

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah Perusahaan

2.2.1 Sejarah Perusahaan PT XXX

Dimulai pada tahun 1988 sebagai XXX MART, yang kemudian berkembang menjadi jaringan ritel yang dikenal luas di Indonesia. Dimulai dengan konsep tokelontong sederhana di Jakarta, Indonesia. Fokus awalnya pada kebutuhan karyawan menempatkan dasar untuk memahami konsumen dan memenuhi kebutuhan mereka dengan gerai yang modern. Mereka menjalankan riset perilaku belanja untuk memahami preferensi konsumen, menemukan bahwa orang lebih suka berbelanja di gerai modern yang menawarkan kelengkapan produk, harga bersaing, dan suasana nyaman.

Pengalaman serta pemahaman mereka terhadap pasar dapat membantu XXX MART untuk terus berkembang dan menambah gerai di berbagai lokasi, mulai dari perumahan hingga pusat perkantoran, niaga, tempat wisata, dan apartemen. Dalam perjalanan ini, mereka belajar mengoperasikan jaringan ritel besar dan kompleks. Perkembangan signifikan terjadi pada tahun 1997 ketika XXX MART mulai mengadopsi model waralaba. Mereka membuka peluang bagi individu atau perusahaan lain untuk bergabung dengan merek mereka, memungkinkan pertumbuhan yang lebih cepat dan ekspansif. Keinginan untuk berkontribusi lebih besar kepada Indonesia mendorong mereka untuk menjadikan XXX MART sebagai aset nasional, mendedikasikan bisnis mereka kepada putra putri Indonesia dan berbagi melalui bisnis waralaba. Dengan adanya konsep waralaba, kini mereka menjadi tonggak sejarah, menjadi yang pertama dalam bidang minimarket di Indonesia.

Respon positif dari kalangan masyarakat membuktikan adanya peningkatan jumlah waralaba XXX MART dari waktu ke waktu. Hal tersebut telah diakui oleh pemerintah terhadap konsep bisnis waralaba mereka ikut menegaskan kesuksesan XXX MART sebagai "Perusahaan Waralaba Unggul pada tahun 2003", sebuah penghargaan besar yang menjadi tonggak sejarah dalam industri minimarket di Indonesia. Dengan jumlah gerai

Telah mencapai 19.000 pada Agustus 2022, XXX MART telah memperoleh pasokan barang lebih dari 44 pusat distribusi yang menyediakan kurang lebih 5.000 jenis produk. Ini menunjukkan kesuksesan besar mereka dalam membangun jaringan ritel yang kuat dan menyediakan layanan kepada masyarakat Indonesia. Dalam perjalanannya, XXX MART telah menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia dengan menyediakan berbagai kebutuhan dasar secara mudah diakses. Ekspansi, inovasi, dan adaptasi terhadap kebutuhan pasar telah menjadi kunci kesuksesan perusahaan ini.

2.2.2 Maskot Perusahaan PT. XXX



Gambar 2.2 Maskot XXX

Nama XXX MART diambil dari kata XXX adalah gambaran dari Burung Elang. Alasan kenapa Burung Elang dijadikan maskot XXX MART, karena Burung Elang adalah dalam konteks perusahaan seperti XXX MART sering kali memiliki makna yang melambangkan berbagai nilai dan karakteristik tertentu yang diinginkan oleh perusahaan. Burung elang sering dianggap sebagai simbol kebebasan dan pandangan yang luas. Dalam konteks bisnis, burung elang mungkin mencerminkan visi yang jauh ke depan, kemampuan melihat kesempatan yang besar, dan kemampuan untuk mencapai tingkat keunggulan yang tinggi, tak hanya itu Burung elang dikenal karena kekuatannya yang besar dan kemampuan untuk terbang tinggi. Logo ini dapat menggambarkan kekuatan, kemandirian, dan

keberanian dalam menghadapi tantangan. Dalam keseluruhan, penggunaan burung elang dalam logo XXX MART bertujuan untuk menyampaikan pesan tentang visi yang luas, kekuatan, kemandirian, keunggulan, dan kepemimpinan. Hal ini dapat menambah citra positif dan memberikan kesan yang kuat terhadap merek perusahaan dalam pikiran konsumen.

2.2.3 Visi & Misi PT.XXX

A. Visi Perusahaan

Menjadi aset nasional dalam bentuk jaringan ritel minimarket waralaba yang unggul dalam persaingan global.

B. Motto Perusahaan

Harga murah dan mudah ditemui

C. Budaya Perusahaan

Menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, kebenaran dan keadilan, serta kerja sama kelompok, dan kemajuan melalui inovasi yang ekonomis serta mengutamakan kepuasan pelanggan.

2.2.4 Strategi Pemasaran PT XXX

Perusahaan ini menargetkan pasar yang dibidik oleh XXX adalah mulai dari semua lapisan masyarakat di Indonesia, baik itu dari kalangan menengah ke bawah maupun kalangan menengah ke atas. Sehingga dibutuhkan strategi pemasaran yang didukung dengan kegiatan promosi dan dilakukan secara berkala dengan beragam metode promosi sesuai dengan jenis produk dan target pasarnya. Setiap toko XXX menawarkan lebih dari 4.000 produk *Food, Non Food, General Merchandise* dan *Fresh Product* dengan harga hemat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari konsumen. Berikut adalah strategi jangka pendek yang dijalankan oleh XXX antara lain:

1. Product Of The Week (PTW)

Dimana Perusahaan XXX memberikan promosi berupa beberapa produk atau item tertentu disetiap pekannya. Baik potongan harga ataupun hadiah langsung.

2. Super Hemat

Super Hemat merupakan Leaflet (brosur) edisi satu mingguan yang mempromosikan produk-produk dengan harga hemat sebagai panduan untuk konsumen belanja hemat.

3. Promosi Bulan Ini

Promosi Bulan Ini merupakan promosi bulanan atas item produk tertentu dalam bentuk pemberian hadiah langsung atau diskon. Untuk strategi jangka panjang, XXX menerapkan berbagai program yang berkaitan dengan loyalitas konsumen serta pembukaan komunitas. Dalam hal meningkatkan citra brand XXX sampai ke tingkat internasional, XXX mampu menjadi "Official Event Store" (OES) Piala Dunia tahun 2010, dimana mampu menyaingi pesaing besar lainnya pada jenis usaha yang sama, yaitu bisnis retail. Dengan terpilihnya XXX sebagai OES oleh Global Brands Group menjadi pemegang lisensi eksklusif FIFA maka XXX dinobatkan menjadi gerai resmi yang dapat menjual produk Piala Dunia 2010, dan juga XXX berhak menggunakan logo, icon, serta atribut Piala Dunia 2010 pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Pencapaian ini merupakan keberhasilan yang mampu meningkatkan pengalaman, kemampuan dan memperlebar jaringan Perusahaan sehingga mampu menjadi yang terbaik dalam bidang retail.

2.2.5 Struktur Organisasi PT XXX



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. XXX

Di dalam Perusahaan pasti ada yang namanya struktur organisasi, begitu juga dengan Perusahaan XXX. Pada tabel diatas setiap posisi dan bagian di dalam perusahaan ini memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dalam melaksanakan kegiatan di dalam perusahaan ini, untuk mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan. Yang mana daftar wewenang dan tanggung jawab masing- masing posisi dan bagian di PT. XXX adalah sebagai berikut :

1. Regional Branch Manager

Tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab untuk memajemen beberapa cabang yang sudah ditunjuk dari kantor pusat.
- b. Membuat kebijakan dalam lingkungannya.
- c. Menandatangani setiap pengajuan yang berkaitan dengan operasional di setiap cabang yang dibawahnya.

2. Branch Manager

Tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki adalah sebagai berikut :

- a. Mengelola dan memimpin tim di cabang untuk mencapai target penjualan, memastikan ketersediaan stok, serta memotivasi dan mengembangkan karyawan.
- b. Bertugas dalam pengambilan keputusan terkait operasional, keuangan, dan manajemen karyawan di cabang.
- c. Bertanggung jawab atas anggaran, pengeluaran, dan pendapatan cabang untuk mencapai tujuan keuangan yang ditetapkan.

3. Deputy Branch Manager Office

Tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki adalah sebagai berikut :

- a. Membantu Branch Manager dalam mengkoordinasikan kegiatan operasional cabang antara berbagai departemen back office.
- b. Membantu dalam pemantauan anggaran dan pengeluaran kantor cabang.
- c. Memiliki otoritas dalam mengambil keputusan rutin terkait administrasi dan operasional kantor
- d. Mengelola administrasi harian seperti pengarsipan, pemrosesan dokumen, dan komunikasi internal.
- e. Terlibat dalam perencanaan strategis atau operasional sesuai arahan dari Branch Manager.

4. Manager Department

Tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki adalah sebagai berikut :

- a. Menetapkan tujuan kinerja dan Key Performance Indicators (KPI) untuk departemen tersebut dan memastikan pencapaian target-target yang ada.
- b. Mengambil keputusan strategis terkait fungsi administratif dan operasional di departemen masing-masing

- c. Berkolaborasi dengan departemen lain untuk memastikan kelancaran dan keterpaduan operasional di seluruh bagian.
- d. Memimpin, mengembangkan, dan mengawasi tim yang bertanggung jawab atas fungsi administratif,

5. Supervisor Department

Tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki adalah sebagai berikut :

- a. Mengelola Tim
- b. Mengembangkan potensi karyawan baru
- c. Mengevaluasi kinerja dan memberikan umpan balik
- d. Melapor ke HR dan Manajemen
- e. Supervisor Departemen harus mampu berpikir Kritis
- f. Berjiwa Leadership dan Mentorship.

6. Senior Clerk

Tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab atas manajemen dan pemeliharaan data penting, termasuk keakuratan, keamanan, dan ketersediaannya
- b. Memastikan koordinasi yang efisien di antara Supervisor atau tim yang lebih junior
- c. Melakukan tugas administratif yang lebih kompleks, seperti pemrosesan dokumen, pengarsipan, dan penyusunan laporan rutin.
- d. Memiliki wewenang dalam membuat keputusan operasional kecil terkait tugas administratif sehari-hari
- e. Memiliki otoritas untuk mengarahkan dan mendukung tim administratif dibawahnya.

7. Clerk

Tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun dan memperbaharui catatan Perusahaan
- b. Menyusun dan memelihara catatan transaksi bisnis kantor
- c. Membantu dalam administrasi terkait pelatihan, evaluasi kinerja, atau program pengembangan karyawan.
- d. Bertanggung jawab atas pemeliharaan data karyawan, termasuk informasi pribadi, kontrak, cuti, dan riwayat pekerjaan.
- e. Menangani pertanyaan atau permintaan karyawan terkait administrasi dan kebijakan HRD.

- f. Mampu Berkoordinasi dengan anggota tim HRD lainnya dalam menjalankan tugas-tugas administratif.
- g. Berperan penting serta bertanggung jawab atas sebagian besar tugas operasional administratif dalam HRD.

8. Deputy Branch Manager Operasional

Tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki adalah sebagai berikut :

- a. Membantu Branch Manager dalam mengkoordinasikan kegiatan operasional toko atau area dan berbagai departemen back office.
- b. Membantu dalam pemantauan anggaran dan pengeluaran biaya operasional toko.
- c. Memiliki otoritas dalam mengambil keputusan rutin terkait administrasi dan operasional toko.
- d. Mengelola administrasi harian seperti biaya, faktur, laba rugi, dan anggaran promosi.
- e. Terlibat dalam perencanaan strategis atau operasional sesuai arahan dari Branch Manager.

9. Area Manager

Tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki adalah sebagai berikut :

- a. Mengembangkan strategi penjualan, pemasaran, dan operasional untuk mencapai target penjualan dan profitabilitas di wilayahnya.
- b. Berkomunikasi secara efektif dengan manajemen senior dan area lainnya untuk melaporkan kinerja dan mendiskusikan strategi.
- c. Bertanggung jawab atas pengembangan staf, penilaian kinerja, dan manajemen tim di berbagai toko.
- d. Memiliki kewenangan dalam pengaturan staf, alokasi anggaran, dan sumber daya lainnya sesuai dengan kebutuhan wilayahnya.
- e. Berwenang untuk membuat keputusan strategis terkait operasional dan pengelolaan sumber daya di wilayahnya.

10. Area Supervisor

Tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki adalah sebagai berikut :

- a. Memastikan operasional harian di toko-toko sesuai dengan standar perusahaan dan kebijakan yang ada.
- b. Melakukan pemantauan dan pelaporan kinerja toko kepada Area Manager.

- c. Menjaga koordinasi antara berbagai toko dalam wilayahnya untuk meningkatkan efisiensi operasional.
- d. Memberikan bimbingan kepada staf, melatih mereka dalam prosedur dan praktik terbaik, serta memastikan peningkatan kinerja.
- e. Berwenang memberikan rekomendasi perbaikan atau perubahan prosedur operasional di wilayahnya.
- f. Memiliki otoritas untuk mengawasi operasional harian dan memberikan arahan langsung kepada staf di toko-toko.

11. CIF

Tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki adalah sebagai berikut :

- a. Memastikan toko mencapai target penjualan dan profitabilitas yang ditetapkan.
- b. Memimpin tim di toko, memberikan arahan, dan memastikan kolaborasi antar bagian.
- c. Bertanggung jawab atas operasional harian, termasuk pengelolaan tim, persediaan, layanan pelanggan, dan kepatuhan terhadap SOP Perusahaan
- d. Berwenang untuk membuat keputusan strategis terkait operasional toko

12. Store Sr leader

Adapun Tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki adalah sebagai berikut :

- a. Mendukung Kepala Toko dalam manajemen operasional dan pencapaian tujuan toko.
- b. Bertanggung jawab atas area atau departemen tertentu di toko (misalnya, area penjualan, stok, atau pelayanan pelanggan).
- c. Memantau kinerja tim di bawahnya dan memberikan arahan sesuai kebijakan perusahaan.
- d. Memiliki kewenangan untuk mengarahkan dan mengawasi tim toko.
- e. Berwenang untuk membuat keputusan operasional rutin di toko.

13. Store Jr Leader

Tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Senior Leader atau manajemen tingkat atas
- b. Mendukung dan membimbing Store Crew dalam tugas-tugas mereka.

- c. Memiliki kewenangan untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan Store Crew dalam tugas-tugas operasional sehari-hari.
- d. Melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan instruksi yang diberikan oleh atasan langsung.

14. Store Crew

Adapun Tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan yang ramah dan membantu pelanggan dalam mencari produk atau menjawab pertanyaan mereka.
- b. Membantu dalam pengaturan dan penataan produk di rak serta memastikan kebersihan dan ketersediaan barang.
- c. Membantu dalam proses transaksi di kasir, melakukan pengecekan barang, dan memberikan kembalian kepada pelanggan.
- d. Bekerja sama dengan tim lain di toko untuk memastikan operasional berjalan lancar.
- e. Melaksanakan tugas-tugas operasional sesuai dengan instruksi yang diberikan oleh manajer toko atau atasan langsung.
- f. Memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur dan standar perusahaan.