

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI**

#### **2.1 Sejarah Instansi/Perusahaan**

Kotler dan Keller (2006) mengatakan bahwa ritel adalah seperangkat alat pemasaran yang digunakan oleh perusahaan atau organisasi untuk mengejar tujuan pemasarannya. Bauran pemasaran ritel mencakup semua aktivitas yang dapat dilakukan organisasi untuk mempengaruhi permintaan akan produk yang ditawarkan kepada konsumen dan semua aktivitas yang dilakukan oleh organisasi tersebut dapat disimpulkan sebagai salah satu variabel yang meliputi produk, lokasi, harga dan kerjasama.

Levy & Weitz (2001) mengatakan bahwa retailing adalah serangkaian aktivitas bisnis untuk menambah nilai guna dari barang dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen dengan tujuan konsumsi untuk diri pribadi atau konsumsi rumah tangga. Sehingga target pemasaran atas bidang ini merupakan konsumen akhir yang melakukan aktivitas belanja untuk keperluan pribadi atau memenuhi kebutuhan diri sendiri.

Berman dan Evans (2001) menyebutkan bahwa ritel adalah suatu usaha bisnis yang berusaha untuk memasarkan barang dan jasa kepada konsumen akhir dan menghabiskannya untuk keperluan diri sendiri dan keperluan rumah tangga. Produk yang biasanya di pasarkan adalah barang maupun jasa atau kombinasi diantara keduanya.

Ritel merupakan salah satu bagian paling penting dalam mata rantai distribusi barang. Ritel menjadi titik akhir pertemuan suatu produk dengan konsumen yang membutuhkan atau menggunakannya. Industri ritel

merupakan sebuah industri yang memperjualbelikan produk yang sudah diberikan dengan nilai tambah berupa jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok sebagai pengguna akhir.

Industri ritel merupakan salah satu bidang industri yang dapat menyerap banyak tenaga kerja dengan jumlah yang banyak sehingga cukup berperan dalam pengurangan angka pengangguran. Industri ini juga mampu menjadi salah satu kontributor terhadap pertumbuhan PDB (produk domestik bruto) suatu negara. Tumbuhnya industri ritel disuatu negara dipengaruhi dan ditandai oleh daya beli masyarakat, pertumbuhan penduduk, dan juga adanya kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Industri ritel di Indonesia berkembang dengan sangat signifikan dan pesat. Ritel-ritel tersebut berbentuk toko eceran yang dikemas dengan memadukan unsur modern dan kenyamanan bagi konsumen Ketika berbelanja. PT. XYZ merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ritel di Indonesia dengan jumlah gerai yang cukup signifikan.

PT. XYZ hadir dimasyarakat bermula dari sebuah pemikiran yang bertujuan untuk mempermudah penyediaan kebutuhan pokok sehari-hari. PT. XYZ memiliki konsep penyelenggaraan gerai yang dekat dengan Kawasan hunian masyarakat sejalan dengan tujuan awal dibentuknya perusahaan. PT. XYZ untuk memenuhi kebutuhan pokok masyarakat sehari-hari yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat serta membuat masyarakat menjadi lebih hemat dengan kehadirannya yang mudah ditemukan dimana saja.

Seiring berjalannya waktu, PT. XYZ terus berkembang dengan jumlah outlet yang semakin hari semakin banyak. Manajemen PT. XYZ kemudian mempunyai program untuk menjadikan PT. XYZ sebagai aset nasional. Hal ini diwujudkan melalui visi perusahaan yaitu “menjadi aset nasional dalam bentuk ritel yang unggul dan mampu bersaing dalam tingkat persaingan global”. Saat ini PT. XYZ memiliki sejumlah pusat distribusi yang tersebar diberbagai penjuru Indonesia yang memudahkan proses distribusi barang-barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

## 2.2 Visi, Misi dan Budaya Perusahaan

Visi, misi, dan budaya perusahaan merupakan hal dasar yang harus ada dalam pondasi setiap perusahaan tidak terkecuali dengan PT. XYZ. Visi adalah pandangan jarak jauh dari sebuah perusahaan mengenai tujuan yang ingin dicapai di masa yang akan datang dan akan diwujudkan melalui program yang dibuat secara terencana dan realistis untuk mencapai tujuan tersebut.

Visi merupakan hal yang wajib dimiliki oleh setiap perusahaan atau organisasi untuk menjamin keberlanjutan secara jangka Panjang. Sedangkan misi adalah alat atau petunjuk yang digunakan oleh perusahaan dalam mencapai visi yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Visi dan misi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dan berdiri sendiri di dalam sebuah perusahaan. Visi tidak akan tercapai apabila tidak diimbangi dengan pencapaian misi di dalamnya. Begitu pula misi yang tidak mempunyai tujuan jelas apabila tidak dilengkapi dengan visi yang konkret dari perusahaan.

Visi PT. XYZ adalah untuk menjadi aset nasional dalam bentuk jaringan ritel yang unggul dalam persaingan global sedangkan misi dari PT. XYZ adalah meningkatkan pelayanan terbaik kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat terpuaskan ketika berbelanja di PT. XYZ.

Visi dan misi dari PT. XYZ didukung oleh karakter yang terbentuk di masyarakat mengenai PT. XYZ yaitu untuk memudahkan masyarakat

dan membuat masyarakat lebih berhemat karena PT. XYZ dapat menemukan dimana saja memiliki budaya perusahaan yang harus diwujudkan melalui nilai-nilai perusahaan yang dijunjung tinggi.

Nilai-nilai tersebut harus dimiliki oleh setiap karyawan yang bekerja untuk PT. XYZ dan harus diwujudkan dalam keseharian Ketika melakukan pekerjaan. Nilai-nilai tersebut berupa mengedepankan kejujuran, kebenaran dan keadilan. Karyawan PT. XYZ juga harus mampu bekerja sama di dalam tim untuk mencapai target perusahaan. Disamping itu, sebagai perusahaan ritel, karyawan PT. XYZ juga dituntut untuk dapat memuaskan para pemangku kebijakan baik dari internal maupun eksternal

### **2.3 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan gambaran dari pembagian wewenang dan tanggung jawab serta hubungan vertikal dan horizontal didalam suatu organisasi dalam melakukan aktivitasnya.

Struktur organisasi adalah merupakan sebuah bagan yang memberikan gambaran mengenai jenis atau tipe organisasi, pendepartemenan, organisasi kedudukan, dan jenis wewenang pejabat, bidang hubungan pekerjaan, garis perintah komando dan tanggung jawab, rentang kendali, dan system kepemimpinan organisasi. Struktur organisasi adalah keseluruhan dari tugas-tugas yang dikelompokkan kedalam bagian-bagian yang ada sehingga menjadi suatu kesatuan yang harmonis dan dapat diarahkan berdasarkan garis komando secara dinamis dan dikembangkan secara berkelanjutan untuk mencapai dan meraih tujuan tertentu menuju kondisi maksimal.

Setiap organisasi memiliki struktur organisasi yang baik untuk menjaga kelancaran kegiatan operasional perusahaan. Struktur organisasi berfungsi untuk memastikan tugas dari setiap bagian atau karyawan sesuai dengan

posisi didalam struktur organisasi yang sudah disusun oleh pihak manajemen. Struktur organisasi memastikan pekerjaan dan wewenang setiap karyawan yang menjadi bagian dari struktur tersebut mulai dari yang paling bawah sampai dengan yang paling atas. Selain itu, struktur organisasi juga memastikan tanggung jawab karyawan sehingga tidak terjadi tumpang tindih antara tugas, wewenang, dan tanggung jawab karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya.

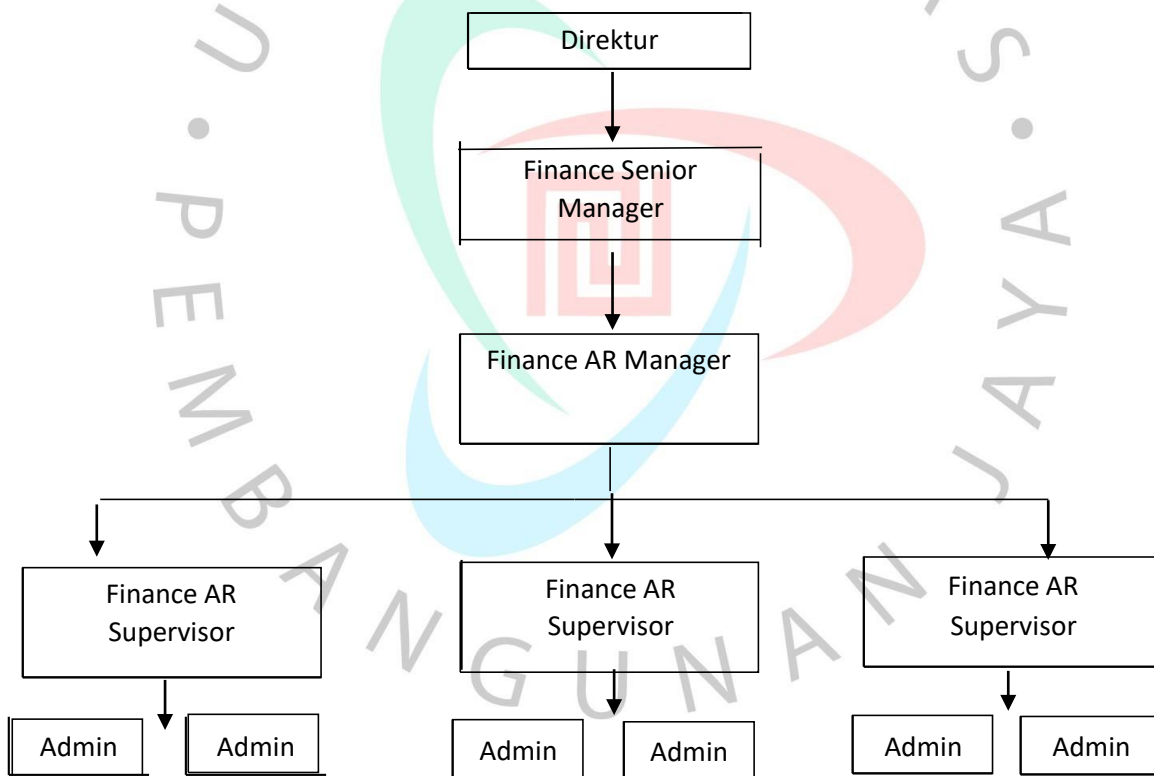
Struktur organisasi yang baik dan tertata secara rapi merupakan salah satu syarat mutlak yang harus dimiliki untuk mencapai kelancaran bisnis yang dilakukan oleh perusahaan. Tanpa struktur yang baik, mustahil kegiatan operasional perusahaan akan berjalan dengan semestinya dikarenakan potensi tumpang tindih karena tidak ada kejelasan mengenai siapa melakukan apa. Struktur organisasi juga digunakan untuk melihat hubungan-hubungan antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain.

Struktur organisasi menggambarkan fungsi hubungan setiap karyawan atas apa yang menjadi tanggung jawabnya dan menjadi kewajibannya. Dalam struktur tersebut juga menggambarkan relasi atau hubungan dalam berbagai level jabatan mulai dari yang paling tinggi sampai dengan yang paling rendah.

Rivai dan Mulyadi (2010) menjelaskan bahwa setiap organisasi mempunyai struktur yang berbeda-beda dimana struktur tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap sikap dan perilaku para anggota yang termasuk kedalam struktur tersebut. sebagaimana diketahui bahwa tujuan dibuatnya struktur organisasi antara lain untuk membagi pekerjaan menjadi departemen-departemen dengan jabatan secara detail, kemudian membagi tugas-tugas beserta dengan tanggung jawab yang harus di pikul dan jabatan terkait dengan fungsinya didalam sebuah perusahaan atau organisasi, mengelompokkan pekerjaan kedalam unit-unit, menetapkan garis komando sesuai dengan jabatan yang bebankan, dan mengalokasikan dan memberikan sumber daya organisasi.

Struktur organisasi yang baik mencerminkan kinerja perusahaan atau organisasi berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan struktur organisasi menjadi gambaran rantai komando yang berasal dari atas sampai dengan posisi yang paling bawah. Komando yang diberikan berkaitan dengan tugas dan jabatan yang menjadi tanggung jawab setiap bagian dari struktur organisasi tersebut kepada perusahaan. Sehingga, penting untuk memastikan komando yang sudah diberikan dari atas dapat diterima dengan baik oleh semua anggota struktur organisasi untuk memastikan kinerja perusahaan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Struktur organisasi di bagian Finance AR PT. XYZ



Gambar 1 Struktur organisasi Finance AR Departemen PT. XYZ

Masing-masing jabatan yang terdapat pada struktur organisasi mulai dari yang paling bawah sampai dengan yang paling tinggi memiliki fungsi dan tanggung jawab masing-masing dan umumnya saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu setiap orang yang termasuk didalam struktur organisasi tersebut harus mampu bekerja sama dengan karyawan lain untuk membangun sinergi dan kekompakan tim untuk mencapai target dan tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Berikut adalah gambaran pekerjaan dan tanggung jawab setiap jabatan pada departemen *Finance AR* PT. XYZ.

1. Direktur

Secara umum tugas dan tanggung jawab direktur adalah sebagai berikut:

- a) Direktur bertanggung jawab atas kinerja keuangan perusahaan PT. XYZ.
- b) Direktur bertanggung jawab untuk membuat laporan rutin keuangan perusahaan kepada *board of management* perusahaan PT. XYZ.
- c) Direktur ikut mengawasi pertanggung jawaban masalah anggaran semua divisi yang ada di perusahaan PT. XYZ
- d) Direktur ikut serta dalam Menyusun strategi perusahaan PT. XYZ dalam rangka untuk meningkatkan kinerja keuangan sesuai dengan visi dan misi perusahaan

2. *Finance Senior Manager*

Berikut adalah beberapa tugas dan tanggung jawab *finance senior manager* adalah sebagai berikut:

- a) *Finance senior manager* bertanggung jawab atas kinerja penerimaan atau pendapatan perusahaan dalam suatu periode.
- b) *Finance senior manager* rutin menyajikan laporan mengenai pencapaian penerimaan perusahaan dari aktivitas kerjasama kepada direktur
- c) *Finance senior manager* menjadi jembatan terkait dengan misi perusahaan melalui implementasi strategi yang sudah di susun oleh direktur yang harus diimplementasikan oleh semua karyawan di bagian *finance AR*.



- d) *Finance senior manager* berkoordinasi dengan dengan *finance AR manager* untuk memastikan aktivitas penagihan berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan.

### 3. *Finance AR manager*

Beberapa tugas dan tanggung jawab *finance AR manager* adalah sebagai berikut:

- a) *Finance AR manager* bertanggung jawab atas kinerja pencapaian penagihan dalam suatu periode.
- b) *Finance AR Manager* secara rutin membuat laporan kinerja pencapaian penagihan kepada *finance AR senior manager*.
- c) *Finance AR Manager* melakukan monitoring terhadap presentasi dan kehadiran karyawan di *finance AR Departement*
- d) *Finance AR manager* melakukan *follow up* ke departemen lain apabila ada suatu masalah yang menghambat proses penagihan dan tidak bisa diselesaikan di level *Supervisor AR*.
- e) *Finance AR manager* bersama dengan *supervisor AR* melakukan monitoring terkait dengan kinerja *finance AR departemen*.

### 4. *Supervisor AR*

Tugas dan tanggung jawab *Supervisor AR* adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan koordinasi dan kontrol terhadap kegiatan penagihan yang harus sudah diserahkan terimakan dengan pihak rekanan.
- b) Melakukan kontrol piutang yang sudah dilakukan pelunasan maupun yang belum dilakukan pelunasan.
- c) Memastikan semua transaksi di terbitkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d) Menyajikan laporan *outstanding* atas tagihan yang sudah di terbitkan oleh *finance AR*.
- e) Melakukan monitoring atas data *update supplier atau* rekanan yang ada di program apabila ada informasi terbaru mengenai data rekanan.



- f) Melakukan kontrol terhadap kinerja admin di *finance AR* departemen untuk memastikan penerbitan tagihan mulai dari proses input sampai dengan proses pengiriman ke pihak rekanan berjalan dengan lancar.

## 5. Admin

Tugas dan tanggung jawab admin di *finance AR* departemen adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan input atas dasar surat konfirmasi yang sudah di tandatangani oleh supplier mengenai kesediaan mereka untuk berpartisipasi dalam program kerjasama yang dilakukan oleh PT. XYZ.
- b) Melakukan monitoring atas saldo meterai elektronik finance AR di program PERURI untuk memastikan proses stamping berjalan dengan lancar
- c) Menjalankan program stamping emeterai elektronik Kerjasama antara PT. XYZ dengan PERURI
- d) Menjalankan program pengiriman *softcopy* tagihan via email
- e) Melakukan monitoring terhadap tagihan yang gagal terstamping secara otomatis dari program PERURI
- f) Melakukan monitoring terhadap tagihan-tagihan yang gagal dikirimkan via email ke pihak rekanan
- g) Melakukan monitoring terhadap dokumen Kerjasama dari pihak rekanan yang masih belum diterbitkan tagihannya
- h) Melakukan pelunasan atas pembayaran yang diterima oleh PT. XYZ dari pihak rekanan terkait dengan aktivitas Kerjasama.
- i) Melakukan pelunasan dengan mekanisme pemotongan tagihan jika tidak ada informasi pembayaran dari pihak rekanan Ketika tagihan mencapai jatuh tempo
- j) Melakukan koordinasi dengan departemen lain mengenai penagihan aktivitas Kerjasama
- k) Melakukan pengiriman tagihan dalam bentuk *hardcopy* untuk tagihan yang gagal dikirimkan via email kepada rekanan

- l) Melakukan monitoring terhadap tagihan yang tidak bisa dikirimkan via email untuk selanjutnya dilakukan proses pemetaan dan pengiriman.

## 2.4 Kegiatan Umum Instansi Perusahaan

PT. XYZ dikenal sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang ritel yang menyediakan berbagai macam kebutuhan masyarakat sehari-hari. Barang-barang yang disediakan oleh jaringan outlet PT. XYZ merupakan barang-barang yang umum digunakan oleh masyarakat sesuai dengan tujuannya yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih mudah dan lebih hemat.

PT. XYZ saat ini tidak hanya menggunakan uang dalam bentuk fisik terkait dengan transaksinya. PT. XYZ juga menerima pembayaran dalam bentuk *cashless*. Pembayaran dalam bentuk *cashless* membuat proses transaksi jadi lebih mudah. Selain itu, pembayaran dalam bentuk *cashless* juga mengurangi potensi penularan penyakit yang dapat disebabkan karena adanya kontak fisik antar manusia. Pada masa pandemi seperti saat ini, pembayaran dalam bentuk *cashless* lebih menguntungkan dibandingkan dengan pembayaran dalam bentuk tunai. PT. XYZ juga mendorong para konsumennya mengenai metode pembayaran yang dilakukan. Ketika berbelanja dengan menggunakan transaksi *cashless* dibandingkan dengan menggunakan uang tunai.

Berbagai macam bencana silih berganti melanda berbagai wilayah di Indonesia. Para korban bencana tersebut membutuhkan uluran tangan dari berbagai pihak untuk setidaknya meringankan beban yang ditanggung oleh mereka. Melihat kondisi ini, PT. XYZ juga tergerak untuk melakukan penggalangan dana untuk kemudian disalurkan ke korban-korban bencana yang membutuhkan bantuan dan pertolongan. Hal ini dilakukan oleh PT. XYZ sebagai bentuk tanggung jawab sosial kepada masyarakat. PT. XYZ ingin menunjukkan bahwa mereka juga peduli dan peka terhadap kondisi lingkungan sekitar.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ritel di Indonesia, PT. XYZ sudah mendapatkan banyak penghargaan baik dalam level nasional maupun dalam level internasional. Penghargaan tersebut diraih berkat usaha dari semua pihak yang terlibat didalam organisasi PT. XYZ dari mulai karyawan di level yang paling rendah sampai dengan level yang paling tinggi. Penghargaan tersebut juga membuktikan bahwa PT. XYZ merupakan perusahaan yang mempunyai dedikasi tinggi terhadap industri ritel baik di level nasional maupun level internasional. Hal ini sesuai dengan visi perusahaan yaitu menjadi aset nasional yang mampu bersaing dalam tingkat global. PT. XYZ menunjukkan bahwa perusahaan Indonesia sebenarnya mampu bersaing dalam tingkat global.

Saat ini PT. XYZ juga gencar melakukan pembinaan dan pelatihan kepada para pelaku UMKM untuk dapat mengembangkan dan menghasilkan produk yang berkualitas supaya mampu bersaing ditengah gempuran produk-produk asing yang banyak ditemukan diberbagai wilayah di Indonesia. PT. XYZ berkomitmen untuk membantu para pelaku UMKM dalam mengembangkan bisnis dan produknya. Hal ini dilakukan untuk membantu para pelaku UMKM menciptakan dan memproduksi produk yang handal dan bermutu supaya bisa bersaing dengan produk-produk yang berasal dari luar sehingga diharapkan produk-produk yang dihasilkan oleh para pelaku umkm tersebut akan mampu bersaing bahkan unggul atas produk-produk dari luar yang sudah beredar terlebih dahulu.

PT. XYZ juga rutin menyelenggarakan kegiatan *CSR (Corporate social responsibility)*. *CSR (Corporate social responsibility)* adalah sebuah bentuk perhatian dan tanggung jawab perusahaan terhadap lingkungan sekitar. *CSR (Corporate social responsibility)* berawal dari rasa tidak percaya masyarakat terhadap perusahaan. Bentuk perusahaan yang dimaksud tidak terbatas hanya pada perusahaan yang berbentuk perseroan terbatas, akan tetapi, perusahaan yang dimaksud adalah segala jenis bentuk usaha baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum (Widjaja & Pratama, 2008). PT. XYZ ingin menjalin dan membangun hubungan baik dengan masyarakat dan lingkungan sekitar. Melalui program *Corporate Social Responsibility (CSR)* inilah PT. XYZ ingin menunjukkan bahwa sebagai sebuah organisasi, PT. XYZ juga peduli dan ingin

memberikan perhatian kepada lingkungan sekitar dan tidak hanya memanfaatkan masyarakat dan lingkungan sekitar sebagai target penjualan yang disasar oleh PT. XYZ

Wujud dari Corporate Social Responsibility (CSR) yang diselenggarakan kepada masyarakat oleh PT. XYZ sangat bervariasi tergantung dengan kebutuhan dari masyarakat di daerah dimana PT. XYZ melakukan program tersebut. Kegiatan tersebut dapat berupa renovasi sekolah, renovasi tempat ibadah, kegiatan pelatihan UMKM, kegiatan penyaluran air bersih, kegiatan penyaluran bantuan kepada korban bencana alam, kegiatan penyemprotan (fogging), dan lain sebagainya. Kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan oleh PT. XYZ semata-mata karena ingin membuktikan diri bahwa PT. XYZ hadir ditengah masyarakat tidak hanya untuk menjadikan masyarakat sebagai konsumen, melainkan PT. XYZ juga ingin aktif berperan dan bermanfaat bagi lingkungan sekitar supaya terjalin hubungan yang terjaga dan harmonis antara PT. XYZ dengan lingkungan dan masyarakat itu sendiri.