



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Dalam pelaksanaan program kerja magang di TIP TOP Supermarket & Dept. Store cabang Cimone, penulis melaksanakan tugas pada beberapa sektor dalam ruang lingkup operasional perusahaan. Setelah beberapa hari melakukan kerja magang, penulis menyadari akan pentingnya koordinasi dan interaksi dalam pelaksanaan suatu bisnis. Selain untuk mengenal lebih dalam pribadi tiap pegawai, interaksi juga diperlukan untuk memperlancar dan mengoptimalkan proses penyelesaian pekerjaan.

Penulis melaksanakan pekerjaan serta tugas yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah dijelaskan oleh pembimbing lapangan pada setiap sektor. Sektor-sektor yang pernah terlibat dalam pelaksanaan program kerja magang yang dilakukan oleh penulis :

- A. *Purchasing*
- B. *Receiving*
- C. *Checking*
- D. *Sampling*
- E. *Inventory*
- F. *Data Control*
- G. *Store*
- H. *Customer Service*

Pada pelaksanaan program kerja magang, penulis yang ditugaskan pada sektor *purchasing* berkoordinasi dengan Bapak Zainuddin selaku kepala Lantai, Bapak Hariono selaku kepala gudang, dan Ibu Welly selaku staf pada sektor *data control*. Koordinasi dengan Bapak Zainuddin diperlukan karena selain bertugas

sebagai kepala rantai, beliau juga diberikan tanggung jawab sebagai kepala *purchasing*. Setelah Bapak Zainuddin memutuskan untuk melakukan pembelian pada suatu barang, penulis harus meminta pengecekan kepada Ibu Welly untuk mengetahui jumlah barang yang bersangkutan di toko. Selain itu penulis juga harus meminta pengecekan kepada Bapak Hariono untuk mengetahui jumlah stok barang tersebut di gudang. Penulis juga mendapat kesempatan untuk berinteraksi dengan *agen sales* dari pemasok barang.

Tugas pada sektor *receiving, checking, dan sampling* di TIP TOP Supermarket & Dept. Store diemban oleh Bapak Musrir dan Ibu Retno. Selain berkoordinasi dengan Bapak Musrir dan Ibu Retno, pada sektor ini penulis juga berkoordinasi dengan Ibu Sri Purnamaningsih selaku staf divisi *accounting* untuk melakukan pencatatan pembelian.

Sektor *inventory* di TIP TOP Supermarket & Dept. Store dibagi atas gudang dan *data control*. Ketika ditempatkan di sektor *inventory*, penulis berkoordinasi dengan Bapak Hariono, Bapak Jay selaku staf gudang, Bapak Zainuddin, Ibu Welly, serta Bapak Baro selaku kepala pada manajemen toko. Koordinasi yang dilakukan terhadap Ibu Welly dan Bapak Baro bertujuan untuk mengontrol arus keluar dan masuk barang dari gudang ke toko maupun pengembalian barang.

Ketika bertugas di toko, penulis berkoordinasi dengan Bapak Baro, Ibu Welly, serta 12 orang yang bertugas sebagai kasir. Bapak Baro bertugas dalam memberikan penjelasan seputar cara kerja toko, mengatur *layout*, dan beberapa detail kecil lainnya. Koordinasi dengan Ibu Welly dilakukan ketika meminta penambahan stok barang di toko dari gudang. Sedangkan koordinasi dengan kasir dilakukan ketika terjadi masalah dengan penambahan atau pengurangan barang yang ingin dibeli konsumen.

Penulis juga pernah ditugaskan pada sektor *costumer servicedan* melakukan koordinasi dengan Ibu Nurhalim, Ibu Fhatma, dan Ibu Liana selaku staf pada bagian *costumer service*. Selain itu, pada sektor *costumer service*, penulis juga banyak berinteraksi dengan konsumen di TIP TOP Supermarket & Dept. Store cabang Cimone.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Penulis melaksanakan program kerja magang yang dimulai pada tanggal 1 Juli 2014 sampai dengan 5 November 2014 mendapatkan kesempatan untuk mempelajari serta mempraktekkan tugas dan pekerjaan pada sektor operasional. Tugas dan pekerjaan yang pernah dilakukan oleh penulis di TIP TOP Supermarket & Dept. Store adalah sebagai berikut :

A. *Purchasing* :

- (1) Mempelajari cara bernegosiasi dengan *agen sales* dari pemasok barang hingga tercapai kesepakatan harga.
- (2) Mempelajari dan mempraktekkan cara membuat *Purchase Order (PO)*
- (3) Mempelajari syarat dan ketentuan dalam memilih jenis barang yang akan dibeli.
- (4) Memindahkan barang ke proses selanjutnya.

B. *Receiving* :

- (1) Melakukan pengurutan barang agar mempermudah pemindahan ke proses selanjutnya, serta menjaga kerapian tempat.
- (2) Melakukan pengecekan jenis barang dan jumlah barang dengan *PO*.
- (3) Memindahkan barang ke proses selanjutnya.

C. *Checking* :

- (1) Berusaha menemukan kerusakan dalam kemasan.
- (2) Melakukan pengecekan tanggal kadaluarsa, kemasan per unit barang.
- (3) Mengantarkan bukti pembelian ke divisi *accounting* setelah selesai melakukan *sampling*.
- (4) Memindahkan barang ke proses selanjutnya.

D. *Sampling* :

- (1) Menguji kelayakan barang sebelum dikembalikan ke bagian *checking*. Pengujian dilakukan dengan menerapkan *randomsampling*.
- (2) Memindahkan kembali barang ke proses *checking*.

E. *Inventory* :

- (1) Merapikan barang yang baru masuk sesuai dengan *layout* yang ditetapkan di TIP TOP Supermarket & Dept. Store.
- (2) Memindahkan barang yang diminta oleh kepala toko dari gudang ke toko.
- (3) Melakukan retur barang yang telah melewati batas kesepakatan kontrak.

F. *Data Control* :

- (1) Mempelajari mekanisme pencatatan arus keluar-masuk barang dari dan ke gudang.

G. *Store* :

- (1) Mempelajari cara penataan barang pada setiap jenis rak.
- (2) Melakukan pengecekan jumlah barang pada periode waktu yang ditentukan.
- (3) Melakukan pembersihan sebelum dan setelah toko beroperasi.

H. *Customer Service* :

- (1) Melayani keluhan konsumen, lalu memberikan laporan kepada staf yang bertugas.

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Proses Pelaksanaan

Penulis melaksanakan program kerja magang di TIP TOP Supermarket & Dept. Store pada bagian operasional perusahaan. Pada periode kerja magang tersebut, penulis sempat merasakan pembelajaran pada delapan sektor yang berbeda namun masih dalam lingkup manajemen operasional. Delapan sektor tersebut dilaksanakan dalam 90 hari masa kerja magang.

Hari pertama pelaksanaan tanggal 1 Juli 2014, penulis yang tergabung dalam 200 orang peserta magang di TIP TOP Supermarket & Dept. Store cabang Cimone disambut oleh Bapak Jusup Susanto selaku *Branch Manager* dan Bapak Billy Permada selaku perwakilan dari *Recruitment & Training Centre(RTC)*. Setelah disambut dan berbincang-bincang sebentar, peserta magang diajak berkeliling di area TIP TOP Supermarket & Dept. Store untuk melihat sekilas kondisi dan letak tempat yang akan menjadi tempat pelaksanaan selama 90 hari masa kerja magang. Dikarenakan banyaknya jumlah peserta magang periode tersebut, maka peserta magang dibagi menjadi 20 kelompok dimana 10 kelompok akan menjalani program kerja magang shift pertama, dan sisanya pada shift kedua. Penulis yang tergabung dalam peserta magang shift pertama kemudian diajak oleh Bapak Jusup Susanto menuju area peristirahatan di lantai 3 gedung untuk membahas detail prosedur kerja magang. Setelah memberikan pengarahan mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang dilarang selama periode kerja magang, pertemuan hari pertama ditutup dengan makan bersama di area peristirahatan.

Hari kedua pelaksanaan kerja magang yang pada awalnya dijadwalkan untuk langsung mempelajari dan mempraktekkan apa yang terjadi di lapangan berjalan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan. *agen sales* datang dalam jumlah yang banyak, ditambah perencanaan khusus TIP TOP Supermarket & Dept. Store cabang Cimone dalam menyambut puasa dan hari raya idul fitri menyebabkan kesibukan tanpa henti dialami karyawan. Praktis peserta magang menjalani program kerja magang hari kedua tanpa mendapatkan sesuatu apapun untuk

dipelajari. Hari kedua diisi hanya dengan perbincangan antara sesama peserta magang.

Kegiatan tanpa instruksi dari pembimbing lapangan menghiiasi kerja magang peserta sampai hari kesepuluh. Dihari kedelapan pada tanggal 9 Juli 2014, seluruh peserta magang dikumpulkan di area peristirahatan oleh Bapak Hariono untuk mendengarkan pengarahan dari Bapak Jusup Susanto mengenai program kerja magang kedepannya. Berdasarkan apa yang disampaikan oleh Bapak Jusup Susanto mengenai kesibukan yang dialami TIP TOP Supermarket & Dept. Store cabang Cimone dan ketidakanggupan para karyawan yang ditunjuk sebagai pembimbing lapangan untuk membagi waktu dengan kegiatan kerja magang, maka program kerja magang diliburkan sampai selesai hari raya idul fitri pada tanggal 31 Juli 2014. Namun Bapak Jusup Susanto meminta kepada peserta magang untuk memperpanjanglama kerja magang sebanyak 18 hari agar menjadi genap 90 hari sesuai kesepakatan awal program kerja magang.

Pada tanggal 1 Agustus 2014, penulis beserta anggota kelompok yang berjumlah 10 orang mendapatkan kesempatan melakukan pembelajaran dan mempraktekkan di sektor *Inventory*. Selama 2 minggu penulis menjalani program kerja magang di sektor *Inventory* yang oleh TIP TOP Supermarket & Dept. Store cabang Cimone dibagi menjadi dua bagian, yakni gudang dan *data control*. Seminggu pertama Penulis mendapat kesempatan untuk mencoba mengatur letak barang di gudang agar sesuai dengan layout yang telah ditetapkan dengan metode *FIFO (First in–First Out)*, dan memisahkan barang yang akan diretur. Selain itu peserta magang juga mendapat kesempatan untuk memindahkan barang dari gudang ke toko, lalu menyusun letak serta jumlah sesuai dengan apa yang diinstruksikan oleh kepala toko.

Minggu kedua diisi oleh penulis pada sektor *data control* yang masih satu ruangan dengan *inventory*. Bagian *data control* bertanggung jawab untuk mencatat arus perpindahan barang dari dan ke gudang dan sebagai pengingat batas akhir kontrak. Kegiatan yang dilakukan pada data control kedengarannya sulit, tapi pada saat mempraktekkan, kenyataannya tidak sesulit apa yang dibayangkan oleh

penulis. Penulis hanya perlu memasukkan kode barang, nama barang, serta tanggal habisnya kontrak pada bagiannya masing-masing.

Receiving, *checking*, dan *sampling* dilaksanakan pada minggu ketiga sampai minggu kelima pada program kerja magang yang dilaksanakan oleh penulis. *Receiving* bertugas dalam merapikan dan menyusun letak barang yang dibawa oleh pihak pengiriman barang ke gudang sementara agar mudah untuk diproses. Selain itu, *receiving* juga bertugas untuk menyesuaikan dokumen yang dibawa oleh pihak pengiriman barang dengan *PO* yang dilakukan oleh TIP TOP Supermarket & Dept. Store. Apabila terjadi perbedaan dalam jumlah barang maupun jenis barang yang dipesan, maka pengirim barang akan diminta untuk membawa kembali barang tersebut atau barang akan dipindahkan ke gudang pada tempat barang yang akan diretur.

Di sektor *checking*, penulis mendapatkan kesempatan untuk mencoba menemukan kerusakan dalam kemasan, pengecekan tanggal kadaluarsa yang harus lebih lama dari batas akhir kontrak, kemudian membawa barang ke area *sampling*. *Sampling* dilakukan dengan menggunakan metode *random sampling*. Barang per unit diambil secara acak untuk diperiksa kelayakannya untuk dikonsumsi. Setelah barang dinyatakan lulus, barang akan dikembalikan ke bagian *checking* untuk ditanda tangani oleh pihak pengirim barang, yang kemudian bukti penerimaan diserahkan ke divisi *accounting* untuk dilakukan pencatatan pembelian.

Pada minggu keenam pelaksanaan program kerja magang, penulis beserta kelompok ditempatkan pada bagian *purchasing*. Peserta magang berkesempatan dalam menyaksikan proses negosiasi yang dilakukan oleh kepala *purchasing* dengan *agen sales* dalam penetapan harga pembelian. Selain itu peserta magang juga diberikan pengalaman dalam membuat *PO*. Dalam pembuatan *PO*, pembuat hanya perlu memasukkan jenis barang serta jumlah barang yang akan dipesan. Detail kecil lainnya dalam pembuatan *PO* hanya mengikuti format yang telah disediakan. *PO* yang dibuat tidak langsung dikirimkan ke pemasok barang, melainkan ke TIP TOP pusat di Rawamangun.

Toko yang merupakan ujung tombak dalam bisnis ritel dimana merupakan tempat terjadinya proses jual beli ditugaskan pada penulis beserta kelompok pada minggu

ketujuh pada pelaksanaan program kerja magang. Di toko, penulis mendapat pelajaran mengenai bagaimana mengelola *layout* barang agar menarik, dan mudah di akses oleh konsumen. Peserta magang juga diwajibkan untuk melakukan pengecekan persediaan barang setiap 3 jam sekali. Kepala toko mengharuskan bahwa persediaan barang di toko minimal harus tersedia 50% dari jumlah kapasitas maksimal agar barang tidak terlihat kosong. Selain itu, kepala toko juga tidak lupa mengingatkan bahwa setiap sebelum dan sesudah jam operasi toko, semua barang dan tempat di toko harus dibersihkan.

Customer service yang merupakan tempat terakhir penulis dalam melakukan pembelajaran dan kerja magang dilaksanakan pada minggu kedelapan. Pada sektor *Customer service*, penulis beserta anggota kelompok lebih banyak menghabiskan waktu dengan berbincang-bincang. Karena selama satu minggu, hanya satu kali terjadi masalah mengenai kekurangan dalam pengembalian uang.

3.3.2 Kendala yang Ditemukan

Dalam pelaksanaan program kerja magang selama 90 hari di TIP TOP Supermarket & Dept. Store cabang Cimone, penulis sering dihadapkan atau menemukan kendala dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh atasan. Kendala yang muncul dapat bervariasi, ada kendala yang muncul karena prosedur perusahaan yang kurang jelas, bahkan ada kendala yang muncul karena kesalahan komunikasi antar sesama karyawan. Beberapa masalah yang dihadapi penulis dalam pelaksanaan program kerja magang di TIP TOP Supermarket & Dept. Store cabang Cimone adalah sebagai berikut :

1. Sistem *multi tasking* mengakibatkan karyawan tidak berada pada kantornya masing-masing, serta aksi saling lempar tanggung jawab ketika terjadi suatu masalah karena tidak dapat diketahui siapa yang membuat kesalahan.
2. *Layout* kantor TIP TOP Supermarket & Dept. Store cabang Cimone tidak sesuai dengan rantai proses yang terjadi. Mengakibatkan *agen sales* harus kembali ke area yang sama hingga berkali-kali.

3. Kesulitan dalam mencari barang yang diinginkan di gudang karena posisi barang tidak sesuai dengan *layout* yang ditetapkan.
4. Sering terjadi kesalahan dalam memasukkan kode barang maupun perubahan kode barang yang terjadi dipusat namun belum diinformasikan ke cabang yang mengakibatkan barang yang sama jumlahnya menumpuk.

3.3.3 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Kendala yang dihadapi oleh TIP TOP Supermarket & Dept. Store cabang cimone dapat diantisipasi dan diatasi dengan berbagai solusi. Berikut merupakan beberapa solusi yang ditemukan penulis untuk mengatasi kendala-kendala yang ditemukan :

1. TIP TOP Supermarket & Dept. Store berusaha menerapkan *TQM* pada praktek bisnisnya dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Untuk dapat mencapai kepuasan konsumen yang merupakan tahap akhir dari aktifitas untuk mencapai *TQM*, TIP TOP Supermarket & Dept. Store belum mampu menerapkan tahap-tahap sebelumnya dengan optimal. Pada tahap awal (*Organizational practice*), TIP TOP Supermarket & Dept. Store belum menerapkan *training* bagi karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka, serta kurangnya support yang diterima dari atasan. Kondisi ini menyebabkan hilangnya *continuous improvement* pada tahap kedua (*Quality principles*) yang sebenarnya menjadi titik pengembangan untuk dapat menciptakan *empowerment* yang baik pada tahap ketiga (*Employee fulfillment*). Untuk memperbaiki kesalahan atas *empowerment* yang ingin diterapkan, TIP TOP Supermarket & Dept. Store cabang Cimone perlu mengadakan perbaikan dari tahap awal aktifitas-aktifitas yang diperlukan hingga semuanya terpenuhi.

2. Penerapan *layout* kantor menggunakan *process oriented layout*. Dengan menerapkan *layout* berbasis proses, *agen sales* tidak perlu berpindah-pindah area, karena *layout* tersebut memisah-misahkan tiap proses sehingga hanya yang berkepentingan saja yang ada di tiap proses. Misalnya proses *receiving*, orang yang tidak berkepentingan dengan proses ini tidak akan berada di area *receiving*. Dengan begitu kondisi kantor akan terlihat lebih rapi.
3. Untuk mengantisipasi masalah dalam kesulitan akan mencari suatu jenis produk di gudang, TIP TOP Supermarket & Dept Store cabang Cimone dapat menggunakan metode *random stocking*. Dengan demikian, pegawai yang diberikan tanggung jawab pada gudang tidak perlu terlalu terpaku dengan *layout* gudang yang disediakan oleh perusahaan. TIP TOP Supermarket & Dept. Store cabang Cimone juga perlu memberikan *training* pada penanggung jawab gudang yang sudah ada, karena tugas operator dalam metode *random stocking* bukan hanya mencari suatu produk lalu mengantar ke toko saja, tetapi juga untuk menguasai informasi tiap produk.
4. Metode *random stocking* juga dapat diterapkan berdampingan dengan sistem *ABC analysis*. Maka penempatan produk digudang tidak benar-benar *random*, melainkan diberikan klasifikasi pada tiap jenis produk. Produk yang memiliki *turnover* yang tinggi diberikan ruang yang lebih luas dibanding produk yang memiliki *turnover* yang rendah. Setelah melakukan beberapa hal tersebut, langkah berikutnya dalam memelihara *inventory* yaitu membuat *record inventory*. *Record inventory* berisi pencatatan yang akurat mengenai barang yang ada di *inventory* sehingga dapat mengambil keputusan yang tepat dalam melakukan *ordering*, *scheduling*, dan *shipping*. Apabila TIP TOP Supermarket & Dept. Store cabang Cimone menerapkan cara penataan tersebut, seharusnya

penanggung jawab gudang dapat menyadari jika terdapat produk yang memiliki stok berlebihan.

