

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3. 1 Bidang Kerja Profesi

Dalam pelaksanaan kerja profesi yang dilaksanakan di PT Capital Kembang Utama – *Capital Bakery*, dengan ditempatkan pada bagian operasional sebagai Area Outlet Manager. Pembimbing kerja profesi akan memberikan penjelasan tentang pekerjaan yang akan dilakukan praktikan sebelum memulainya. Praktikan harus melakukan pekerjaan dengan sesuai karena tugas yang akan dilakukan praktikan akan menjadi tanggung jawab mereka sendiri. Pembimbing kerja profesi juga akan memberikan penilaian atas pekerjaan praktikan. tugas yang diberikan perusahaan yang berfokus pada tanggung jawab dan mengawasi beberapa cabang toko bakery (outlet) dalam satu wilayah tertentu. Tugas utamanya adalah memastikan semua outlet beroperasi dengan lancar, efisien, dan menghasilkan penjualan yang optimal, mengelola beberapa outlet sekaligus, jadi pekerjaannya mencakup aspek strategis, operasional, dan pengawasan kinerja tim.

Penugasan praktikan selama masa kerja profesi meliputi berbagai kegiatan mulai dari produksi, penjualan dan pengembangan SDM, baik dalam aspek strategis maupun operasional harian. Melalui penugasan ini, praktikan mendapatkan pemahaman menyeluruh mengenai cara kerja divisi penjualan, dan produksi dalam mendukung pencapaian target perusahaan, sekaligus mengembangkan kemampuan praktis dalam bidang organisasi, penjualan dan komunikasi.

Adapun kegiatan dan tanggung jawab yang akan dipegang oleh seorang *Area Outlet Manager* sebagai berikut :

1. Memastikan kegiatan operasional harian semua berjalan dengan baik, buka outlet tepat waktu, produk tersedia lengkap, kualitas produk terjaga, dan outlet bersih.
2. Mengelola dan membina karyawan mulai kepala toko dan staf (penjadwalan, pelatihan, evaluasi kinerja).

3. Memantau dan mengawasi target penjualan setiap outlet dan menganalisis performa masing-masing toko baik secara harian, mingguan dan bulanan, serta melakukan strategi untuk mencapai target yang sudah ditetapkan.
4. Kontrol kualitas produk dan layanan di outlet serta menjamin bahwa rasa, tampilan, dan kebersihan outlet sesuai standar perusahaan. Melakukan audit kualitas produk secara berkala agar kualitas tetap terjaga.
5. Kontrol persediaan bahan baku, selalu memastikan bahan baku cukup dan penyimpanannya sesuai dengan standar yang berlaku. Melakukan audit stock opname secara berkala.
6. membuat laporan rutin ke manajemen pusat dan memberi masukan strategi berdasarkan kondisi lapangan.
7. Mengusulkan perbaikan dan pemeliharaan equipment, building dan media promosi lainnya.
8. Merancang strategi pemasaran dan penjualan sesuai dengan kondisi pasar, menjalin dan menjajaki kerjasama dengan pihak lain untuk bisa berkerja sama dalam mencapai target penjualan.
9. Mengembangkan SDM team outlet beserta rencana kerja, dan mengontrol budget yang sudah ditetapkan perusahaan, evaluasi team berdasarkan indeks KPI *performance* di setiap divisi.

3. 2 Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan KP yang dijalankan di PT Capital Kembang Utama, dilakukan di setiap harinya, pada pukul 09.00 - 18.00 wib , dengan waktu libur dua kali dalam satu minggu, Adapun jadwal libur disesuaikan kebutuhan operasional. Kerja Profesi dimuali dari dari *Front Area*, dimana hasil semua produksi mulai di pajang, lanjut area produksi *Bakery*, produksi bolu dan produksi *cake*. Di setiap hari senin dilakukan rapat mingguan, dengan membahas isu-isu dan kendala operasional, serta mengerjakan tugas administrasi mingguan dan bulanan.

Berikut ini kegiatan dan tanggung jawab yang dilakukan selama kerja profesi antara lain :

1. Mempelajari jenis-jenis produk yang ada di capital bakery beserta layanan yang diberikan.

Belajar produk yang akan dijual merupakan langkah pertama yang sangat penting dalam proses pemasaran dan penjualan. Tujuannya adalah untuk memahami produk secara menyeluruh agar strategi pemasaran dan penjualannya bisa tepat sasaran. *Capital Bakery* memiliki banyak pilihan produk, produk yang memiliki kualitas tinggi yang sudah disortir dengan quality control memastikan produk yang di display adalah produk pilihan yang berkualitas.



3.1 Jenis Produk Capital Bakery (sumber : dokumetasi Capital Bakery)

2. Membuat jadwal kerja tim

Tugas manajer dalam membuat jadwal kerja tim tidak hanya sekedar menyusun jam kerja, tapi juga melibatkan perencanaan strategis, komunikasi yang efektif, dan manajemen sumber daya manusia. Jadwal kerja yang baik mencerminkan kepemimpinan yang bijak dan perencanaan yang efisien. Mengidentifikasi jumlah anggota tim dan jam kerja yang tersedia serta memastikan keseimbangan beban kerja di antara anggota tim agar tidak ada yang kelebihan atau kekurangan tugas. Dikarenakan *Capital Bakery* memiliki jam operasional dari pukul 06.00 – 22.00 wib manajer mengatur bagian per shift dan mengetahui dan mengidentifikasi jam sibuk outlet agar pelaksanaan operasional outlet tidak terganggu dan memastikan kebutuhan tim terpenuhi.

		MEI											JUNI																				
NO	OUTLET	KG	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	NAMA	JABATAN	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM	SB	MG	SN	SL	RB	KM	JM
1	Asri Nurjanah	HO	A	B	C	C	A	B	C	A		B	C	A	B	C	B	A	B	A		B	C	C	B	A	B	C	B	C	A		B
2	Sifa Laila Fadhlilah	SS	B	C	A	B	C	B	A	B	C	A	B	C	C	A		B	C	C	B	A	B	A		B	C	B	A			B	C
3	Nadia Nurfani	SS	B	C	B	A	B	C	B	C	A		B	C	A	B	C	B	A	B	A			B	C	C	A	B	C	A	B	A	
4	Nunung Abdullah	STAFF	C	A		B	C	A	B	C	B	A		B	C	B	C	A			B	C	B	A	B	C	A		B	C	B	C	A
5	Fitria Puspitasari	STAFF	A	B	C	C	A		B	A	B	C	B	A			B	C	A	B	C	B	A	B	C	B	C	A		B	C	A	B
6	Putri Sitorus	STAFF	B	C	A		B	C	A	B	C	C	A		B	C	A	B	C	A	B	C	A		B	C	A		B	C	A	B	C
7	Efia Nurzalra	PROBATION	C	A	B	A		B	C	B	A	B	C	B	A	B	A		B	C	B	A	B	C	B	A		B	C	A	B	C	A
PIKET MINGGU							PUTRI		gr	visit				ASRI								NADIA								EFIA			

3.2 Jadwal kerja tim

(sumber : dokumentasi milik pribadi)

3. Perencanaan target dan rekap penjualan

Target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan dibuat dan ditetapkan sejak awal tahun yang disebut dengan target tahunan, adapun target tersebut dibagi dua belas bulan untuk mencapai target tersebut, dengan mempertimbangkan dan menyesuaikan tingkat momen acara di tiap bulannya, maka dari itu target bulan pastilah berbeda-beda, misal ketika hari raya besar, biasanya target bulanannya akan lebih lebih dari biasanya, dikarenakan dalam hari raya besar tingkat penjualan lebih ramai, bisa berlipat-lipat ganda dari bulan biasanya. Perencanaan target dan rekap penjualan sangat penting dalam manajemen penjualan karena menjadi dasar evaluasi kinerja tim dan strategi bisnis secara keseluruhan, Perencanaan target penjualan adalah proses menentukan jumlah penjualan yang harus tercapai dalam periode tertentu (harian, mingguan, bulanan, tahunan), Rekap penjualan adalah pencatatan dan pelaporan hasil penjualan dalam suatu periode tertentu, yang kemudian data tersebut diolah kemudian menjadi bahan evaluasi atau strategi untuk periode berikutnya

Kelapa Gading				
Bulan	Pencapaian 2022	Pencapaian 2023	Pencapaian 2024	Target Sales 2025
Januari	395,642,300	398,144,650	300,571,700	348,663,172
Febuari	321,238,050	330,645,000	337,084,500	391,018,020
Maret	360,494,000	380,860,000	359,917,750	417,504,590
April	410,790,050	346,629,030	327,067,750	379,398,590
Mei	317,225,700	378,961,750	387,342,800	449,317,648
Juni	333,189,850	343,854,650	391,714,050	454,388,298
Juli	345,840,100	355,141,490	392,912,175	455,778,123
Agustus	377,366,300	365,122,050	418,731,155	485,728,140
September	367,532,350	344,703,200	415,109,870	481,527,449
Oktober	395,515,850	351,314,150	406,355,500	471,372,380
November	398,929,100	338,259,900	432,085,400	501,219,064
Desember	524,766,200	473,192,350	642,823,775	745,675,579
	4,548,529,850	4,406,828,220	4,811,716,425	5,581,591,053

3.3 Rekap penjualan

(Sumber: dokumentasi milik pribadi)

4. Kunjungan Operasional outlet

Kegiatan sehari-hari dalam kerja profesi adalah kunjungan ke setiap outlet, dimana yang sudah ditetapkan, pembimbing kerja profesi memberikan arahan untuk area cabang *Capital Bakery* Kelapa Gading, Grand Galaxy, Hayam Wuruk dan Kemanggisan, setiap cabang di gilir untuk dikunjungi setiap harinya, jam masuk kerja disesuaikan dengan jam kerja dari kerja profesi. Kunjungan ini dilakukan untuk memastikan kegiatan operasional outlet berjalan dengan baik, adapun kendala dan kesulitan dilapangan untuk bisa dipecahkan bersama-sama, manajer adalah kepanjangan dari perusahaan, maka dari itu di kerja profesi manajer harus bisa bekerja maksimal dalam kegiatan operasional. Adapun kegiatan berupa pengecekan kebersihan area outlet, ruang produksi, area mess karyawan, serta meastikan operasional berjalan dengan baik, seperti pengecekan kualitas produk yang sudah jadi, bahan baku, kerpaihan seragam karyawan serta melakukan *ceklis* dan *briefing* harian di outlet.





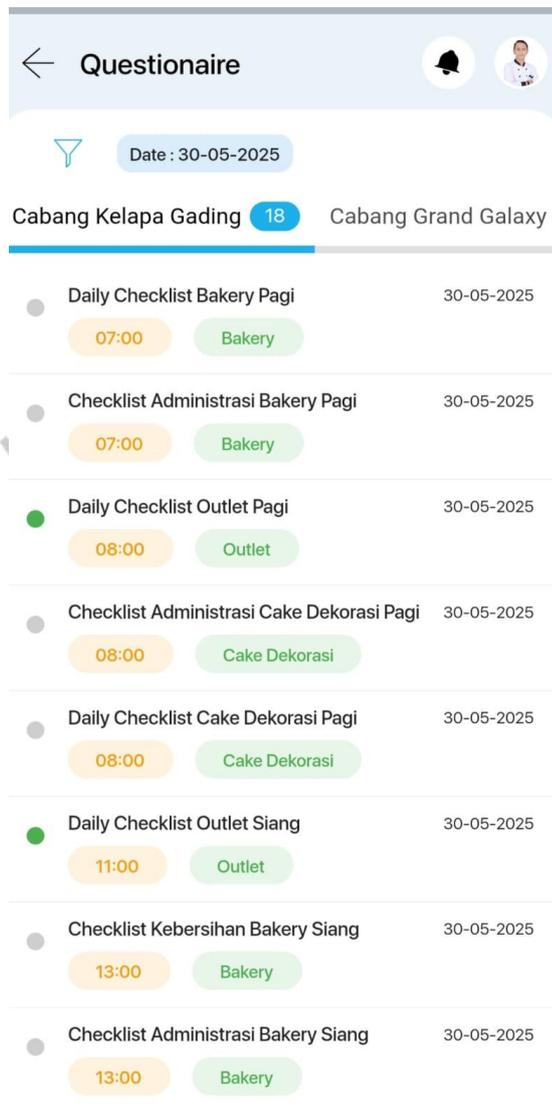
Gambar 3.4.1 Pengecekan kebersihan Outlet

(sumber : dokumentasi milik pribadi)





**Gambar 3.4.2 Pengecekan Kualitas Produk
(sumber: dokumentasi milik pribadi)**



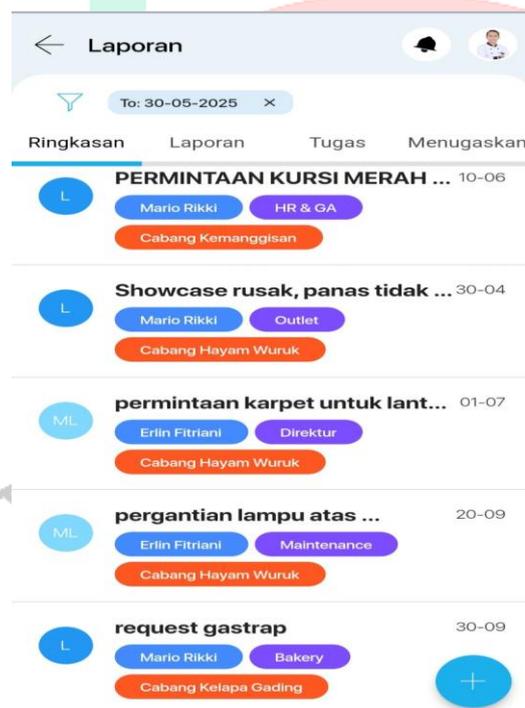
Gambar 3.4.3 Ceklist Shift

(sumber : dokumentasi milik pribadi)

- Menjaga dan merawat peralatan, perlengkapan, peralatan operasional dan mendokumentasikannya

Tujuan Umum menjaga dan merawat peralatan serta perlengkapan operasional bertujuan untuk, memastikan kelayakan dan keamanan kerja, meningkatkan umur pakai aset operasional, menghindari kerusakan mendadak yang dapat mengganggu produksi atau layanan

serta menghemat biaya perbaikan dan penggantian. Menyimpan dan menggunakan peralatan di tempat yang aman dan sesuai SOP. Untuk memastikan bahwa peralatan, mesin, dan fasilitas tetap berfungsi dengan baik, aman, dan efisien, perawatan rutin dilakukan secara berkala dan terjadwal untuk memperpanjang umur pakai alat dan mengurangi risiko gangguan operasional. Mendokumentasikan serta mengecek peralatan dan kegiatan pemeliharaan, mencatat spesifikasi peralatan seperti tipe, merek, nomor seri, lokasi, tanggal pembelian, memastikan kegiatan logbook peralatan dikerjakan dan berjalan dengan benar, serta memiliki koneksi, bekerja sama dengan teknisi atau vendor, menjalin komunikasi yang baik dengan vendor, jika peralatan membutuhkan servis professional di setiap cabang outlet yang membutuhkan.

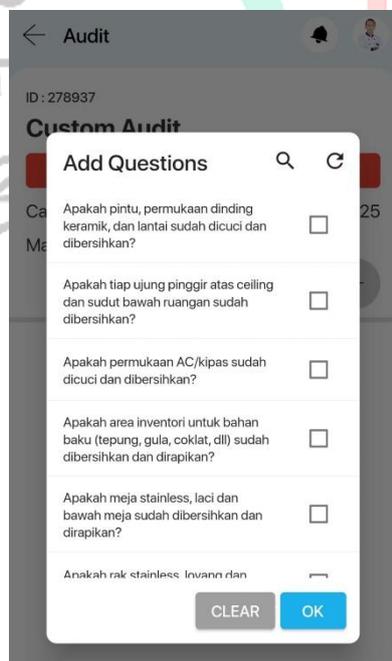


Gambar 3.5 Laporan dokumentasi perawatan dan perbaikan peralatan

(Sumber: dokumentasi milik pribadi)

6. Audit kebersihan, produk dan pelayanan secara internal

Proses pemeriksaan dan evaluasi sistematis dan independen yang dilakukan secara internal terhadap kebersihan, produk dan pelayanan, atau kegiatan suatu organisasi untuk memastikan bahwa informasi tersebut akurat, sesuai standar, dan mematuhi aturan yang berlaku dikenal sebagai audit. Tujuan dilakukannya audit ialah Menilai Kebenaran Informasi (keuangan, operasional, dll), menilai Kepatuhan terhadap peraturan, kebijakan, atau SOP, serta mendeteksi dan mencegah terjadinya kecurangan yang terjadi diopersonal agar bisa merekomendasikan perbaikan dalam internal outlet. Kegiatan audit operasional ini dilakukan secara periodic, dalam satu bulan dua kali, dengan jadwal yang sudah disusun dan beritahukan sebelumnya, serta satu lagi tanpa pemberitahuan. Audit dilakukan dengan sebuah aplikasi dari capital bakery, sehingga hasil dari temuan audit bisa dilihat di helpdesk masing-masing outlet, untuk bisa dipelajari agar hal serupa tidak terjadi.



Gambar 3.6 Aplikasi Audit Capital Bakery

(sumber: dokumentasi milik pribadi)

7. Audit Stock opname dan inventory

Audit inventory adalah proses pemeriksaan, verifikasi, dan evaluasi atas jumlah, kondisi, dan nilai persediaan (barang dagang, bahan baku,

barang jadi, dll) yang dimiliki oleh outlet untuk memastikan bahwa data fisik persediaan sesuai dengan catatan pembukuan. Adapun tujuan audit inventory memastikan keakuratan data stok yang dilakukan tim antara catatan dan kondisi nyata di lapangan, mendeteksi kehilangan, pencurian, atau kerusakan barang, menilai efisiensi sistem pengendalian stok dan prosedur penyimpanan (FIFO, FEFO) mendukung penyusunan laporan keuangan yang akurat dan andal dalam periodic. Audit Inventory ini dilakukan satu bulan sekali tanpa pemberitahuan sebelumnya.

Filter Inventory Dashboard

Branch: Capital Bakery & Cake - Kelapa Gading +- | Location: Outlet Capital Bakery & C... | Specific Condition: Yes | Show Below Stock Limit: Yes | Show Over Stock Limit: No

Showing 1-96 of 96 items.

#	Product	Product Code	Unit	Min Qty	Stock	Max Qty	Request Qty
1	10x20cm DEKORASI		PCS	0,00	-1,00	0,00	0
2	15 Cm Dekorasi Valentine		PCS	0,00	-140,00	0,00	0
3	15cm DECORATION 4		PCS	0,00	-40,00	0,00	0
4	15cm DECORATION 53		PCS	0,00	-129,00	0,00	0
5	15cm DECORATION 58		PCS	0,00	-104,00	0,00	0
6	15cm DECORATION 65		PCS	0,00	-285,00	0,00	0
7	15cm DECORATION 69		PCS	0,00	-75,00	0,00	0
8	15cm DECORATION 87		PCS	0,00	-105,00	0,00	0

3.7 Audit stock opname dan inventory

(Gambar milik pribadi)

8. Pelatihan dan evaluasi SDM dalam kinerja karyawan

Pelatihan sumber daya manusia adalah proses mengembangkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan karyawan melalui berbagai kegiatan pembelajaran agar mereka dapat menyesuaikan diri dengan perubahan, mendukung tujuan perusahaan, dan meningkatkan kinerja kerja mereka. Pelatihan bagi setiap karyawan di *Capital Bakery* dilakukan tiga bulan sekali atau periode tertentu.



Gambar 3.8.1 Pelatihan produk baru

(Sumber: dokumentasi milik pribadi)

Proses penilaian yang sistematis terhadap hasil kerja karyawan selama periode waktu tertentu dikenal sebagai evaluasi kinerja karyawan. Tujuan evaluasi ini adalah untuk mengukur sejauh mana karyawan memenuhi target atau standar perusahaan, mengukur produktivitas dan kontribusi setiap orang, memberikan umpan balik yang konstruktif, memberikan jenjang promosi jabatan, dan meningkatkan motivasi dan tanggung jawab karyawan. Proses penilaian evaluasi karyawan diberikan setiap bulannya.

PENILAIAN STAFF

OM/Head CDP/Head Baker ke
HO/CDP/Senior Baker April 2025

om_4@capital-bakery.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

Nama OM/Head CDP/Head Baker *

Your answer

Nama HO/CDP/Senior Baker *

Your answer

Memiliki rasa tanggung jawab dan kepemimpinan yang tinggi sesuai fungsi dan jabatan sebagai HO/Ass HO/CDP/Senior Baker (1 sangat tidak

Gambar 3.8.2 Form Penilaian karyawan
(Sumber : dokumentasi milik pribadi)

9. Evaluasi seluruh kinerja tim, *KPI (Key Performance Indicator)*.

Di semua perusahaan pastilah memiliki alat ukur yang menggambarkan efektivitas tim outlet dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan atau yang sering disebut *Key Performance Indicator (KPI)*. Perusahaan menggunakan KPI untuk mengukur kesuksesan pencapaian target mereka. Tujuan KPI adalah untuk mengukur pencapaian kerja secara objektif, memantau kemajuan terhadap target strategis, meningkatkan akuntabilitas individu dan tim, dan mendorong motivasi untuk berkonsentrasi pada tujuan kerja yang paling penting. Manjer menilai dan menghitung masing-masing outlet dengan penilaian KPI yang sudah memiliki format penilaian, dari hitungan KPI tersebut kita dapat mengetahui nilai masing-masing outlet, dari hasil penilaian KPI ini perusahaan memberikan apresiasi kepada pencapaian KPI yang nilai nya baik, dengan memberikan berupa bonus dalam bentuk uang bagi setiap karyawan, yang besarnya

disesuaikan dengan format yang sudah ada. Dari hasil KPI ini bisa dijadikan evaluasi untuk perusahaan, jika performance outlet tidak mencapai target, sehingga Area Outlet Manajer bisa segera membenahi, memperbaiki dan merencanakan strategi kedepannya agar target yang diberikan perusahaan bisa memiliki nilai yang memuaskan. Capital Bakery memberikan penilaian KPI secara terbuka dan bisa diakses oleh seluruh karyawan.

HELP DESK
Generate KPI

Cabang *
Cabang Grand Galaxy

Divisi *
Cake Dekorasi

Periode *
June 2025

Status *
Draft

Template *
Cake

Pemanggung Jawab 1 *
Muhamad Arfin

Automatic approve

Pemanggung Jawab 2 *
Roslidin

Re-Generate Print | Reset KPI

Sangat Jauh di Bawah Ekspektasi	Di Bawah Ekspektasi	Cukup Baik	Sesuai Ekspektasi	Melampaui Ekspektasi
0 - 30	31 - 60	61 - 80	81 - 100	101 - 999
0				

No	Kriteria KPI	Keterangan KPI	Target	+	-	Bobot 100%	Pencapaian Target/Point	Point	Sub Total
1	Sales Target	Sales Target							
	Total Pencapaian	Total Pencapaian							

Gambar 3.9 Format KPI Capital Bakery

(Sumber: dokumentasi Capital Bakery)

10. Pemasaran dan Kerjasama

Pemasaran merupakan kegiatan dan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh perusahaan melalui tim marketing untuk membuat, berkomunikasi, menyampaikan, dan menukarkan penawaran yang memiliki nilai bagi pelanggan dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar dan meningkatkan penjualan. Tujuan pemasaran Menarik perhatian konsumen untuk membentuk minat dan keinginan terhadap produk-produk capital

bakery. Mendorong dan membangun loyalitas pelanggan, hingga meningkatkan nilai produk dan citra merek, adapun kegiatan yang sudah diajalkan adalah pembagian brosur atau catalog produk-produk capital dan memberikan tester produk favorit di satu lokasi pusat keramaian dekat outlet *Capital Bakery* yang sudah ditentukan dengan melihat adanya potensi calon pelanggan.

Kerja sama pemasaran yang dilakukan oleh *Capital Bakery* adalah bentuk kolaborasi antara dua pihak atau lebih (perusahaan, individu, instansi pemerintahan, organisasi) yang bertujuan untuk memperluas jangkauan pasar, meningkatkan penjualan, memperkuat merek, atau mengoptimalkan sumber daya promosi dengan cara saling menguntungkan. Manfaat kerja sama pemasaran yang dilakukan capital bakery adalah, biaya promosi lebih efisien dikarenakan kerja sama biasanya saling membutuhkan dan saling melengkapi, Akses ke konsumen baru, dengan memberikan novasi pemasaran dalam cara menyampaikan nilai produk ke calon pelanggan. Berikut ini adalah kegiatan kerja sama yang sudah dilakukan *Capital Bakery* :

i. Program Sarapan Pagi gratis bersama *Capital Bakery*.

Program ini adalah kegiatan untuk memperkenalkan produk-produk Capital Bakery, serta mensosialisasikan pentingnya sarapan bagi siswa-siswi dengan usia 5-8 tahun, kegiatan ini dilakukan di sekolah yang berdekatan dengan cabang Capital Bakery atau dengan jarak kurang lebih 3 km. Produk yang diberikan ialah produk yang cocok dengan anak-anak usia 5- 8 tahun yaitu roti *Milk Bun* Coklat.



Gambar 3.10.1 Kegiatan Program Sarapan Pagi Gratis bersama Capital Bakery di TK Harapan Mulia (Sumber: dokumentasi milik pribadi)

ii. *Surprise Birthday Party Corporate.*

Kegiatan ini adalah acara memberikan kolaborasi dengan pihak lain dengan mengadakan kegiatan memberikan kejutan kepada karyawan di kantor, yang berulang tahun, dengan tujuan memberikan kejutan bahagia secara mendadak tanpa pemberitahuan sebelumnya, namun sebelumnya sudah berkerja sama dengan rekan kantor tersebut, kegiatan ini memberikan cake ulang tahun secara gratis serta merayakannya bersama-sama dengan *Capital Bakery*, harapan dari kegiatan ini memberikan pengalaman baru kepada calon pelanggan dengan memberikan produk gratis capital bakery, harapan nya mereka suka dengan produk *Capital Bakery* dan mau berkunjung dan berbelanja di *Capital Bakery*.



Gambar 3. 10.2 Surprise Birthday party Corporate PT. Visculo Suply Optical

(sumber : dokumentasi milik pribadi)

iii. *Capital Bakery Support Event.*

Kegiatan ini merupakan kerjasama support kepada acara ataupun kegiatan tertentu dengan kebutuhan yang sudah disepakati, dengan kolaborasi yang saling menguntungkan dari masing-masing. Kegiatan ini dilakukan dengan jangkauan wilayah terdekat dengan cabang capital bakery dengan radius 3km, support yang diberikan berupa produk favorit di *Capital Bakery* secara gratis, dengan harapan mendapatkan pelanggan baru.



**Gambar 3.10.3 Capital Bakery Support Event Jawara Anak Sehat di RS EMC
Pekayon Bekasi**

(Gambar dokumentasi milik pribadi)

3. 3 Kendala yang dihadapi

Pembelajaran yang didapat pembelajaran yang didapatkan selama praktikan pada saat melaksanakan kerja profesi di PT Capital Kembang Utama – *Capital Bakery* adalah praktikan jadi banyak menemukan pengalaman baru, praktikan juga mendapatkan ilmu baru yang baru bisa didapatkan pada saat praktikan terjun langsung ke dunia perkerjaan yang sesungguhnya. dengan adanya program Kerja Profesi maka juga mengajarkan praktikan untuk lebih bisa bertanggung jawab atas tugas yang di berikan, menghargai waktu yang ada, memiliki kepekaan yang baik seperti peka terhadap keadaan, situasi, dan kepada para karyawan yang lain, memiliki inisiatif yang tinggi dan melatih praktikan untuk memiliki cara komunikasi yang baik.

Berikut adalah kendala utama yang sering dihadapi oleh seorang *Area Outlet Manager* selama menjalani Kerja Profesi :

1. Masalah Sumber Daya Manusia (SDM)

Kurangnya karyawan yang kompeten di outlet, menyebabkan beberapa kendala operasional yang terganggu, terkadang gangguan operasional ini menyebabkan masalah baru, yang seharusnya tidak perlu terjadi. Akibatnya outlet memiliki pergantian karyawan tinggi (*turnover*) ketidakmampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan berimbas buruk kepada performance outlet, efeknya bisa terjadi tidak tercapainya target penjualan, keluhan dari customer bahkan mendapatkan citra buruk bagi para pelanggan. Hal yang sering terjadi dalam kendala SDM adalah disiplin dan motivasi kerja, ini sebenarnya umum terjadi di tempat lainnya, namun faktor tersebut adalah satu bagian yang menyebabkan kerugian bagi perusahaan, apalagi ditambah sulitnya melakukan koordinasi antar tim outlet karena adanya perbedaan dan karakter dan kinerja

2. Target penjualan tidak tercapai

Dalam kegiatan penjualan, setiap bulannya outlet diberikan target penjualan oleh perusahaan, dengan bekerja sama dengan tim marketing outlet dituntut untuk bisa mencapai target tersebut, namun seiring berjalannya operasional kendala sering muncul, mulai dari persaingan pasar yang ketat, kompetitor mulai menjalankan promo diskon, produk tidak diminati di area tertentu bisa juga agenda dan strategi promosi yang sedang berjalan kurang efektif, kita bahkan sama-sama mengetahui untuk daya beli masyarakat saat ini sedang menurun, imbasnya tidak tercapainya target.

3. Manajemen operasional harian

Kendala terjadi adanya gangguan pada sistem kasir seperti POS ataupun alat pembayaran seperti mesin EDC, atau jaringan internet yang lambat, mengganggu kenyamanan pelanggan berbelanja. Pelayanan tidak konsisten antar outlet juga merupakan kendala.

4. Komunikasi tidak efektif

Kunci sukses dalam berorganisasi adalah komunikasi, dengan memiliki komunikasi yang baik pastilah tujuannya bisa tercapai namun bila komunikasi tidak efektif, pastilah kendala-kendala bermunculan. Hal yang terjadi ketika adanya keterlambatan dalam menyampaikan informasi dari pusat ke outlet, salah satu faktor pengganggu dalam operasional, ketidaksamaan informasi akan menjadi fatal, sama halnya seperti adanya kesalahpahaman instruksi antar manajer dan staf, maka disini lah kunci penting dari komunikasi, baik antar divisi ataupun dengan divisi lainnya.

5. Kendala logistik dan distribusi

Keterlambatan pengiriman barang ke outlet, akibat jarak terlalu jauh dengan *warehouse* atau pusat, merupakan kegiatan yang seharusnya tidak terjadi, estimasi dan jadwal pengiriman barang yang sudah ditetapkan kadang menjadi kendala di lapangan, mulai dari kondisi macet, cuaca buruk, banjir beberapa kali terjadi, akibatnya bahan baku utama kosong, sehingga produk tidak bisa diproduksi, produk tidak bisa dipajang dijual, ini merupakan kerugian besar bagi perusahaan.

6. Keterbatasan wewenang

Tidak semua keputusan bisa langsung diambil tanpa persetujuan manajemen pusat, kejadian ini membutuhkan beberapa waktu atau hari dalam mendapatkan keputusan atau eksekusi pelaksanaan di lapangan, contohnya seperti kendala outlet ketika penjualan sedang menurun. Manajer butuh waktu untuk mengolah data, dan baru bisa menyampaikannya ke manajemen pusat, dan manajemen pusat pun perlu melakukan pertimbangan untuk melakukan langkah-langkah yang akan diambil.

7. Pengawasan Outlet yang Terpencar

Memiliki tanggung jawab yang besar sebagai pengawas sangatlah sulit memantau kinerja secara langsung ,karena lokasi outlet yang berjauhan, membutuhkan waktu untuk menempuh antar outlet. Waktu dan tenaga terbatas untuk melakukan kunjungan rutin ke semua outlet.

8. Adaptasi Terhadap Perubahan

Perubahan kebijakan perusahaan yang secara mendadak dikarenakan kebutuhan operasional yang kadang membutuhkan tenaga dan waktu yang lebih untuk menyesuaikan, biasanya ini terjadi ketika adanya adaptasi terhadap tren pasar dan teknologi digital terbaru, kita dituntut harus bisa dan mampu secepat mungkin memahaminya dan beradaptasi.

9. Kepuasan dan Komplain Pelanggan

Mengetahui adanya berbagai macam kendala yang ada, membuat persaan yakin akan adanya ketidaksesuain produk yang terjadi, kekurangan yang terjadi dalam hasil produksi yang mengakibatkan komplain pelanggan, posisi sebagai manajer ujung tombak dari outlet harus bisa memevahkan masalah komplain dan kepuasan pelanggan yang muncul di berbagai outlet. Dalam Kerja Profesi ini diajarkan memetakan masalah, mencari masalah hingga ,menyelesaikan masalah agar tidak terjadi.

3. 4 Cara mengatasi kendala

Dalam proses pembelajaran yang sebenarnya, menghadapi berbagai tantangan adalah bagian penting. Dengan menghadapi tantangan yang muncul, baik dari faktor internal maupun eksternal, praktikan memiliki kesempatan untuk meningkatkan keterampilan pemecahan masalah, meningkatkan kekuatan, dan belajar bersikap profesional dalam lingkungan kerja nyata. Menjalankan KP di PT Capital Kembang Utama banyak pelajaran yang berarti, tidak hanya melulu

tentang pekerjaan, ada juga rasa yang mendalam rasa kekeluargaan dan persahabatan didalamnya. Praktikan mengatasi tantangan ini secara efektif dengan berbagai cara untuk mengatasinya yang akan dijelaskan di bawah ini, menurut jenis tantangan, strategi pemecahan masalah dikelompokkan ke dalam beberapa kategori.

1. Masalah SDM

Memiliki karyawan yang tidak memiliki kompetensi yang baik, dan disiplin yang rendah, dengan memiliki SOP rekrutmen yang berbasis kompetensi dan attitude, disaring dengan memanfaatkan teknologi, sehingga para calon karyawan bisa di seleksi dengan ketat, dan memiliki kualitas yang sesuai dengan yang kita inginkan. Terapkan pelatihan rutin (*training service*, produk, SOP) secara konsisten, kegiatan ini akan membantu perusahaan memiliki karyawan yang terasah dan menambah pengetahuan karyawan tersebut sehingga perusahaan mendapatkan karyawan yang sesuai harapan mereka. Menciptakan budaya kerja yang positif, terbuka dan buat system penghargaan (*reward*). Menurut Nurani (2015) Pemberian reward (penghargaan) adalah merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Semangat tidaknya karyawan bisa juga disebabkan oleh besar kecilnya reward yang diterima. Terapkan rotasi kerja untuk mencegah kejenuhan. Menurut Mangarsih dan Nurlatifah (2009:20) manfaat tidak langsung dari rotasi bagi perusahaan adalah ketika karyawan memiliki keterampilan lebih luas pada bidang pekerjaan, sehingga lebih mudah dalam penjadwalan kerja, mengatur cuti karyawan dan beradaptasi terhadap perubahan. Dengan ini perusahaan bisa lebih diuntungkan

2. Target penjualan tidak tercapai

Kendala penjualan tidak sesuai target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, padahal yang kita lakukan sudah maksimal, namun tanpa disadari ternyata promosi tidak efektif,

kompetitor lebih banyak dan memiliki promo yang menarik. Langkah awal yang harus kita ketahui ialah data penjualan kita sendiri, analisis trend penjualan dan adaptasi strategi per outlet, analisis trend adalah suatu metode analisis statistika yang ditujukan untuk melakukan estimasi atau peramalan pada masa yang akan datang untuk melakukan peramalan (Sofyan, 2009). Secara umum memahami tren penjualan, perusahaan dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan strategis untuk mengoptimalkan performa penjualan. Tingkatkan pelatihan untuk karyawan agar bisa menjual produk dengan pendekatan yang baik, terarah dan terukur.

3 .Komunikasi Tidak Efektif

Di jaman sekarang ini seharusnya setiap karyawan sudah memiliki *gadget*, terkadang dalam mengungkapkan sesuatu secara langsung mungkin agak sulit, apalagi berhdapan langsung dengan atas, menggunakan aplikasi komunikasi tim (seperti *WhatsApp Group, Trello, atau Slack*) untuk koordinasi cepat sangatlah memudahkan perusaahn berkomunikasi secara langsung dan dimanapun, saat ini sudah sangatlah muda berkomunikasi, baik kirim foto ataupun video, setiap kendala dengan cepat dan mudah teratasi.

4. Kendala Logistik dan Distribusi.

Keterlambatan barang, stok kosong ini adalah yang tidak diinginkan oleh perusahaan, dikarenakan ini bisa merusak penjualan dan citra perusahaan yerebut dalam menjalankan aktifitas penjualan. Lakukan *forecasting* permintaan berbasis data, secara live dan update sehingga bisa dilihat oleh siapa saja ketika sedang *urgent*. Gunakan jadwal pengiriman tetap dan konsisten, dan koordinasi dengan tim gudang, mengetahui kendala lapangan yang sering terjadi, sehingga bisa melaksanakan sistem *buffer stock* untuk barang-*barang fast-moving*.

5. Komplain pelanggan

Layanan tidak memuaskan, dan pelanggan kecewa, adalah yang yang menakutkan bila terjadi di outlet, maka dari itu seluruh karyawan haruslah paham betul akan penanganan produk. Menurut Rambat Lupiyoadi, perilaku keluhan atau komplain merupakan pernyataan sikap "tidak puas" atas kinerja produk barang/jasa yang digunakan. Keluhan pelanggan harus dilihat sebagai "masukan" bagi perusahaan dan memberikan peluang bagi perusahaan untuk memperbaiki produk dan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Langkah yang cepat harus diambil melatih karyawan dalam penanganan komplain secara professional, membuat sistem pencatatan dan tindak lanjut komplain agar bisa dipelajari kedepannya dan tidak terulang, serta meorong karyawan outlet untuk proaktif memberikan solusi (tidak menunggu arahan manajer atau pusat).

3.5 Pembelajaran yang diperoleh dari Kerja Profesi

Magang atau Kerja Profesi ini dapat digunakan sebagai pengalaman dan pelajaran yang sangat berharga untuk praktik di dunia kerja di masa depan. Pengalaman ini tidak hanya memberikan pengetahuan bagi. Namun, juga mengajarkan tentang tantangan yang dihadapi oleh praktikan, kepemimpinan. Misalnya Praktikan dilatih dan memahamai gaya-gaya kepemimpinan, menghadapi karyawan, sabar dan tulus dalam memberikan arahan kepemimpinan. Belajar berkomunikasi secara efektif dengan atasan, rekan kerja, dan klien. Disiplin waktu dan menyesuaikan diri dengan ritme dan tenggat waktu di lingkungan kerja nyata. Bertemu dengan berbagai macam orang dengan kepribadian yang berbeda dan belajar tentang cara kerja perusahaan, terutama perusahaan industri makanan dan minuman, membuat praktikan belajar banyak pelajaran untuk digunakan di masa depan.