mereka bertugas untuk melayani, memberikan informasi tentang produk, serta menjaga kebersihan dan kerapian gerai.

12. Senior Clerk

Tugas senior clerk adalah mengerjakan laporan yang diberikan dari clerk serta menganalisa data yang berkaitan dengan departemen masing masing hingga tersaji data yang telah teranalisa dan rapi.

13. Clerk

Clerk bertugas untuk melakukan penginputan data terkait dengan departemen masing masing. Clerk mengolah data dari data mentah hingga data yang telah tersaji yang nantinya akan disempurnakan oleh level senior clerk yang nantinya akan dijadikan bahan untuk laporan kepada manajemen.

Struktur organisasi ini memastikan bahwa setiap level dalam perusahaan memiliki tanggung jawab dan peran yang jelas, sehingga memudahkan komunikasi dan kolaborasi di antara semua anggota tim. Dengan demikian, PT. XYZ dapat beroperasi dengan efisien dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Sebagai salah satu pemain utama dalam industri retail, PT. XYZ menjalankan berbagai kegiatan operasional yang mendukung aktivitas sehari-hari dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kegiatan-kegiatan ini tidak hanya berfokus pada penjualan produk, tetapi juga mencakup berbagai aspek yang berkontribusi pada keberhasilan dan pertumbuhan perusahaan. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai kegiatan umum perusahaan:

➤ Pengadaan Barang

Proses pengadaan barang di PT. XYZ dilakukan secara sistematis dan terencana. Perusahaan bekerja sama dengan berbagai distributor untuk memastikan ketersediaan produk yang berkualitas dan beragam. Tim pengadaan melakukan analisis pasar untuk memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan tren yang berkembang melalui histori dari kebutuhan dari beberapa tahun dan bulan sebelumnya. Selain

itu, perusahaan juga menjaga hubungan baik dengan distributor langsung untuk memastikan pasokan yang stabil dan harga yang kompetitif.

➤ **Pemasaran dan Promosi**

PT. XYZ menyadari pentingnya pemasaran dalam menarik pelanggan dan meningkatkan penjualan. Hal ini berkaitan dengan model pemasaran yang kian tahun kian berkembang dan mengalami perubahan terutama pada pemasaran online. Berbagai strategi pemasaran diterapkan, termasuk iklan di media massa serta online, kampanye digital, dan promosi di toko maupun menggunakan platform media social dengan membuat *official account* perusahaan. Program loyalitas, seperti keanggotaan dan diskon khusus juga diperkenalkan untuk meningkatkan keterikatan pelanggan. Selain itu, perusahaan secara rutin mengadakan *event* atau kegiatan yang melibatkan masyarakat seperti bazar, lomba atau senam pagi bersama untuk memperkuat *brand awareness* dan menarik lebih banyak pelanggan.

➤ **Pelayanan Pelanggan**

Pelayanan pelanggan merupakan salah satu pilar utama keberhasilan PT. XYZ. Setiap karyawan dilatih untuk memberikan layanan yang ramah dan profesional. Proses pelayanan yang cepat dan efisien menjadi fokus utama, sehingga pelanggan merasa puas dan nyaman berbelanja. Selain itu, PT. XYZ juga menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses bagi pelanggan seperti layanan pelanggan melalui telepon, email maupun media social untuk menangani keluhan dan masukan dengan cepat.

➤ **Pengembangan Sumber Daya Manusia**

PT. XYZ percaya bahwa karyawan yang terlatih dan memiliki motivasi berprestasi yang baik adalah aset berharga untuk jangka panjang. Oleh karena itu, perusahaan secara rutin mengadakan program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan terutama apabila perusahaan mengeluarkan produk baru yang akan dijual. Program ini mencakup pelatihan mengenai

pelayanan pelanggan, manajemen barang hingga penggunaan teknologi informasi maupun sistem terbaru. Selain itu, PT. XYZ juga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkembang melalui promosi jabatan dan rotasi pekerjaan, sehingga mereka dapat mengeksplorasi potensi diri mereka untuk lebih berkembang.

➤ **Inovasi Teknologi**

Dalam menghadapi perkembangan zaman, PT. XYZ terus berinovasi dengan memanfaatkan teknologi dalam operasionalnya. Perusahaan telah mengimplementasikan sistem manajemen inventaris yang canggih untuk memantau stok barang secara real-time, sehingga mengurangi risiko kehabisan barang atau overstock. Selain itu, penggunaan sistem kasir yang efisien dan penerapan pembayaran digital membantu mempercepat proses transaksi dan meningkatkan pengalaman berbelanja pelanggan. Disektor perekrutan, PT.XYZ telah memanfaatkan sistem informasi perekrutan yang modern sehingga segala rangkaian test dilakukan menggunakan program.

➤ **Manajemen Rantai Pasokan**

PT. XYZ menerapkan manajemen rantai pasokan yang efektif untuk memastikan produk sampai ke toko dengan tepat waktu. Proses ini melibatkan koordinasi yang baik antara pemasok, gudang, dan gerai. Perusahaan menggunakan teknologi untuk mengoptimalkan pengiriman dan mengurangi biaya logistik. Dengan demikian, PT. XYZ dapat menjaga ketersediaan produk dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

➤ **Keberlanjutan dan Tanggung Jawab Sosial**

PT. XYZ juga berkomitmen untuk menjalankan praktik bisnis yang ramah lingkungan dan bertanggung jawab sosial. Perusahaan telah mengadopsi inisiatif untuk mengurangi penggunaan plastik, seperti menyediakan tas belanja ramah lingkungan dan mempromosikan penggunaan produk yang dapat didaur ulang. Di beberapa daerah, bahkan penggunaan plastik sudah dihilangkan sejalan dengan peraturan daerah yang melarang penggunaan plastik pada sektor retail. Selain itu,

PT. XYZ terlibat dalam berbagai kegiatan sosial, seperti donasi untuk pendidikan dan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan sebagai bentuk kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat dan komitmen dalam membangun negeri.

➤ **Evaluasi dan Pengembangan Produk**

Untuk tetap bertahan di pasar yang kompetitif, PT. XYZ secara berkala melakukan evaluasi terhadap produk yang ditawarkan. Tim pemasaran dan pengembangan produk melakukan riset hingga ke Jepang untuk mengklasifikasi kebutuhan konsumen serta mengembangkan produk baru yang sesuai dengan kebutuhan pasar yang akan datang. Dengan langkah ini, perusahaan dapat memperbarui penawaran produknya dan tetap menjadi pilihan utama bagi pelanggan dengan berbagai pilihan yang variatif.

Dengan serangkaian kegiatan ini, PT. XYZ berupaya untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan mempertahankan posisinya sebagai salah satu jaringan retail terbesar di Indonesia. Keberhasilan perusahaan tidak hanya diukur dari aspek finansial, tetapi juga dari dampak positif yang ditimbulkan bagi masyarakat dan lingkungan.