

## BAB II

### TINJAUAN UMUM KERJA PROFESI

#### 2.1 Sejarah Tempat Kerja Profesi



**Gambar 2.1 XYZ Toko Pertama Tahun 1988**

(Sumber: PT XYZ)

Bermula dari gagasan untuk mempermudah penyediaan kebutuhan pokok sehari-hari para karyawan, pada tahun 1988, didirikan sebuah gerai yang dinamakan XYZ. Seiring perkembangan operasional gerai tersebut, perusahaan tertarik untuk lebih memahami berbagai kebutuhan dan perilaku konsumen dalam berbelanja. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, beberapa staf dipekerjakan untuk mengamati dan meneliti perilaku belanja masyarakat. Hasilnya menunjukkan bahwa masyarakat lebih memilih untuk berbelanja di gerai modern karena adanya pilihan produk yang lengkap dan berkualitas, harga yang jelas dan kompetitif, serta suasana yang nyaman.

Menggunakan pengetahuan ini tentang kebutuhan konsumen dan keterampilan dalam mengoperasikan gerai, muncul niat yang luhur untuk berkontribusi lebih lanjut kepada bangsa dan negara. Niat ini kemudian diwujudkan melalui pendirian XYZ, yang beroperasi berdasarkan badan hukum PT. XYZ, yang mempunyai visi "menjadi jaringan ritel unggul" dengan moto nya "mudah dan hemat."

Pada awalnya, XYZ mengusung konsep gerai yang berlokasi di dekat dengan tempat tinggal konsumen-konsumennya, serta menyediakan

berbagai kebutuhan sehari-hari, melayani banyak masyarakat dengan beragam kebutuhan, dan dengan luas gerai sekitar kurang lebih 200 m<sup>2</sup>. Dengan berjalannya waktu dan perubahan kebutuhan pasar, XYZ terus berkembang dengan membuka gerai di berbagai wilayah, termasuk perkantoran, perumahan, pusat perbelanjaan, apartemen, dan wisata.

Pengalaman tersebut membantu XYZ dalam mengoperasikan jaringan ritel yang berskala besar dan beragam. Manajemen berkomitmen untuk menjadikan XYZ sebagai aset nasional, dengan tujuan berbagi manfaat kepada masyarakat Indonesia melalui bisnis waralaba dan bersaing dalam lingkup global. Oleh karena itu, visi perusahaan berkembang menjadi "menjadi aset nasional melalui jaringan ritel waralaba yang unggul dalam persaingan global."

Konsep bisnis waralaba XYZ adalah yang pertama dan menjadi pelopor dalam bisnis minimarket di Indonesia. Tanggapan positif dari masyarakat terbukti dengan peningkatan jumlah waralaba XYZ dari waktu ke waktu. Konsep bisnis waralaba perusahaan ini juga diakui oleh pemerintah dengan penghargaan "Perusahaan Waralaba Unggul 2003," penghargaan yang pertama kali diberikan kepada perusahaan minimarket di Indonesia dan masih hanya dimiliki oleh XYZ.

XYZ telah berkembang pesat, dan per Agustus 2023, telah memiliki 22.077 gerai. Mayoritas pasokan barang dagangan untuk gerai-gerai ini berasal dari 42 pusat distribusi XYZ yang menyediakan lebih dari 5.000 jenis produk. Keberadaan XYZ semakin diperkuat dengan hadirnya XYZ-A, anak perusahaan dengan konsep bisnis Pusat Perkulakan.

PT. XYZ, sebuah perusahaan swasta nasional, menginisiasi pendirian jaringan mini market XYZ pada tanggal 21 November 1988. Dengan didirikannya toko-toko XYZ, tujuan dan maksud perusahaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- Memiliki fokus pada sektor ritel, jenis barang yang dijual mencakup produk peternakan, perkebunan dan pertanian, obat-obatan, barang kesehatan, kelontong, kosmetik, dan lain sebagainya.

- Membangun kemitraan dengan semua pihak yang tertarik terlibat dalam perdagangan melalui penerapan sistem waralaba. Sebagai jaringan ritel mikro terbesar yang ada di Indonesia, XYZ memenuhi kebutuhan pokok serta kebutuhan sehari-hari masyarakat.

Perusahaan ini berasal dari pendirian toko XYZ di Kalimantan Barat pada tahun 1987. Ekspansi dimulai setelah toko XYZ pertama dibuka di Jakarta Utara pada tahun 1988, diikuti dengan pertumbuhan lebih lanjut di berbagai lokasi. Meskipun awalnya berfokus pada lokasi yang dekat dengan tempat tinggal konsumen untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan kebutuhan pokok, XYZ terus berkembang ke berbagai sektor, termasuk area perumahan, bisnis, perkantoran, apartemen, dan pariwisata, mengikuti perubahan permintaan pasar seiring waktu.

- Dengan jaringan ritel yang luas dan komprehensif yang menyajikan beragam produk dan pengalaman, manajemen memutuskan untuk menjadikan XYZ sebagai aset nasional. Dengan memberikan peluang kepada masyarakat umum untuk memiliki dan mengelola gerai XYZ sendiri, perusahaan memperkenalkan model waralaba pada tahun 1997. Model kemitraan ini diperkenalkan setelah XYZ berhasil membuka lebih dari 700 lokasi, didukung oleh struktur dan sistem perusahaan yang kuat.

Respon masyarakat terhadap perkembangan ini sangat positif, terlihat dari peningkatan jumlah gerai waralaba XYZ, yang awalnya hanya 2 lokasi pada tahun 1997, menjadi 1.097 lokasi pada Mei 2008, dan mencapai 20.000 lokasi pada tahun 2022. Model kemitraan yang sederhana telah menjelma sebagai penerimaan sosial yang kuat, menjadi salah satu keuntungan domestik yang akan terus berkembang.

Di samping operasional waralaba, XYZ secara aktif terlibat dalam beragam kegiatan sosial. Setiap tahun, perusahaan memberikan beasiswa kepada generasi muda, menunjukkan dedikasi terhadap bisnis dan tanggung jawab sosial.



**Gambar 2.2 Kantor PT. XYZ**

(Sumber: <https://pulauintan.com/property/pik-office/>)

Perusahaan XYZ telah berdiri selama lebih dari tiga dekade dan telah meraih berbagai penghargaan, seperti yang tercantum di bawah ini:

- Perusahaan Dengan Sistem Waralaba Terbaik.
- Perusahaan Waralaba ASEAN Terbaik.
- Top Brand Produk Indonesia Kategori 250 produk orisinal.
- Produk Favorite Indonesia.
- Brand Asli dari Indonesia.
- Penghargaan Sosial Media.

- Roy Morgan, Penghargaan Kepuasan Pelanggan.
- Superbrands.
- Penghargaan Pelayanan Terbaik.
- Ritel Produk Resmi Piala Dunia.
- Kesempatan Bisnis dan Waralaba, Produk Pionir Indonesia.
- Kesempatan Bisnis dan Waralaba, Berkembang Dengan Cepat.
- Kesempatan Bisnis dan Waralaba, Toko yang Memimpin.

### **2.1.1 Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan**

#### **a. Visi PT XYZ**

Visi adalah gambaran jangka panjang mengenai impian, tujuan, atau arah perusahaan. PT XYZ telah mengusung visi yang berbunyi, "Menjadi aset nasional dalam bentuk jaringan ritel waralaba yang unggul dalam persaingan global."

Visi PT XYZ mencerminkan harapan dan upaya perusahaan untuk menjadi lebih dari sekadar entitas bisnis, melainkan juga menjadi aset nasional yang memiliki dampak positif pada pertumbuhan ekonomi negara. Ini diperkuat oleh kenyataan bahwa lebih dari 121.000 warga negara Indonesia bekerja di salah satu dari 22.077 gerai XYZ di seluruh Indonesia. Visi untuk unggul dalam persaingan global juga menjelaskan mengapa pertumbuhan XYZ begitu pesat di Indonesia, karena perusahaan ini tidak hanya bersaing dengan pesaing lokal, tetapi juga dengan pesaing internasional dalam industri ritel di Indonesia.

#### **b. Misi PT XYZ**

Misi adalah serangkaian aktivitas atau usaha yang diterapkan oleh perusahaan untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan. Misi ini umumnya terdiri dari tindakan konkret yang dapat dilakukan oleh anggota organisasi guna memastikan pencapaian visi. Misi PT XYZ adalah "Meningkatkan mutu layanan menjadi yang terbaik, dengan mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama yang harus terpenuhi."

### c. Budaya PT XYZ

Budaya perusahaan yang saat ini diterapkan dalam PT XYZ yaitu sebagai berikut:

1. Kejujuran
2. Keadilan
3. Kebenaran
4. Inovatif
5. Kerjasama Tim
6. Kepuasan Konsumen

#### 2.1.2 Tunjangan Sosial Karyawan PT. XYZ

PT. XYZ memberikan tunjangan sosial kepada karyawannya sebagai berikut:

##### 1) Tunjangan

- Tunjangan jabatan.
- Tunjangan lembur.
- Tunjangan BPJS ketenagakerjaan.
- Tunjangan lainnya yang diatur dalam undang-undang ketenagakerjaan.

##### 2) Cuti

- Cuti tahunan untuk karyawan yang tetap adalah 12 hari setiap tahun, dan akan meningkat menjadi 24 hari setelah enam tahun bekerja.
- Cuti menikah.
- Cuti melahirkan.
- Cuti sakit.
- Cuti jika ada keluarga atau orang satu rumah meninggal dunia.
- Cuti umroh/haji.

##### 3) Pengobatan

- Dapat klaim biaya pergantian kacamata dan lensa sesuai budget yang ditentukan perusahaan.
- Pengobatan akan dicakup oleh BPJS dan telah didaftarkan oleh perusahaan sebagai bagian dari tunjangan kesehatan.

- Biaya pengobatan karena kecelakaan kerja akan ditanggung sesuai dengan kebijakan perusahaan.
- 4) Transportasi
- Perusahaan menawarkan layanan transportasi bus antar-jemput bagi karyawan yang berlokasi di titik penjemputan di sekitar wilayah JABODETABEK.
- 5) Sarana Ibadah
- Perusahaan menyediakan fasilitas tempat beribadah bagi karyawan yang beragama islam yang ada di setiap lantai kerja.

### **2.1.3 Membangun Komitmen Pada Karyawan PT. XYZ**

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh setiap perusahaan adalah mengurangi tingkat pergantian karyawan yang tinggi. Pergantian karyawan yang tinggi dapat berdampak negatif pada hasil penjualan karena karyawan baru cenderung kurang berpengalaman, memiliki pengetahuan yang terbatas terhadap produk dan kebijakan perusahaan, sehingga interaksi mereka dengan konsumen menjadi kurang efektif. Tidak hanya itu, adanya tekanan biaya dalam hal pelatihan dan rekrutmen juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan. Dalam upaya membangun komitmen timbal balik, PT. XYZ menerapkan strategi berikut:

- Memberdayakan karyawan.
- Mengembangkan keterampilan pekerja.
- Mempererat hubungan antara seluruh karyawan.

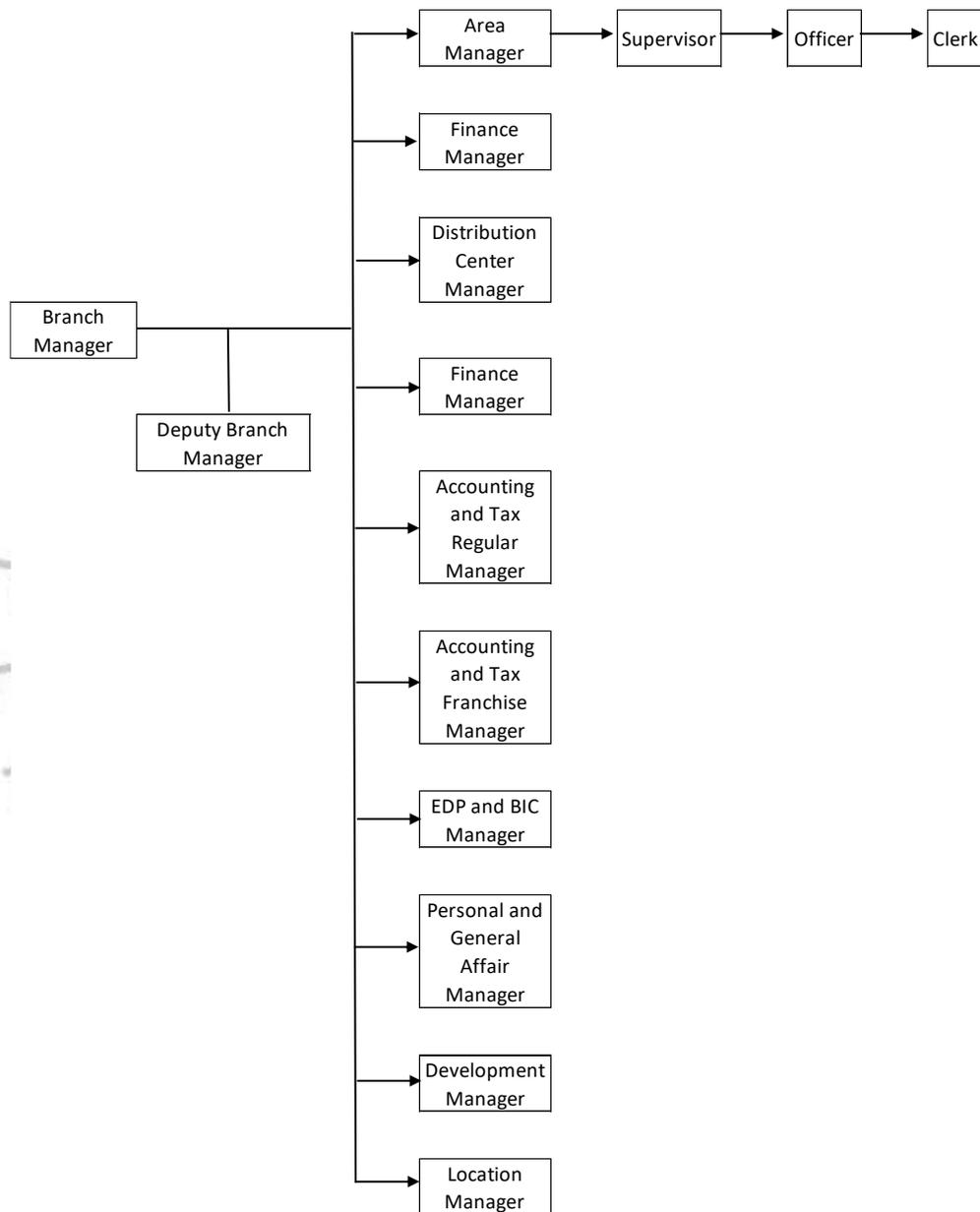
Untuk meningkatkan komitmen karyawan melalui hubungan kemitraan, PT. XYZ mengusulkan tiga aktivitas, yaitu:

- Memberikan kesempatan promosi kepada karyawan yang memiliki masa kerja yang lama.
- Mengurangi kesenjangan status di antara para karyawan.
- Menyediakan fleksibilitas dalam pembagian tugas dan jadwal kerja, memungkinkan karyawan untuk mengatur jam kerja mereka dengan tetap mematuhi kebijakan perusahaan.

PT. XYZ juga mendorong kerjasama antara karyawan dalam menyelesaikan berbagai tugas. Sebagai ilustrasi, pekerjaan stockist di toko XYZ melibatkan penyusunan produk di rak, dan pramuniaga yang bekerja

berdasarkan panggilan dapat membantu menyusun produk kembali dengan tertata rapi jika ada konsumen yang mengambil dan mengembalikan produk dalam kondisi rusak.

## 2.2 Struktur Organisasi PT XYZ



**Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT XYZ**

(Sumber: PT XYZ (2019))

Berdasarkan struktur pada tabel diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Branch Manager (BM)

2. Deputy Branch Manager (DBM)
3. Manajer di setiap dari 10 departemen.
4. Supervisor (SPV)
5. Officer
6. Clerk

Dalam kerangka struktur organisasi yang telah dibuat oleh perusahaan, ada sepuluh departemen yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Departemen-departemen tersebut melibatkan:

a. Departemen Area

Departemen ini bertanggung jawab atas operasional toko.

b. Departemen Finance Reguler

Bagian yang mengurus aliran dana untuk toko-toko yang dimiliki oleh PT XYZ.

c. Departemen Distribution Center

Departemen ini bertanggung jawab untuk menjalankan sistem distribusi yang efisien dengan bantuan jaringan pemasok yang handal. Hal ini memastikan ketersediaan produk berkualitas bagi pelanggan. Saat ini, Distribution Centre PT XYZ berlokasi di berbagai tempat, seperti Ancol, Cimanggis, Jakarta, Tangerang, Depok, Surabaya, Bandung, Jombang, Medan, dan lain sebagainya. Dalam kerjasama dengan para suppliernya, PT XYZ memiliki peran penting dalam hal menentukan produk yang akan dijual.

d. Departemen Finance Franchise

Bagian ini mengatur masuk dan keluarnya uang untuk toko-toko yang dimiliki oleh PT XYZ melalui sistem franchise yang dikelola oleh individu-individu.

e. Departemen Accounting and Tax Reguler

Bagian yang memegang tanggung jawab dalam merancang laporan keuangan dan pajak untuk bisnis ritel yang dimiliki oleh PT XYZ.

f. Departemen Accounting and Tax Franchise

Bagian yang memiliki tanggung jawab untuk menyiapkan laporan keuangan dan pajak bagi outlet-outlet PT XYZ yang dioperasikan melalui model franchise atau waralaba.

g. Departemen EDP and BIC

Departemen Pengolahan Data Elektronik (Electronic Data Processing/EDP) bertanggung jawab untuk memasukkan dan memproses data secara komputerisasi, sementara Bagian BIC mengendalikan aliran barang.

h. Departemen Personel and General Affair

Bagian yang memiliki tanggung jawab dalam pengadaan sumber daya manusia dan pengelolaan kebutuhan berbagai departemen di PT XYZ. Bagian ini juga memegang kendali atas pelatihan karyawan untuk memastikan bahwa mereka mematuhi standar perusahaan.

i. Departemen Development

Departemen yang bertanggung jawab untuk mempromosikan toko-toko.

j. Departemen Location

Bagian yang sedang mencari lokasi yang strategis untuk membuka outlet baru, dengan maksud untuk mengembangkan bisnis dan memberikan kenyamanan akses kepada pelanggan.

### 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

PT XYZ memiliki kegiatan umum dalam bidang ritel atau perdagangan eceran, terutama operasional gerai minimarket XYZ. Berikut adalah beberapa kegiatan umum perusahaan ini:

➤ Operasional Gerai Minimarket

PT XYZ adalah pengelola gerai minimarket XYZ yang tersebar di seluruh Indonesia. Kegiatan utamanya termasuk mengelola stok produk, menjaga kualitas barang yang tersedia, dan memberikan layanan pelanggan yang baik. Ini mencakup pemantauan persediaan, pengelolaan promosi produk, dan peningkatan pengalaman berbelanja pelanggan.

➤ Pengelolaan *Franchise*

Perusahaan ini memungkinkan individu atau pihak lain untuk membuka gerai XYZ sebagai *franchise*. Dalam hal ini, PT XYZ memberikan dukungan kepada pemilik *franchise* dalam menjalankan bisnis mereka. Ini mencakup aspek seperti pelatihan, pemilihan lokasi gerai, serta berbagi praktik terbaik dalam menjalankan operasi harian.

➤ **Pembelian dan Distribusi Produk**

PT XYZ melakukan pembelian produk dari berbagai pemasok, termasuk produk makanan, minuman, barang kebutuhan sehari-hari, dan banyak lagi. Perusahaan ini juga memiliki sistem distribusi yang efisien untuk mengirimkan produk ke gerai-gerai XYZ di seluruh negeri. Hal ini melibatkan manajemen rantai pasokan yang ketat.

➤ **Keuangan dan Akuntansi**

Departemen keuangan dan akuntansi perusahaan bertanggung jawab untuk mengelola aliran dana perusahaan, menyusun laporan keuangan secara teratur, serta menangani masalah perpajakan. Hal ini penting untuk memastikan keuangan perusahaan berjalan lancar dan berada dalam kepatuhan hukum.

➤ **Sumber Daya Manusia (SDM)**

PT XYZ memiliki tim SDM yang bertugas untuk mengelola kebijakan SDM. Ini termasuk perekrutan, pelatihan, pengembangan karyawan, dan manajemen kinerja. Melalui program pelatihan dan pengembangan, perusahaan berupaya untuk memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

➤ **Pemasaran dan Promosi**

Perusahaan ini terlibat dalam kegiatan pemasaran dan promosi untuk meningkatkan kesadaran merek XYZ dan menarik pelanggan. Ini mencakup perencanaan kampanye iklan, promosi produk, serta berbagai upaya pemasaran untuk menjaga kompetitivitas di pasar ritel yang semakin kompetitif.

➤ **Pengelolaan Lokasi**

PT XYZ mencari lokasi yang strategis untuk membuka gerai-gerai baru. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada analisis yang cermat untuk memastikan bahwa gerai dapat dijangkau dengan mudah oleh konsumen dan sesuai dengan karakteristik lingkungan setempat.

➤ Pengembangan Bisnis

Perusahaan ini terus mengembangkan bisnisnya dengan mengevaluasi peluang ekspansi ke wilayah-wilayah baru atau dengan menambahkan produk atau layanan baru ke portofolio mereka. Ini mencakup penelitian pasar, analisis kompetitor, dan pengembangan strategi bisnis jangka panjang.

➤ Pelatihan Karyawan

PT XYZ memberikan pelatihan kepada karyawan di berbagai tingkatan, baik yang bekerja di gerai minimarket maupun yang memiliki bisnis waralaba XYZ. Pelatihan ini mencakup aspek peningkatan keterampilan, pengembangan kepemimpinan, dan pemahaman tentang prinsip-prinsip merek XYZ.

➤ Kepatuhan Hukum

Perusahaan ini mematuhi peraturan dan hukum yang berlaku dalam semua aspek operasionalnya, termasuk dalam hal pajak, perizinan, serta kepatuhan lingkungan. Kepatuhan hukum adalah prinsip utama yang diterapkan oleh perusahaan.

PT XYZ merupakan salah satu pemimpin dalam industri ritel di Indonesia dan berkomitmen untuk memberikan produk dan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat Indonesia. Dalam mengelola berbagai kegiatan ini, perusahaan berupaya untuk memenuhi visi dan misinya sebagai aset nasional yang unggul dalam persaingan global.

Sistem kerja di PT. XYZ disesuaikan dengan struktur organisasi, di mana setiap jabatan memiliki tugasnya sendiri, menciptakan sistem kerja yang efisien. Waktu kerja karyawan dibagi menjadi dua:

- Jam operasional kantor non-shift, bekerja selama 5 hari dalam 1 minggu dari pukul 08.00 hingga 17.00 WIB.

- Jam operasional kantor shift, karyawan bergantian bekerja pada waktu pagi (07.00–15.00), sore (15.00–23.00), dan malam (23.00–07.00).
- Toko XYZ beroperasi dari pukul 07.00–23.00 WIB dan memiliki dua atau tiga shift untuk toko yang buka 24 jam.

Dalam pemasaran, Toko XYZ membagi menjadi toko offline, berinteraksi langsung dengan konsumen, dan toko online dengan penjualan melalui situs web resmi. PT. XYZ juga menerapkan strategi bisnis dengan analisis SWOT, contohnya:

- Kekuatan: Investasi franchise kompetitif, lokasi strategis, penjualan eceran yang kompetitif.
- Kelemahan: Kurangnya promosi di beberapa lokasi, kesulitan perizinan usaha di wilayah tertentu.
- Peluang: Pasar yang menjanjikan, wilayah potensial untuk ekspansi, kebebasan perdagangan untuk membuat waralaba lebih besar.
- Ancaman: Persaingan dengan kompetitor, harga franchise serupa, potensi tindakan peniruan bisnis oleh pihak franchise.

Pada akhir tahun, PT. XYZ menambah layanan drive-thru dengan harapan memberikan kenyamanan dan efisiensi kepada masyarakat. Layanan ini juga mendukung physical distancing, di mana berbagai jenis kendaraan dapat menggunakan layanan tanpa perlu masuk ke dalam toko XYZ.