

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA

2.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2 1 Halaman Depan Kantor

(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

PT Dewataagung Wibawa (Plaza Bali) adalah perusahaan yang beroperasi di industri retail dengan toko Duty Free (Paza Bali) sebagai produk andalannya dan mereka juga mengoperasikan kafe dan restoran di kota-kota besar di seluruh Indonesia. PT Dewataagung Wibawa mulai berdiri pada tahun 1990. Pada kesempatan kali ini saya tidak akan menjelaskan lebih jauh tentang PT Dewataagung Wibawa karena saya pada waktu melakukan kegiatan kerja profesi ini ditempatkan di salah satu divisinya yaitu Plaza Bali Duty & Tax Free dimana sebagai produk andalannya divisi ini bergerak pada bagian retail shop duty free yang menyediakan berbagai produk import seperti *confectionary* (makanan ringan), *liquor* (minuman beralkohol), *tobacco* (tembakau) dan *fashion* (pakaian dan aksesoris). Produk-produk ini ditawarkan dengan fasilitas bebas bea dan pajak, menjadikannya lebih terjangkau bagi para pelanggan.

Plaza Bali Duty and Tax Free merupakan spesialis ritel perjalanan yang cukup ternama dikawasan Asia Pasifik dengan target mengarah ke wisatawan mancanegara dan domestic. Plaza Bali Duty and Tax Free

dibuka pertama kali di Bali dengan alamat kantor di Jl Kediri gg Ksatria III No 7 Kuta, Badung. Pada 14 Februari 1991 dengan tahap awal pembukaan area souvenir dan disusul dengan area Duty Free pada 14 Februari 1992. Kemudian outlet-outlet lain selain di Bali ada juga di Bandara Juanda Surabaya dan terakhir pada 6 Januari 1997 di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta dengan kantor pusat di Wisma Soewarna 3rd Floor suite K-R Soewarna Business Park, Soekarno-Hatta Internasional Airport Jakarta. Dimana dengan tujuan awal perusahaan berdiri yaitu menyediakan fasilitas layanan perbelanjaan duty and tax free yang berada di kawasan bandara dengan berstandar *first class* bagi pelancong/turis asing dan domestic, dalam upaya memenuhi tujuan awal perusahaan pihak management mengharuskan setiap staff memberikan pelayanan prima bagi setiap customer guna untuk menarik pelanggan dan menaikkan citra dan reputasi perusahaan, maka dari itu setiap anggota staff diharuskan untuk mengikuti berbagai pelatihan. Dengan memberikan pelayanan yang luar biasa dan memperhatikan setiap detail kebutuhan pelanggan, perusahaan ini berhasil membangun kepercayaan pelanggan yang kuat yang menjadi dasar pertumbuhan perusahaan.

Melalui keberhasilan dan reputasi yang terbangun, perusahaan mampu memperluas operasinya dengan membuka beberapa cabang di berbagai kota di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan berbagai macam produk dengan kualitas yang terjangkau dengan harga yang kompetitif yang tidak jauh berbeda dengan harga-harga barang di duty free and tax free di luar negeri.

Setelah beberapa tahun sukses dan Berjaya menaikkan citra perusahaan, perusahaan ini menghadapi rintangan yang cukup berat yang dampaknya menyebabkan perusahaan terpaksa harus menutup beberapa lokasi termasuk Surabaya dan Bali. Situasi ini mengharuskan perusahaan untuk melakukan perubahan strategi manajemen yang besar-besaran guna untuk tetap menjalankan usahanya di Jakarta.

Salah satu perubahan strategi yang dilakukan adalah menghapus status karyawan tetap. Langkah ini diambil sebagai upaya untuk mengurangi biaya operasional perusahaan dan menjaga kelangsungan bisnis ditengah kondisi yang sulit. Perubahan strategi manajemen lainnya

mungkin juga dilakukan dalam rangka mengoptimalkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya. Perusahaan mungkin melakukan peninjauan ulang terhadap proses bisnis, melakukan restrukturisasi organisasi, atau mengadopsi praktik pengelolaan yang lebih efektif. Tujuannya adalah untuk memperkuat daya saing perusahaan dan menghadapi tantangan yang ada kedepannya.

Seiring berjalannya waktu, PT Dewataagung Wibawa (Plaza Bali Duty Free) secara bertahap berhasil meningkatkan citra dan reputasinya dengan Kembali fokus pada tujuan awal perusahaan, yaitu memberikan pelayanan prima bagi setiap pelanggan. Untuk menghadapi persaingan yang ketat dan perkembangan teknologi yang pesat, Perusahaan ini melakukan perubahan strategi bisnisnya. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan membuka toko daring atau toko online. Dengan adanya Langkah ini, perusahaan dapat memperluas jangkauannya dan menghadirkan pengalaman berbelanja yang lebih nyaman dan praktis bagi pelanggan. Selain itu, perusahaan juga melakukan investasi dalam system inventaris manajemen yang canggih dan strategi pemasaran yang inovatif untuk menjangkau generasi baru pelanggan.

Oleh karena itu, sebagai tujuan kedepannya PT Dewataagung Wibawa (Plaza Bali Duty Free) ingin menjadi perusahaan duty and tax free yang maju dan berkembang di kawasan Bandara Soekarno-Hatta. Perusahaan berencana untuk mengembangkan usahanya di Kawasan bandara Soekarno-Hatta karena pihak manajemen bandara memberikan kepercayaan kepada perusahaan ini untuk memperluas jangkauan layanannya kepada pelanggan dengan membuka gerai-gerai tambahan. Hal ini juga dilakukan PT Dewataagung Wibawa (Plaza Bali Duty Free) agar dapat memberikan pengalaman belanja yang lebih luas dan menyeluruh bagi pelanggan, serta memperkuat posisinya sebagai pemimpin di industri retail duty free di kawasan bandara tersebut. Perusahaan akan terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima, menyediakan produk berkualitas, dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan konsumen.

2.1.1 Gambaran Singkat Perusahaan



Gambar 2 2 Logo Plaza Bali

(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

Logo Plaza Bali dirancang dengan empat warna dengan warna putih, kuning, merah, dan hijau. Berikut adalah penjelasan mengenai arti logo tersebut:

Logo Plaza Bali menggabungkan empat warna yang memiliki makna dan simbolik yang kuat. Warna putih melambangkan kemurnian, kesucian, dan kesederhanaan. Ini mencerminkan komitmen organisasi untuk memberikan pengalaman belanja yang transparan dan tulus kepada pelanggan. Warna putih juga mencerminkan kebersihan dan ketertiban yang dijaga dengan baik di dalam pusat perbelanjaan.

Warna kuning dalam logo melambangkan keceriaan, kebahagiaan, dan kehangatan. Ini mencerminkan sifat ramah dan pelayanan yang hangat yang diberikan kepada setiap pelanggan. Warna kuning juga dapat menggambarkan cahaya dan kecerahan, menunjukkan atmosfer yang terang dan positif.

Warna merah melambangkan energi, semangat, dan keberanian. Ini mencerminkan dedikasi Plaza Bali Duty Free untuk memberikan pengalaman belanja yang menggairahkan dan menantang bagi pelanggan. Warna merah juga mencerminkan kekuatan dan keberhasilan, menunjukkan prestasi perusahaan dalam menjadi salah satu destinasi belanja terkemuka di Bali dan Indonesia.

Warna hijau dalam logo melambangkan kesegaran, kehidupan, dan keberlanjutan. Ini mencerminkan komitmen Plaza Bali untuk menjaga kelestarian alam dan lingkungan sekitar. Warna hijau juga menggambarkan keindahan alam tropis yang khas di Bali, menambahkan nuansa eksotis dalam pengalaman belanja.

Kombinasi keempat warna tersebut mencerminkan keunikan dan kekayaan budaya Pulau Bali. Logo tersebut secara keseluruhan mencerminkan identitas perusahaan yang ramah, energik, dan bertanggung jawab, yang berusaha memberikan pengalaman belanja yang tak terlupakan kepada pelanggan di tengah keindahan alam dan budaya Bali yang menakjubkan.

2.1.2 Visi Perusahaan

To satisfy the needs of the intended customer

(untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dituju)

PT Dewataagung Wibawa (Plaza Bali Duty Free) bertujuan untuk memaksimalkan kebutuhan target pelanggan. Dalam konteks ini, yang dimaksud dengan "Target Pelanggan" adalah pelanggan yang merupakan target pasar Perusahaan, yaitu wisatawan mancanegara dan domestik yang berkunjung ke Plaza Bali Duty Free.

Visi ini menunjukkan komitmen Plaza Bali Duty Free untuk memberikan pengalaman berbelanja yang memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Mereka berusaha untuk sepenuhnya memahami kebutuhan, preferensi, dan keinginan pelanggan mereka. Oleh karena itu, Perusahaan ini berusaha untuk menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan pengalaman yang memuaskan.

Perusahaan ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap pelanggan mereka dan terus melakukan penyesuaian dalam rangka memenuhi harapan mereka. Visi ini menekankan pentingnya memahami segmen pasar dan pelanggan yang dituju, serta berkomitmen untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.

Dengan visi ini, Plaza Bali Duty Free bertujuan untuk menjadi pusat belanja yang menjadi destinasi utama bagi pelanggan yang dituju. Mereka berusaha untuk membangun reputasi yang kuat dan menjadi pilihan utama bagi pelancong yang mencari pengalaman belanja yang istimewa dan memuaskan.

Dengan memenuhi kebutuhan pelanggan yang dituju dengan baik, Plaza Bali Duty Free ingin membangun hubungan jangka panjang dengan

pelanggan dan menciptakan pengalaman belanja yang mengesankan, sehingga pelanggan akan kembali lagi di masa mendatang dan merekomendasikan Plaza Bali kepada orang lain.

2.1.3 Misi perusahaan

1. We are committed to provide foreign and domestic travellers with first-class Duty Free, Tax Free and Souvenir Shopping, Food & Beverage services and other Recreational activities.

(Kami bertekad untuk menyediakan layanan berkelas pertama Duty Free, Tax Free, dan Souvenir Shopping kepada wisatawan asing dan domestik, serta layanan Food & Beverage dan aktivitas Rekreasi lainnya.)

2. We will employ pro-active, efficient and innovative business practices to satisfy the identified needs of our customers and business partners, and always endeavour to ensure the welfare and career direction of our employee.

(Kami akan menerapkan praktik bisnis yang proaktif, efisien, dan inovatif untuk memenuhi kebutuhan yang diidentifikasi dari pelanggan dan mitra bisnis kami, serta selalu berusaha untuk menjamin kesejahteraan dan arah karier karyawan kami.)

3. We shall pursue our social and environmental responsibilities to Governments and to the wider community.

(Kami akan mengejar tanggung jawab sosial dan lingkungan kami kepada pemerintah dan masyarakat luas.)

4. We shall continually seek to optimize benefits to our customers, employees, business partners and shareholders"

(Kami akan terus mencari cara untuk mengoptimalkan manfaat bagi pelanggan kami, karyawan, mitra bisnis, dan pemegang saham.)

Maksud dari misi dari PT Dewataagung Wibawa (Plaza Bali Duty Free) adalah untuk menjadi penyedia layanan belanja dan hiburan terkemuka bagi pelancong mancanegara dan domestik. Mereka berkomitmen untuk menyediakan pengalaman belanja yang luar biasa dengan kualitas tinggi dan beragam produk bebas pajak. Selain itu, mereka juga berfokus pada

menyediakan layanan makanan dan minuman serta kegiatan rekreasi yang memenuhi kebutuhan pelanggan.

PT Dewataagung Wibawa (Plaza Bali Duty Free) berusaha untuk memberikan layanan yang unggul dengan menerapkan praktik bisnis proaktif, efisien, dan inovatif. Mereka terus berupaya memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan dan mitra bisnis mereka, dengan tujuan memberikan kepuasan maksimal.

Selain itu, perusahaan ini memiliki perhatian terhadap kesejahteraan dan arah karier karyawan mereka. Mereka berkomitmen untuk memastikan bahwa karyawan mereka merasa terpenuhi dalam pekerjaan mereka dan memiliki arah yang jelas dalam pengembangan karier.

PT Dewataagung Wibawa (Plaza Bali Duty Free) juga mengakui tanggung jawab sosial dan lingkungan mereka. Mereka berusaha mematuhi peraturan dan norma yang berlaku, serta berkontribusi pada masyarakat dan menjaga kelestarian lingkungan.

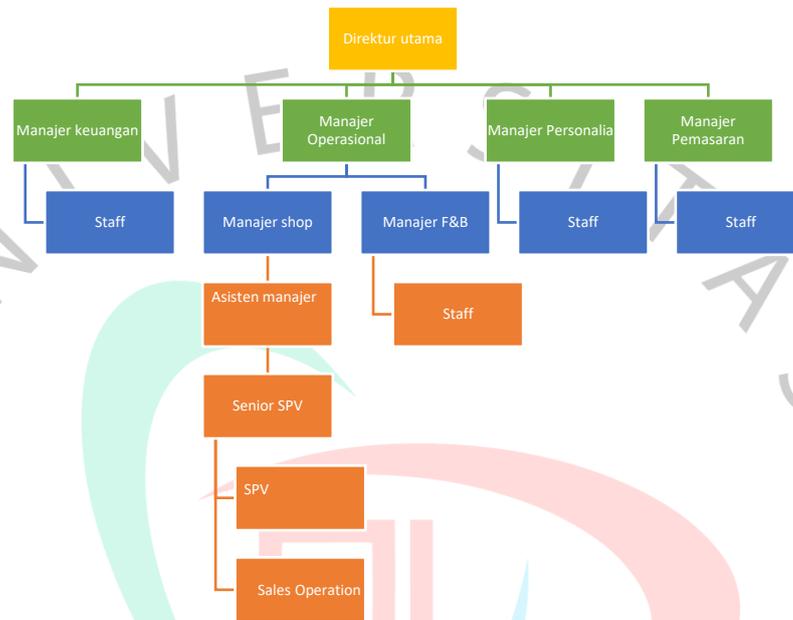
Di atas segalanya, perusahaan ini berusaha untuk memberikan manfaat yang optimal bagi pelanggan, karyawan, mitra bisnis, dan pemegang saham mereka. Mereka terus mencari cara untuk meningkatkan nilai dan memberikan keuntungan yang maksimal kepada semua pihak yang terlibat.

Dengan demikian, misi Plaza Bali Duty Free mencakup komitmen terhadap kualitas layanan, penerapan praktik bisnis yang efisien dan inovatif, perhatian terhadap karyawan, tanggung jawab sosial dan lingkungan, serta fokus pada memberikan manfaat yang optimal kepada semua pihak yang terlibat.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi ialah kerangka atau tata cara yang mengatur hubungan, tanggung jawab, dan hirarki di antara berbagai bagian seperti unit, atau individu dalam organisasi. Struktur organisasi memberikan kerangka kerja yang jelas untuk mendefinisikan peran, wewenang dan tanggung jawab dalam organisasi, serta mengatur cara komunikasi dan

koordinasi antara berbagai elemen organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa tujuan utama struktur organisasi itu sendiri ialah untuk menciptakan kerangka yang jelas untuk komunikasi, koordinasi, dan pengambilan keputusan yang efektif di dalam organisasi.



Gambar 2 3 Struktur Organisasi Perusahaan

(Sumber :

Berikut adalah penjelasan tentang tugas dan wewenang dari setiap bagian atau divisi, yaitu sebagai berikut :

1. Direktur Utama

Tugas dan wewenang

- a. Menetapkan visi, misi, dan strategi perusahaan.
- b. Mengambil keputusan strategis untuk mencapai tujuan perusahaan.
- c. Membuat kebijakan dan prosedur operasional perusahaan. Mengelola sumber daya perusahaan, termasuk manusia, keuangan, dan aset.
- d. Memonitor kinerja perusahaan dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan. Mewakili perusahaan dalam hubungan dengan pihak eksternal, seperti mitra bisnis, investor, dan regulator.

- e. Mengembangkan dan menjalin hubungan baik dengan stakeholder perusahaan. Mengawasi dan memimpin tim manajemen senior perusahaan.
 - f. Menjaga integritas perusahaan dan memastikan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.
 - g. Bertanggung jawab atas pencapaian tujuan keuangan dan pertumbuhan perusahaan.
2. Manajer keuangan
- Tugas dan wewenang
- a. Mengelola dan mengawasi fungsi keuangan perusahaan, termasuk perencanaan keuangan, pengelolaan kas, pengelolaan risiko keuangan, dan pelaporan keuangan.
 - b. Membuat dan mengawasi anggaran perusahaan serta melakukan pemantauan terhadap realisasi anggaran.
 - c. Menyusun laporan keuangan secara periodik dan menyajikan informasi keuangan kepada manajemen dan pihak terkait.
 - d. Menganalisis kinerja keuangan perusahaan, mengidentifikasi tren, dan memberikan rekomendasi strategis kepada manajemen.
 - e. Mengelola hubungan dengan bank dan lembaga keuangan lainnya, termasuk mengelola pinjaman dan investasi perusahaan.
 - f. Mengawasi dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan keuangan dan perpajakan yang berlaku.
 - g. Berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan strategis perusahaan berdasarkan analisis keuangan dan risiko.
 - h. Membangun dan menjaga hubungan baik dengan pihak terkait seperti auditor eksternal, investor, dan regulator.
 - i. Mengelola tim keuangan perusahaan dan memberikan arahan serta pengembangan kepada anggota tim.
 - j. Menjalankan peran sebagai penasihat keuangan bagi manajemen dan membantu dalam pengambilan keputusan terkait keuangan perusahaan.

3. Manajer Personalia

Tugas dan wewenang

- a. Mengelola proses rekrutmen dan seleksi karyawan baru sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- b. Mengatur dan mengelola administrasi karyawan, termasuk pengelolaan data pribadi, kontrak kerja, dan dokumen terkait lainnya.
- c. Menyusun dan mengimplementasikan kebijakan dan prosedur personalia yang sesuai dengan peraturan perusahaan dan perundangan yang berlaku.
- d. Mengelola proses pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi mereka.
- e. Mengurus perencanaan dan evaluasi kinerja karyawan, termasuk penilaian kinerja, pengaturan target, dan penghargaan.
- f. Mengelola program kompensasi dan manfaat karyawan, termasuk gaji, tunjangan, dan fasilitas kerja lainnya.
- g. Menangani hubungan industrial dengan serikat pekerja atau perwakilan karyawan, termasuk negosiasi kontrak kerja dan penyelesaian sengketa.
- h. Mengelola pemisahan karyawan, termasuk pengunduran diri, pemutusan hubungan kerja, dan pensiun.
- i. Mengawasi kepatuhan terhadap hukum ketenagakerjaan, termasuk peraturan perburuhan, perpajakan, dan peraturan terkait ketenagakerjaan.
- j. Membangun dan menjaga hubungan yang baik dengan karyawan, manajemen, dan pihak terkait lainnya.

4. Manajer Pemasaran

Tugas dan wewenang :

- a. Merumuskan strategi pemasaran jangka panjang dan jangka pendek untuk mencapai tujuan perusahaan, termasuk penetapan target pasar, segmentasi, dan penentuan positioning produk atau layanan.
- b. Mengelola distribusi produk atau layanan melalui saluran yang tepat, menegosiasikan kontrak dengan mitra distribusi, dan memastikan ketersediaan produk atau layanan secara efisien melalui rantai pasokan.

- c. Memimpin proses negosiasi dengan pemasok untuk memperoleh persyaratan harga, persediaan, dan kebijakan pengiriman yang menguntungkan serta membangun hubungan kerja yang kuat dengan pemasok untuk memastikan kualitas dan ketersediaan produk yang baik.
- d. Merancang dan melaksanakan strategi komunikasi pemasaran yang efektif, termasuk iklan, promosi penjualan, pemasaran digital, dan kegiatan pemasaran lainnya.
- e. Mengidentifikasi produk baru yang sesuai dengan profil pelanggan dan strategi perusahaan, melakukan penilaian kualitas dan potensi penjualan, serta memilih produk baru yang akan ditambahkan ke dalam portofolio toko atau gerai.
- f. Mengelola branding dan komunikasi perusahaan, serta memantau kinerja pemasaran.

5. Manajer F&B

Tugas dan wewenang :

- a. Manager F&B bertanggung jawab untuk merencanakan dan mengembangkan menu makanan dan minuman yang sesuai dengan konsep perusahaan serta memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan. Mereka juga harus memperhatikan aspek kebersihan, nutrisi, dan keamanan pangan dalam perencanaan menu.
- b. Manager F&B memiliki tanggung jawab dalam mengatur dan mengawasi proses pengadaan bahan baku yang berkualitas untuk memastikan ketersediaan stok yang memadai untuk operasional. Mereka harus menjalin hubungan baik dengan pemasok dan melakukan negosiasi harga serta pemilihan bahan baku yang berkualitas.
- c. Seorang Manager F&B bertanggung jawab untuk mengelola tim F&B yang efisien dan efektif. Ini termasuk melakukan rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, dan pengembangan staf. Manager F&B juga harus memastikan adanya komunikasi yang baik antara anggota tim dan menciptakan lingkungan kerja yang positif.

- d. Manager F&B harus memantau dan mengendalikan operasional harian di departemen makanan dan minuman. Mereka harus memastikan standar kualitas, kebersihan, dan layanan yang konsisten terpenuhi. Manager F&B juga bertanggung jawab dalam mengelola inventarisasi, pengendalian biaya, dan memastikan efisiensi operasional.
- e. Seorang Manager F&B harus dapat mengembangkan strategi bisnis yang inovatif untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pelanggan. Mereka harus menganalisis tren pasar, melakukan riset persaingan, dan mengidentifikasi peluang pengembangan bisnis yang dapat dilakukan.
- f. Manager F&B harus memastikan bahwa pelanggan menerima pelayanan yang berkualitas tinggi. Mereka harus menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan secara profesional, serta berupaya untuk meningkatkan pengalaman pelanggan di departemen F&B.
- g. Seorang Manager F&B harus mengelola anggaran departemen, melaporkan hasil keuangan secara berkala, dan melakukan analisis kinerja keuangan. Mereka juga harus memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan keuangan perusahaan.
- h. Manager F&B harus memastikan penerapan standar keamanan dan kesehatan kerja di departemen F&B. Mereka harus memastikan kepatuhan terhadap peraturan keselamatan pangan, penggunaan peralatan yang aman, dan pelatihan keamanan bagi staf.
- i. Seorang Manager F&B juga harus menjalin hubungan yang baik dengan pihak eksternal, seperti pemasok, mitra bisnis, dan otoritas pemerintah terkait. Mereka dapat melakukan negosiasi kontrak, membangun kerjasama, dan menjaga hubungan yang saling menguntungkan.
- j. Manager F&B harus terus menerus mencari inovasi baru dalam operasional F&B. Mereka harus memperhatikan tren terkini di industri makanan dan minuman serta berupaya untuk meningkatkan kualitas, keberlanjutan, dan efisiensi proses bisnis.

6. Manajer Shop

Tugas dan wewenang :

- a. Bertanggung jawab atas pengelolaan semua aspek operasional toko/gerai, termasuk pengaturan jadwal kerja, penataan barang, pemeliharaan fasilitas, dan memastikan kepatuhan terhadap standar layanan dan prosedur perusahaan.
- b. Mengembangkan strategi dan taktik penjualan yang efektif untuk mencapai target penjualan yang ditetapkan, mengawasi kinerja penjualan, menganalisis tren penjualan, dan mengambil tindakan perbaikan jika diperlukan.
- c. Bertanggung jawab atas pengelolaan stok produk di toko/gerai, termasuk perencanaan persediaan, pemantauan perputaran stok, pengaturan pembelian produk, dan penanganan inventarisasi secara teratur.
- d. Memastikan ketersediaan produk dengan mengkoordinasikan dengan tim merchandise dan pemasok untuk memastikan ketersediaan produk yang memadai di toko/gerai, menjaga tingkat persediaan yang optimal, dan mengatasi masalah ketersediaan stok jika terjadi.
- e. Melakukan pembinaan dengan tim penjualan dengan melatih, memberikan arahan, memberikan penghargaan dan pengakuan, serta melakukan evaluasi kinerja untuk meningkatkan kemampuan penjualan dan pelayanan pelanggan.
- f. Memastikan pelayanan pelanggan yang baik, memberikan pengetahuan produk kepada staf, menjaga kebersihan dan tata letak toko/gerai yang menarik, serta merespon dan menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan profesional.

7. Asisten Manajer

Tugas dan wewenang :

- a. Mendukung manajer toko dalam mengelola operasional sehari-hari toko.
- b. Mengawasi staf penjualan dan memastikan pelaksanaan tugas mereka sesuai dengan standar perusahaan.

- c. Memantau persediaan barang dan melakukan pengaturan untuk memastikan ketersediaan produk yang mencukupi di toko.
 - d. Membantu dalam perencanaan dan pelaksanaan strategi penjualan untuk mencapai target penjualan.
 - e. Memberikan pelatihan dan bimbingan kepada staf penjualan untuk meningkatkan keterampilan mereka.
 - f. Membantu dalam menyusun jadwal kerja staf dan mengatur shift kerja.
 - g. Menangani keluhan pelanggan dan memastikan kepuasan pelanggan dijaga dengan baik.
 - h. Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja staf penjualan.
 - i. Mengelola administrasi toko, termasuk pembuatan laporan penjualan, inventarisasi, dan administrasi keuangan.
 - j. Mendukung manajer toko dalam mengimplementasikan kebijakan perusahaan dan memastikan kepatuhan terhadap prosedur operasional.
8. Senior SPV
- Tugas dan wewenang
- a. Bertanggung jawab dalam pengawasan operasional harian toko/gerai, seperti memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur perusahaan, serta memberikan bimbingan kepada supervisor dan tim penjualan.
 - b. Mengelola tim penjualan dengan memberikan arahan terkait dengan target penjualan, pelayanan pelanggan dan pengetahuan produk, serta melakukan evaluasi kinerja untuk meningkatkan kualitas kerja tim.
 - c. Memberikan koordinasi terkait kegiatan promosi, termasuk mengatur tata letak promosi, menyediakan materi promosi, dan memastikan pelaksanaannya sesuai dengan rencana.
 - d. Mengawasi kinerja penjualan toko/gerai, menganalisis data penjualan, mengidentifikasi tren dan peluang, serta mengambil tindakan perbaikan untuk mencapai target penjualan yang ditetapkan.
9. SPV

Tugas dan wewenang

- a. Bertanggung jawab atas pengawasan dan pengembangan tim penjualan, memberikan arahan, melatih, dan memberikan motivasi agar mencapai target penjualan dan memberikan pelayanan pelanggan yang baik.
- b. Memantau persediaan produk di toko/gerai, melakukan pemantauan stok, memastikan pengisian ulang stok yang tepat waktu, serta berkoordinasi dengan tim Merchandise untuk memastikan ketersediaan produk yang memadai.
- c. Menangani keluhan atau masalah pelanggan dengan profesional dan memberikan solusi yang memuaskan, memastikan kepuasan pelanggan, serta melibatkan manajemen jika diperlukan.
- d. Mendukung manajemen dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan promosi, seperti merancang tata letak promosi, mengatur materi promosi, serta berkoordinasi dengan tim pemasaran.
- e. Menyusun laporan penjualan harian, mingguan, atau bulanan, serta memberikan analisis dan rekomendasi berdasarkan data penjualan dan performa toko/gerai.

10. Sales Operation

Tugas dan wewenang

- a. Bertanggung jawab atas proses transaksi penjualan, mulai dari menerima pembayaran, mengelola kas, mengoperasikan sistem kasir, hingga memberikan kuitansi atau bukti transaksi kepada pelanggan.
- b. Melayani pelanggan dengan ramah dan profesional, memberikan informasi tentang produk, membantu dalam pemilihan produk, serta menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.
- c. Menjaga kebersihan area toko/gerai, melakukan penataan produk yang rapi, serta memastikan penampilan toko/gerai yang menarik bagi pelanggan.
- d. Mendukung kegiatan promosi penjualan dengan memberikan informasi kepada pelanggan, memberikan penawaran khusus, serta mengarahkan pelanggan ke produk atau promosi yang sedang berlangsung.

- e. Melakukan pemantauan persediaan barang di gudang toko/gerai, membantu dalam inventarisasi, serta melaporkan kekurangan stok kepada atasan.
- f. Mengetahui dan memahami regulasi bea dan pajak yang berlaku dalam lingkup duty and tax-free, serta memastikan semua transaksi penjualan berada dalam batas dan ketentuan yang sesuai.
- g. Bertanggung jawab atas proses penjualan dan transaksi di toko duty and tax-free, termasuk menerima pembayaran dari pelanggan, mengelola kas dan sistem kasir, serta memberikan kuitansi atau bukti pembelian kepada pelanggan.
- h. Memberikan informasi yang akurat dan komprehensif kepada pelanggan mengenai produk yang dijual di toko duty and tax-free, termasuk memberikan penjelasan mengenai keuntungan dari pembelian di toko duty and tax-free serta menginformasikan promosi atau penawaran khusus yang sedang berlangsung.
- i. Aktif mengikuti pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan produk, keterampilan penjualan, serta pemahaman terhadap regulasi duty and tax-free.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Dalam upaya memenuhi visi dan misinya sebagai perusahaan yang bergerak di bagian pelayanan jasa di bidang retail duty dan tax free, PT Dewataagung Wibawa (Plaza Bali Duty Free) menjalankan sejumlah kegiatan umum yang bertujuan untuk memberikan pengalaman belanja yang luar biasa kepada pelanggan. Perusahaan ini berkomitmen untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dituju dan memberikan pelayanan yang terbaik.

Di perusahaan ini para pelanggan disuguhkan dengan beragam produk import yang berkualitas tinggi seperti *convectionary*, *liquor*, *tobacco dan fashion*. Tim penjualan yang berpengalaman siap memberikan panduan dan informasi produk yang akurat kepada pelanggan, membantu mereka memilih produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Selain itu, PT Dewataagung Wibawa (Plaza Bali Duty Free) juga aktif dalam pengembangan produk dan inovasi. Mereka terus mengikuti tren baru dan melakukan kegiatan riset pasar untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Melalui kerja sama yang erat dengan merek – merek terkemuka, mereka memastikan ketersediaan produk-produk terbaru dan menarik.

Promosi dan komunikasi yang efektif juga menjadi salah satu kegiatan yang dilakukan perusahaan ini dengan melakukan berbagai strategi pemasaran seperti media sosial, iklan, dan acara promosi untuk meningkatkan kesadaran pelanggan tentang produk dan layanan yang ditawarkan.

Perusahaan ini juga berperan aktif dalam mendukung kegiatan industry pariwisata di Indonesia. Dimana perusahaan ini berpartisipasi dalam berbagai kegiatan dan acara pariwisata, menjalin kemitraan dengan pihak-pihak terkait serta berkontribusi pada pengembangan pariwisata yang berkelanjutan.

Maka untuk mencapai semua ini, perusahaan terus berinvestasi dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada di perusahaan tersebut. Karyawan-karyawan akan menerima berbagai pelatihan dan Pendidikan yang diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan produk, keterampilan penjualan, pelatihan Bahasa asing dan kemampuan pelayanan pelanggan.

Dalam melaksanakan berbagai kegiatan ini, PT Dewataagung Wibawa (Plaza Bali Duty Free) terus memperkuat posisinya sebagai destinasi belanja bebas pajak terkemuka. Dengan pelayanan yang unggul, produk berkualitas, inovasi yang berkelanjutan, dan keterlibatan dalam industry pariwisata, perusahaan ini memberikan pengalaman belanja yang tak terlupakan bagi pelanggan domestik maupun mancanegara.