

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

#### **3.1 Bidang Kerja**

Praktikan telah melaksanakan kegiatan pada Kerja Profesi (KP) di PT.Trioputra Paramita Lestari yang di tugaskan di salah satu deptstore Sogo di Tangerang.Praktikan di posisikan sebagai Sales Assistant, yang merupakan suatu bagian dari sales yang mempunyai tugas utama dalam menjual produk, memperkenalkan produk dan melayani customer sesuai dengan SOP toko. Adapun tanggung jawab tugas yang dikerjakan pekerjaan yang seharusnya oleh Praktikan ketika saat Kerja Profesi sebagai di posisi Sales Assistant yaitu :

1. Memberikan Layanan customer yang masuk ke toko.
2. Menanyakan dan mencari tahu produk apa yang dibutuhkan customer.
3. Merekomendasikan produk kepada customer.
4. Menjelaskan produk dan manfaat dari produk kepada customer.
5. Menjawab pertanyaan yang akan ditanyakan oleh pelanggan.
6. Memotivasi pelanggan agar membeli produk.
7. Menawarkan promo yang berlaku di toko kepada customer.
8. Mengajak pelanggan untuk membeli produk tambahan lainnya.
9. Menjelaskan ketentuan toko ketika produk apa yang dibeli customer.
10. Membantu proses transaksi pelanggan dan menyelesaikan pembelian.
11. Menawarkan member kepada customer agar balik lagi berbelanja.
12. Membuat catatan penjualan
13. Membuat catatan inventaris toko.
14. Mengatur display toko agar terlihat selalu rapih.
15. Mengatur dan membuat catatan stok barang di toko.

Itulah beberapa tugas Sales Assistant ( SA ) toko dan beberapa tanggung jawab yang berperan penting terhadap penjualan toko. Seperti yang sudah dijelaskan tugas dari Sales Assistant adalah untuk membantu pelanggan mencari produk dan melayani kebutuhan customer apa yang dibutuhkan oleh customer itu sendiri. Dibutuhkan skill dan latar belakang yang relevan dalam hal penjualan produk agar mampu menjalankan tugas sebagai sales dengan baik dan achieve selalu mencapai target omset toko deptstore di bandingkan deptstore pesaing lainnya.

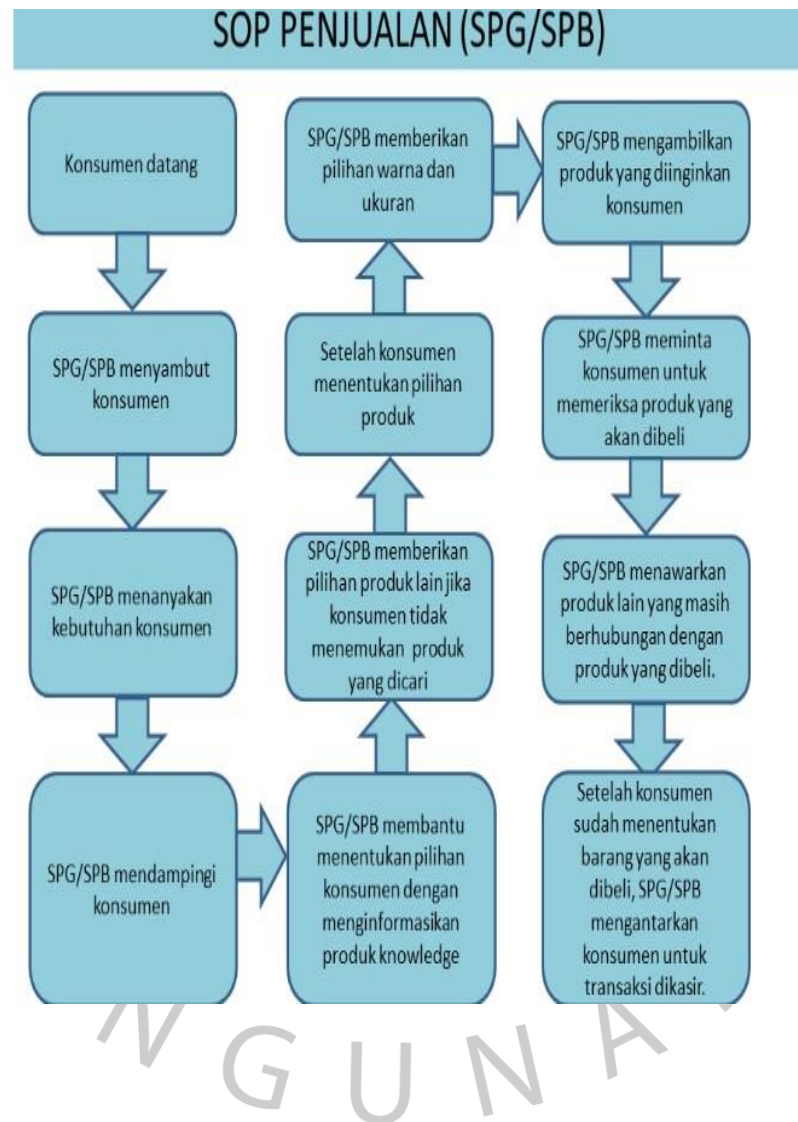
**Tabel 3. 1 Tabel Analisa Kompetitor Persaingan Tempat Praktikum KP Sogo Dept.Store Dengan Pesaing**

4P	METRO	SOGO	KETERANGAN	ACTION PLAN
Price	Unggul		Harga lebih murah	Banyak promo dan diskon menarik
Place		Unggul	Berada di tempat strategi ( Perkotaan )	Membangungun jalur distribusi dan memanfaatkannya dengan sebaik mungkin
Product		Unggul	Sogo unggul, dikarenakan produk yang selalu update dan berkualitas	Selalu update dengan trend pasar
Promotion	Unggul		Unggul dari iklan dan pengenalan produk di masyarakat	Iklan dan promosi yang luas melalui media dan televisi

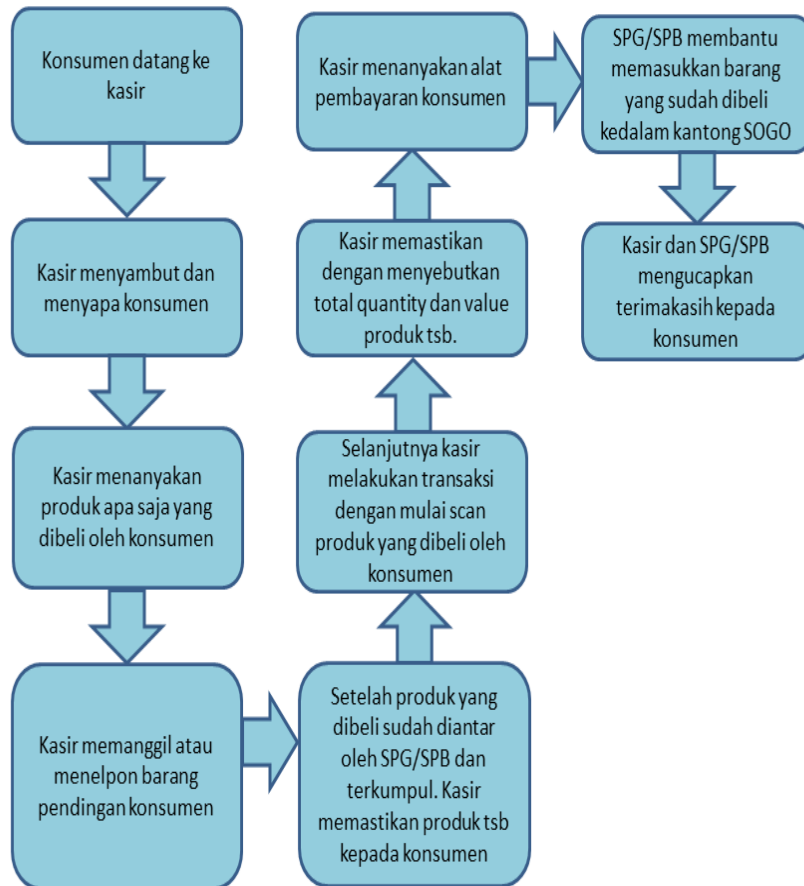
### 3.2 Pelaksanaan Kerja

Praktikan telah melakukan pada Praktik Kerja Profesi selama 3 bulan yang mulai pada dari tanggal 02 Juni 2021 sampai 31 Agustus 2021. Praktikan melaksanakan rangkaian kegiatan Kerja Profesi sesuai dengan pada jam kerja biasanya karyawan toko buka yaitu saat ketika hari Senin sampai dengan hari Minggu dengan libur satu hari dalam seminggu dimulai dari buka toko pukul 10.00-20.00 WIB untuk pada tiap hari nya. Waktu istirahat berlangsung jam Pukul 12.00-13.00 WIB. Ketika saat Praktik Kerja Profesi (KP) Praktikan telah menyelesaikan tugas-tugas dan laporan dengan semaksimal mungkin dan tepat waktu.

Dalam pelaksanaan akhir tugas yang sudah diberikan praktikan dipandu dan dibimbing oleh PIC toko yaitu Shinta sebagai Senior Sales Assistant toko, sehingga Praktikan dapat segera untuk menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu dan juga baik sesuai dengan SOP tempat kerja di berlakukan.

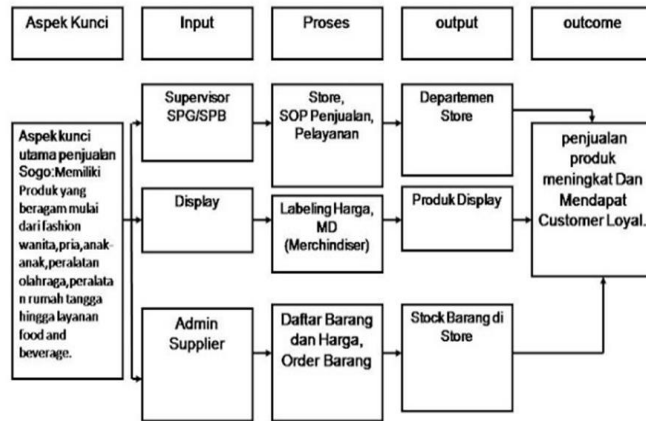


## SOP PENJUALAN (CASHIER)

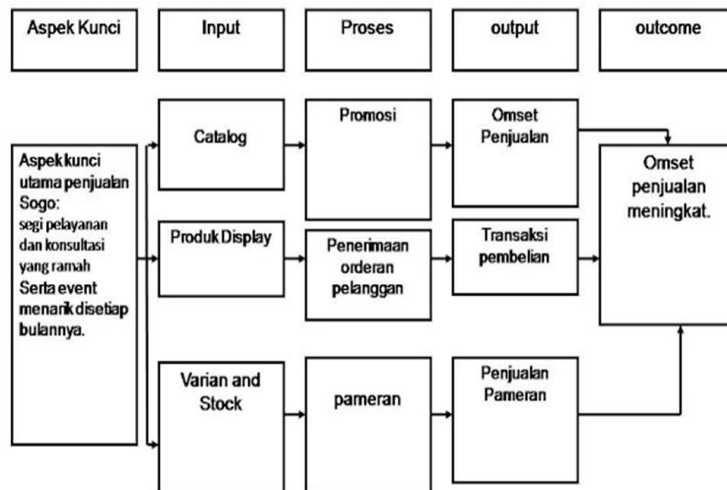


Gambar 3. 1 Standar Operasional Produk ( SOP ) Penjualan SPG/SPB dan Cashier Sogo Dept.Store

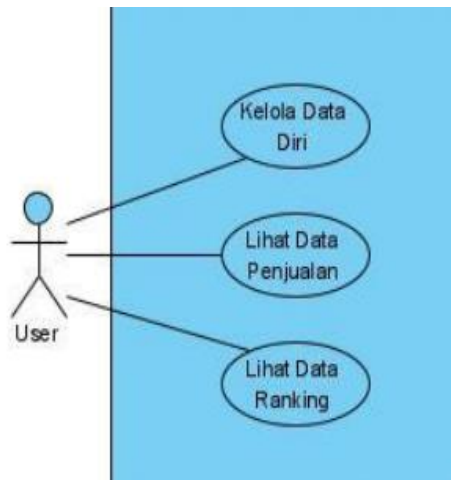
## BISNIS PROSES JASA RETAIL



## BISNIS PROSES PENJUALAN SOGO

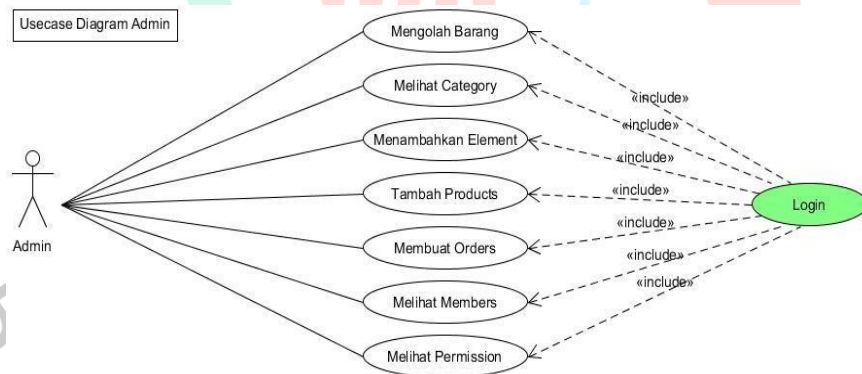


**Gambar 3. 2** Bisnis Proses Penjualan Sogo Dept.Store



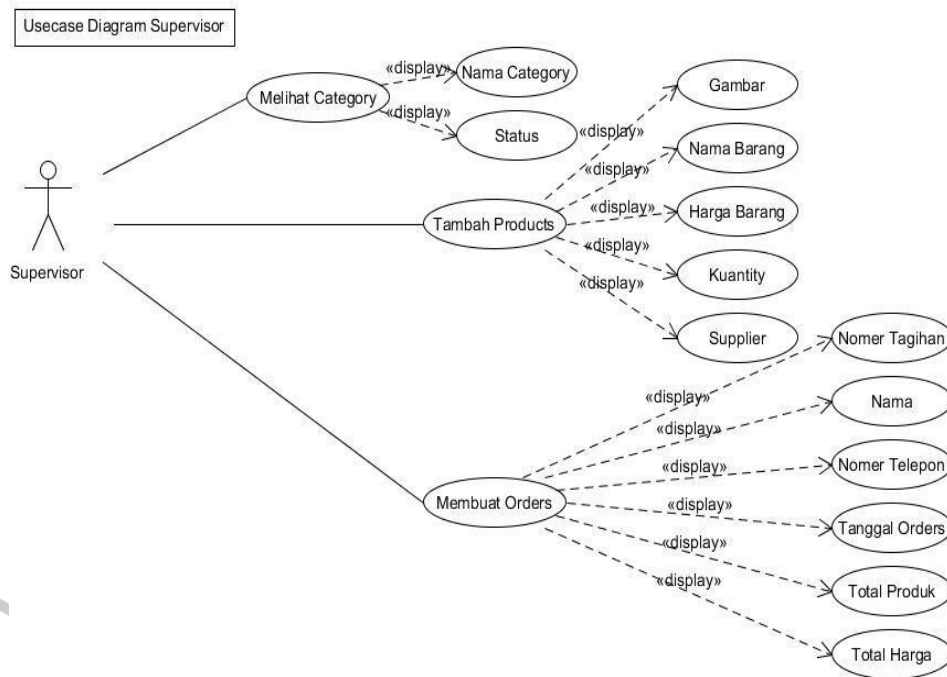
**Gambar 3. 3 Use Case User Sogo Dept.Store**

Pada use case diagram user yang terdapat digambarkan dimana user sebagai aktor dan maka user dapat mengakses seperti contohnya kelola data diri, melihat data penjualan, dan melihat data ranking ataupun kompetitor yang ada di toko. Dengan begini maka bisa dikatakan user merupakan bagian yang cukup penting.



**Gambar 3. 4 Use Case Admin Sogo Dept.Store**

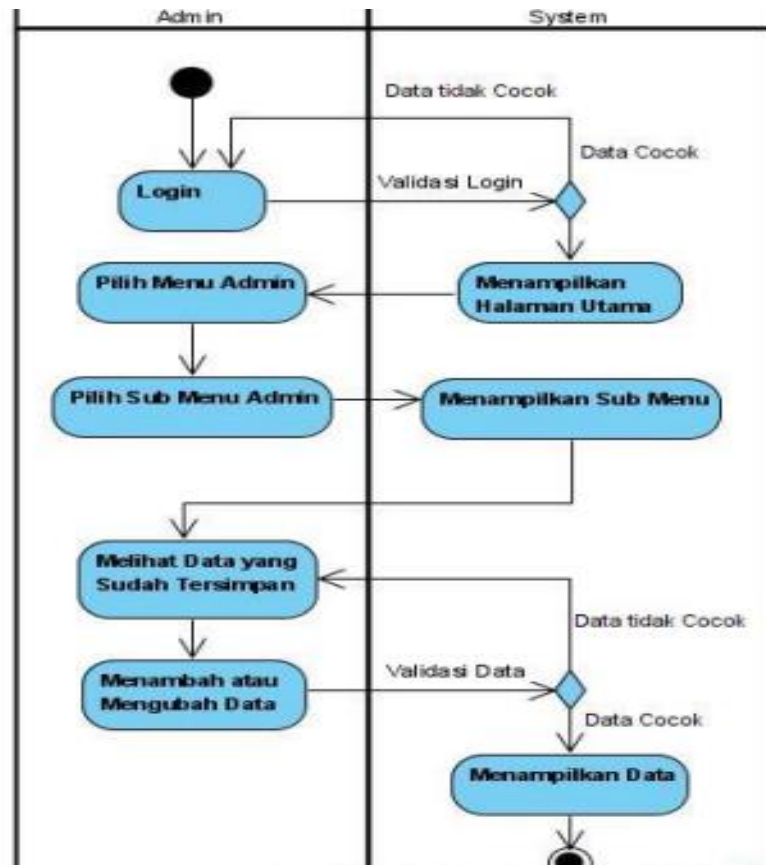
Untuk Gambar 3.4 use case admin menggambarkan tentang bagaimana admin yang mempunyai peran sebagai aktor, dan admin saja yang mempunyai akses untuk menginput dan mengetahui informasi yang ada sesuai dengan inputan yang diberikan. Dan dengan melakukan login maka akan dapat mengetahui informasi inputan yang ingin dilihat.



**Gambar 3. 5 Use Case Diagram Supervisor Sogo Dept.Store**

Menu yang dapat di akses oleh supervisor yang merupakan sebagai aktor dalam use case diagram supervisor dan hanya dapat dilakukan oleh supervisor saja untuk memiliki akses untuk di input. Dan supervisor juga dapat langsung memberikan inputan dan output langsung ke pihak supplier agar dapat langsung follow up dan update produk yang ada di toko.

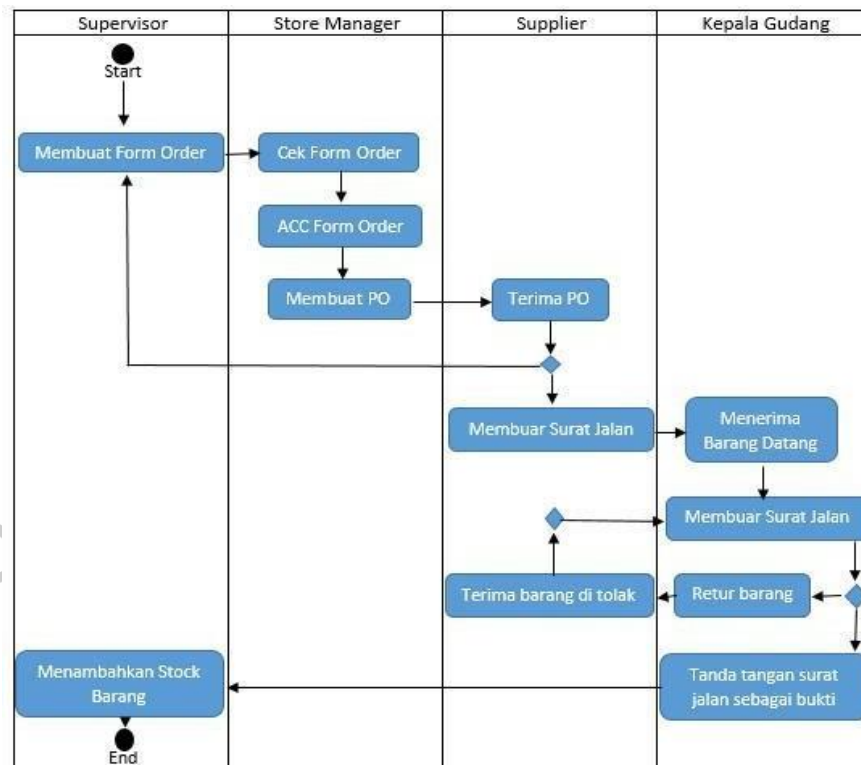
Activity diagram atau yang biasa disebut diagram aktivitas merupakan diagram yang menjelaskan dan menggambarkan aliran fungsional dari sistem. Dan untuk tahap pemodelan sistem, activity diagram berfungsi untuk memberikan petunjuk aliran kerja sistem dan menggambarkan aliran kejadian.



Gambar 3. 6 Activity Diagram Pada Menu Admin Sogo Dept.Store

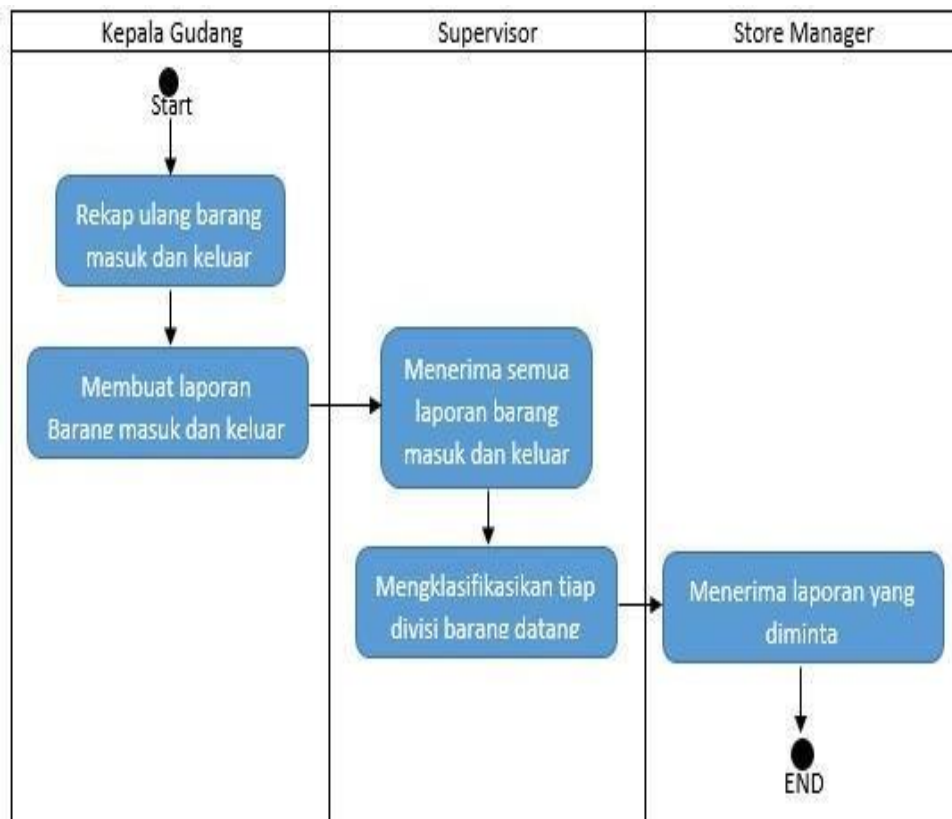
Deskripsi untuk gambar 3.6 user / admin melakukan aktifitas login terdahulu sebelum masuk ke sistem. Klik login kemudian melakukan validasi jika validasi tidak cocok maka kembali ke login dan melakukan validasi kembali, namun jika login dan data cocok benar sistem menampilkan halaman utama. Dan dilanjutkan ke menu admin untuk melihat dan merubah data yang tersimpan sehingga jika data cocok untuk mengubah atau menambah data maka akan menampilkan data.





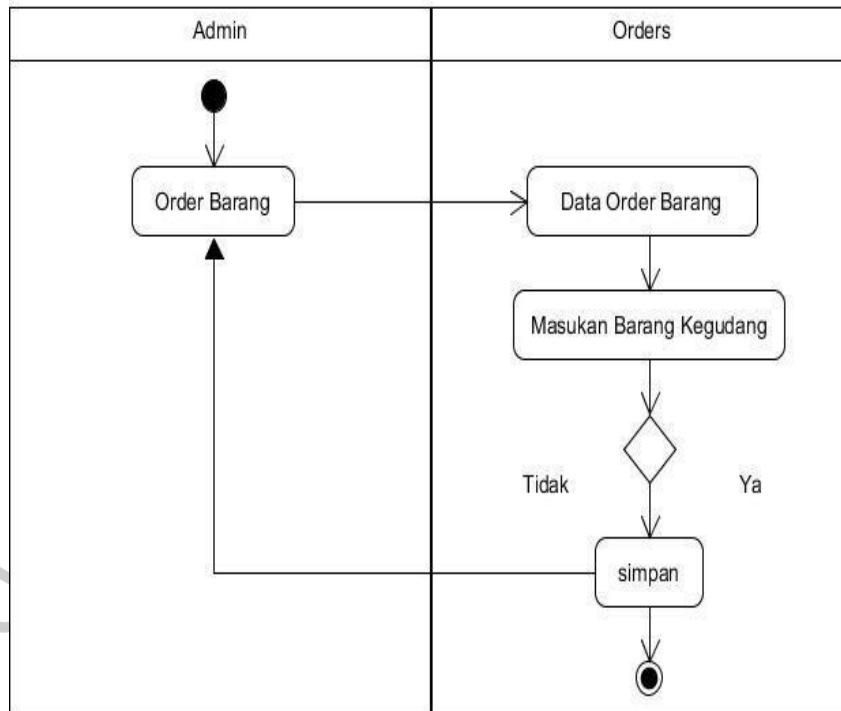
Gambar 3. 7 Activity Diagram Order Barang Sogo Dept.Store

Gambar 3.7 merupakan activity diagram order barang yang dimana dilakukan di awal oleh supervisor membuat form order barang dan kemudian dilanjutkan dengan melakukan persetujuan ke bagian store manager untuk di buatkan PO yang akan di terima oleh pihak supplier, jika setuju akan dibuatkan surat jalan yang diserahkan ke kepala gudang dan menerima tanda tangan bukti surat.



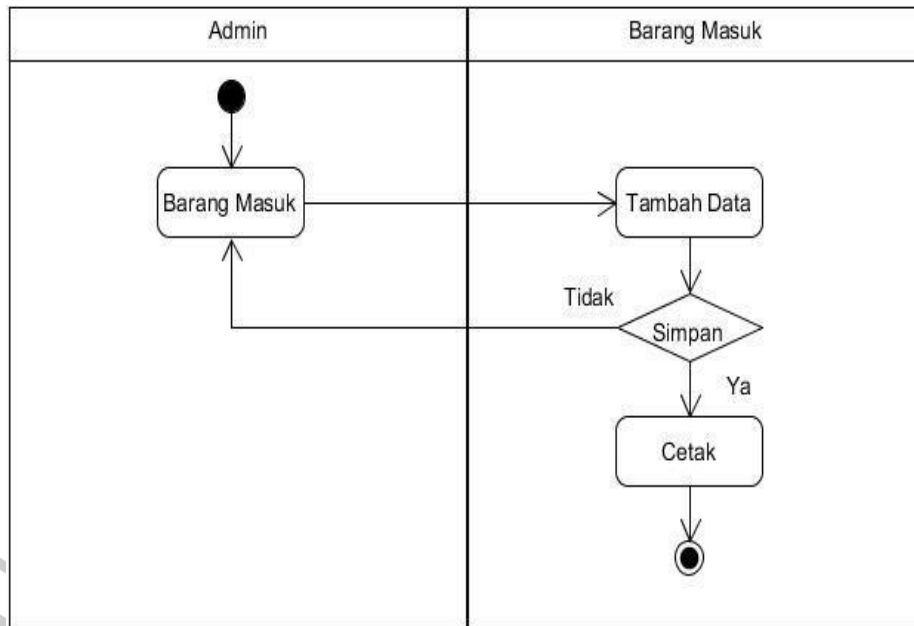
**Gambar 3. 8 Activity Diagram Laporan Masuk dan Keluar Barang Sogo Dept.Store**

Pada Gambar 3.8 adalah merupakan rangkaian diagram activity laporan masuk dan keluar barang yang dimulai dari kepala gudang dengan melakukan rekap dan membuat laporan keluar masuk barang yang akan diterima dan di evaluasi oleh supervisor kemudian dilanjutkan dan diakhiri dengan persetujuan kebagian store manager.



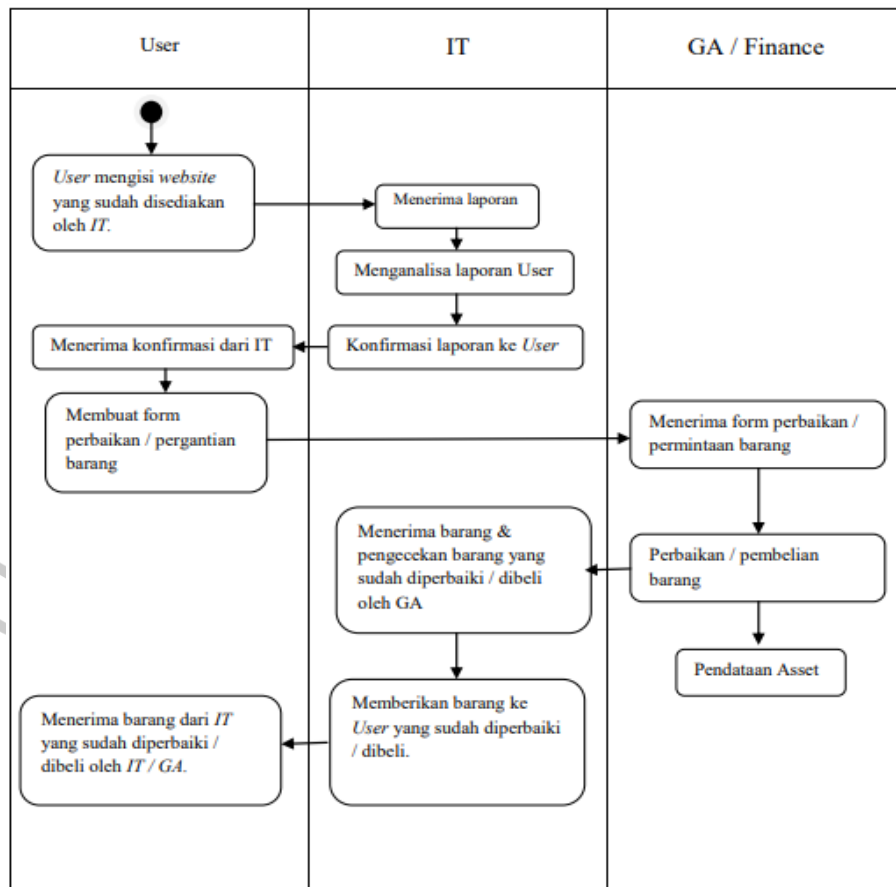
**Gambar 3. 9 Activity Diagram Order Barang Sogo Dept.Store**

Gambar 3.9 Admin melakukan aktifitas order barang dan diteruskan kebagian pengecekan data order kemudian barang di masukan ke gudang jika tidak di setuju kembali ke order barang, namun jika barang telah dilakukan persetujuan maka barang disimpan.



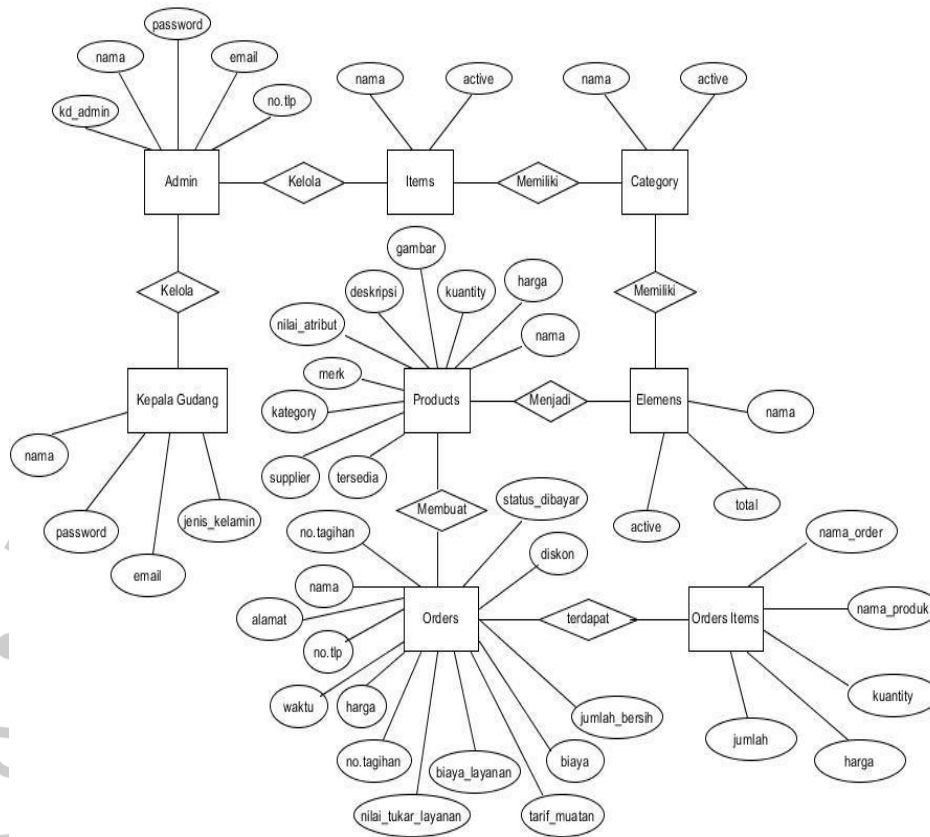
**Gambar 3. 10 Activity Diagram Barang Masuk Sogo Dept.Store**

Gambar 3.10 gambaran activity diagram barang masuk, digambarkan jika ada barang masuk maka barang akan langsung di tambah ke dalam tambah data barang masuk dan kemudian barang di simpan dan dibuatkan cetak, tetapi jika tidak disimpan akan kembali ke admin untuk dicek kembali barang masuk.



Gambar 3. 11 Activity Diagram IT Helpdesk Sogo Dept.Store

Gambar 3.11 merupakan gambaran IT helpdesk dimana dapat diakses oleh user untuk melakukan pengaduan atau return barang transaksi, user mengisi website yang ada untuk melapor ke bagian IT dan untuk dikonfirmasi oleh IT dari user kemudian user jika membuat perbaikan barang diteruskan ke bagian GA / Finance untuk diberi form perbaikan dan di cek kembali ke bagian IT dan diteruskan kembali ke user untuk di dapat data barang yang di update oleh IT / GA finance.

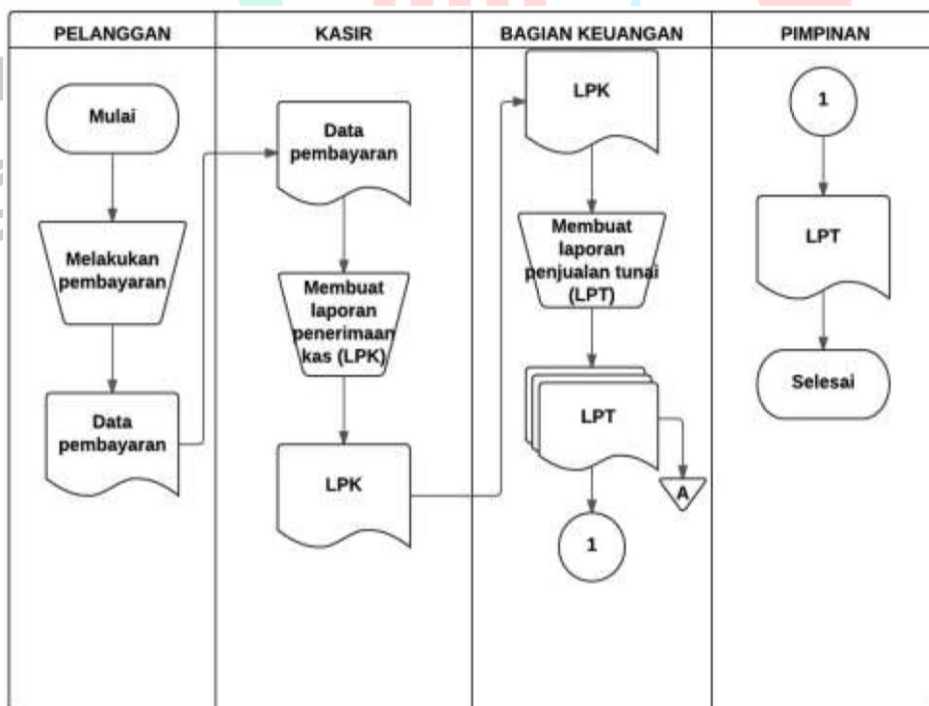


**Gambar 3. 12 Diagram ERD Inventory Barang Sogo Dept.Store**

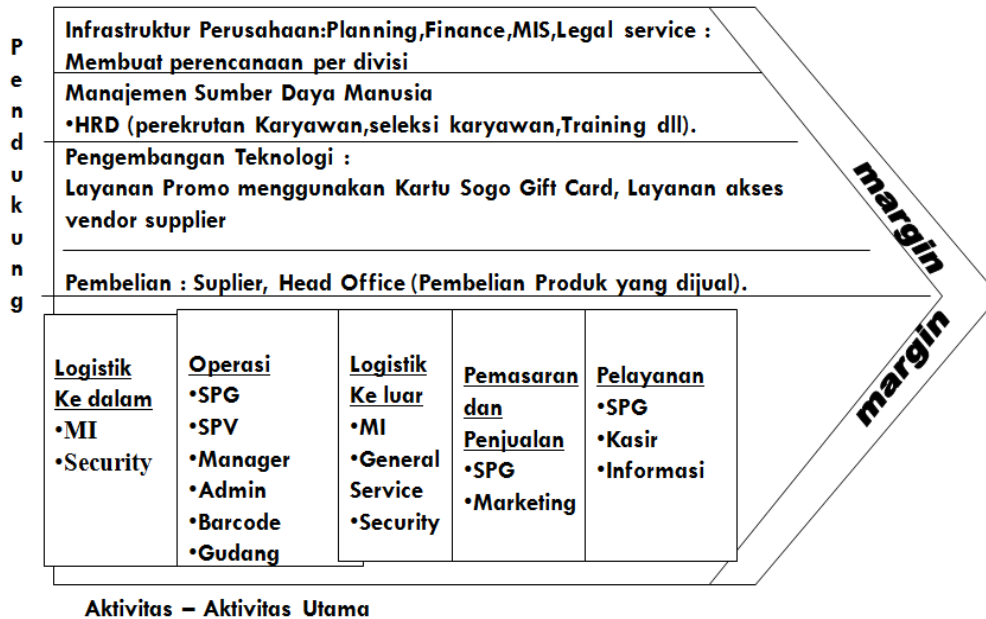
Gambar 3.12 diagram ERD inventory barang sogo dept.store yang dimodelkan gabungan dari data perusahaan. Data yang dicatat juga merupakan gambaran yang dicatat tentang suatu barang dan akses yang dapat diakses sesuai kebutuhan seperti admin dan kepala gudang yang mengelola akses barang atau produk yang ada di toko dan stok barang yang ada di gudang.

Adapun langkah-langkah transaksi dalam melayani pelanggan pada lingkungan pelaksanaan kerja yang praktikan lakukan menurut gambar flowchart di bawah ini lakukan diantaranya sebagai berikut:

1. Mempelajari dan membimbing pelanggan dari mulai melakukan pembayaran hingga selesai
2. Setelah melakukan pembayaran lalu praktikan menuntut ke kasir dan membuat data pembayaran untuk jumlah yang dibayarkan oleh customer.
3. Ketika pelanggan sudah menyelesaikan pembayaran dikasir maka praktikan langsung membuat laporan penjualan yang nantinya di buat laporan penjualan diserahkan kebagian keuangan kantor.
4. Dan langkah terakhir jika laporan hasil penjualan sudah diterima oleh perusahaan, maka perusahaan menerima laporan hasil penjualan secara langsung dan bisa dinyatakan transaksi selesai.



Gambar 3. 13 Flowchart Revenue Cycle Sogo Departement Store



Gambar 3. 14 Value Chain Sogo Dept.Store dengan menggunakan model M.Porter

Keterangan Aktivitas Value Chain :

**Bagian Logistik dalam :**

- MI ( bertugas melakukan pengecekan fisik masuk dan keluar barang dengan data )
- Security ( memantau dan mengawasi barang datang )

**Logistik Keluar :**

- MI ( bertugas melakukan pengecekan fisik masuk dan keluar barang dengan data )
- Security ( memantau dan mengawasi barang datang )

**Operasi :**

- SPG ( mempunyai tugas dan tanggung jawab seluruh barang yang di jual di toko )
- SPV ( menjaga dan mengawasi apapun kegiatan yang ada di toko )
- Manager ( mengatur semua aktivitas toko )
- Admin ( membuat laporan operasional toko dept.store )
- Barcode ( mencetak label harga yang akan di jual di toko )
- Gudang ( membuat laporan dan stok kebutuhan toko )

**Pemasaran dan Penjualan :**

- SPG ( mempunyai tugas dan tanggung jawab seluruh barang yang di jual di toko )
- Marketing ( melakukan pemasaran dan membuat promo )

**Pelayanan :**

- SPG ( service customer )
- Kasir ( melakukan transaksi penjualan barang )
- Informasi ( bertanggung jawab atas complain customer dan membuat member kartu dan penukaran voucher promo )



### 3.3 Kendala Yang Dihadapi

Dalam yang ada pada di Kerja Profesi seorang mahasiswa KP pasti menemukan kesulitan dan kendala-kendala baik kendala internal ataupun kendala eksternal, dimana permasalahan tersebut harus kita hadapi dan atasi. Praktikan sendiri tidak terlalu mengalami kendala terkait adaptasi dan komunikasi yang sangat berarti karena praktikan melakukan Kerja Profesi dimana Praktikan bekerja jadi praktikan hanya berfokus pada proses implemtasi teori akademis yang telah di ajarkan di bangku kuliah.

#### 1. Kendala Internal

Adapun kendala internal lain yang dihadapi praktikan selama kerja profesi seperti:

##### - Adaptasi

Bekerja ketika awal melaksanakan kerja sebagai sales mungkin lebih agak kaget karena harus banyak ketemu oleh senior di tempat kerja yang pengalaman yang sudah lama. Dan harus berhadapan dengan banyak customer beraneka ragam yang datang ke toko.

##### - Jenuh

Terkadang ketika di saat weekday pekerjaan lebih sedikit di banding weekend dikarenakan toko sepi dan di pusat perbelanjaan rata-rata orang lebih banyak berbelanja bersama keluarganya di hari weekend tiba.

##### - Mengantuk

Bekerja pada ruangan full AC di dalam Mall dengan suasana tenang dan dimana praktikan ditempatkan di toko yang tidak terlalu ramai terkadang pekerjaan yang dikerjakan monoton dan membuat terlena sehingga terkadang membuat menjadi mengantuk di tempat praktikan kerja.

#### 2. Kendala Eksternal

##### - Tugas yang dikerjakan minim

Terkadang praktikan sering bingung ketika apa yang telah sudah di kerjakan praktikan sudah selesai semua seperti tugas yang diberikan oleh perusahaan contoh input data dan minim customer, sehingga banyak waktu kosong yang

- Kendala Koneksi

Fasilitas yang ada di tempat praktikan kerja sudah cukup memadai, namun seperti halnya koneksi wifi di toko terkadang mengalami kendala sehingga terkadang suka menghambat ketika adanya sewaktu – waktu untuk mengirim laporan ke kantor dan input data sales.

- Fasilitas Toko

Fasilitas yang diberikan di toko khususnya tempat praktikan kerja di Alam Sutera jarak antara parkir ke toko lumayan jauh dikarenakan praktikan parkir liar sehingga harus jalan kaki dari parkir menuju toko, Fasilitas pemberi parkir yang dipersulit dikarenakan harus ada izin yang sah dari kantor dan kepala toko.

### **3.4 Cara Mengatasi Kendala**

Berbagai halangan yang terjadi di tempat KP membuat praktikan merasa tertantang dalam menghadapi setiap masalah yang ada dan membuat setiap masalah yang ada menjadi pembelajaran dalam pekerjaan. Antara lain cara praktikan dalam mengurangi yang ada pada kendala yang dihadapi seperti :

- **Kendala Internal**

- Adaptasi

Adaptasi di tempat kerja merupakan suatu hal kewajiban dan tidak lain sifat dari manusia ialah saling bersosialisasi, maka dari itu praktikan selalu berperilaku baik antar tetangga konter di toko agar terjalin hubungan yang baik dan bisa saling backup antar tetangga toko.

- Jenuh

Untuk menghilangkan rasa jenuh di tempat kerja, praktikan mencoba menjalin hubungan yang baik dan saling bertegur sapa untuk menghilangkan kebosanan dan membangun relasi yang baik antar sesama SA toko.

- Mengantuk

Mengantuk terkadang tidak bisa dihindari dimanapun kita berada karena bersifat alamiah. Beruntungnya di toko tempat praktikan kerja disediakan air minum hangat dan dingin sehingga tidak merasa kesulitan ketika ingin membuat minum teh atau kopi di toko untuk mengurangi rasa kantuk.

#### **- Kendala Eksternal**

##### **- Tugas Pekerjaan Minim**

Dikarenakan toko tempat praktikan kerja tidak terlalu ramai seperti toko lainnya memberikan tugas terbatas dan memberikan kesempatan praktikan untuk memperluas mempelajari bidang lainnya seperti sales administrasi dan mempelajari sistem follow up customer loyal.

##### **- Kendala Koneksi**

Untuk kendala koneksi wifi internet yang terkadang terjadi di toko tempat praktikan bekerja maka praktikan segera bergegas untuk telepon operator dan bagian maintenance untuk agar segera menyelesaikan masalah tersebut.

##### **- Mengantuk**

Untuk menghilangkan rasa kantuk di toko praktikan terkadang mencari hal kegiatan lain seperti mengerjakan data stock dan laporan penjualan sehingga ketika di akhir pekan dan akhir bulan tidak tergesa gesa dalam mengerjakan administrasi toko.

### **3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi**

Dari semua yang sudah praktikan lakukan pada Kerja Profesi di PT.Trioputra Paramita Lestari, khususnya yang bertempat di Sogo Departement store Alam Sutera praktikan mendapatkan banyak pelajaran yang didapat. Semoga dengan dilaksanakannya KP di tempat praktikan kerja diharapkan dan berkembang serta dapat meningkatkan kinerja dalam hal yang berhubungan dengan customer khususnya di bidang sales. Dan praktikan juga merasa KP yang dilaksanakan dirasa mempunyai banyak manfaat dan perubahan kepada diri praktikan untuk kedepannya dalam memanager waktu yang baik dan memanfaatkan setiap peluang yang ada. Dan diharapkan menjadi merupakan langkah awal untuk memulai sesuatu baru di dunia kerja agar mempunyai banyak lagi ide serta inovasi di dunia kerja kedepannya, serta dapat membuat perusahaan terus berkembang dengan memberikan yang terbaik setiap apa yang telah di tugaskan perusahaan kepada praktikan