



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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 I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menjalankan bisnis pada bidang ritel di Indonesia merupakan suatu peluang dengan kesempatan yang besar dimana Indonesia memiliki populasi terbesar ke-4 di dunia dengan populasi sebanyak 260 juta jiwa setelah Tiongkok, India, dan Amerika Serikat. Dengan besarnya jumlah populasi di suatu negara menyebabkan adanya percepatan perputaran roda bisnis dimana terdapat banyak pangsa pasar yang dapat menjadi peluang bagi sebuah perusahaan.

Sejak dahulu letak geografis Indonesia juga sangat mendukung perkembangan pertukaran barang antar negara atau yang biasa kita sebut dengan *export import*. Indonesia terletak di antara Benua Australia dan Asia, serta di antara Samudra Hindia dan Samudra Pasifik yang merupakan jalur perdagangan dunia ditambah pembangunan infrastruktur yang cukup pesat sangat mempengaruhi perkembangan bisnis di Indonesia.

Bisnis retail di Indonesia selalu menunjukkan tren yang positif, Indonesia naik tujuh peringkat dari peringkat 12 pada tahun 2015 ke peringkat 5 tahun 2016 dalam Global Retail Development Index (GRDI) yang dikeluarkan oleh perusahaan konsultan global A.T. Kearney. GRDI adalah indeks yang mengukur investasi, potensi, dan daya tarik sektor ritel di 30 negara berkembang di dunia. Variabel dalam GRDI antara lain adalah besarnya pasar, risiko, saturasi pasar, dan rata-rata pertumbuhan.

**Tabel 1.1 Global Retail Development Index 2015**

2015 <i>Rank</i>	Negara	Besar Pasar (25%)	resiko (25%)	Saturasi Pasar (25%)	Rata-rata pertumbuhan (25%)	Nilai GDRI	GDP per capita,PPP
1	China	66.7	55.7	42.3	96.6	65.3	13000
2	Uruguay	93.3	60.4	68.0	38.9	65.1	20000
3	Chile	98.2	100.0	13.0	37.9	62.3	23000

4	Qatar	100.0	89.4	34.4	12.8	59.1	144000
5	Mongolia	22.4	19.9	93.1	100	58.8	10000
12	Indonesia	50.6	35.5	55.1	65.9	51.8	10000

Sumber : Atkearney (2016)

**Tabel 1.2 Global Retail Development Index 2016**

2016 Rank	Negara	Besar Pasar (25%)	resiko (25%)	Saturasi Pasar (25%)	Rata-rata pertumbuhan (25%)	Nilai GDRI	Penjualan Retail Nasional (miliar \$)
1	China	100	61.2	36.2	92.5	72.5	3046
2	india	53.7	54.3	75.8	100.0	71.0	1009
3	Malaysia	81.2	83.4	23.5	50.4	59.6	93
4	Khazakhstan	56.4	37.3	61.9	70.2	56.5	48
5	Indonesia	64.3	38.9	50.2	68.9	55.6	324

Sumber : Atkearney (2017)

Tiongkok dengan penjualan ritel nasional sebesar US\$ 3.046 miliar dan skor GRDI 72,5 berada di peringkat pertama, diikuti oleh India dengan skor 71 dan penjualan ritel nasional US\$ 1.009 miliar. Malaysia berada di posisi ketiga dengan skor 59,6 dan penjualan ritel US\$ 93 miliar, Kazakhstan di peringkat keempat dengan skor 56,5 dan penjualan ritel US\$ 48 miliar, sementara Indonesia di peringkat kelima dengan skor 55,6 dan penjualan ritel US\$ 324 miliar.

Menurut data Kearney, Indonesia dengan populasi 256 juta jiwa memiliki total penjualan ritel US\$ 324 miliar dengan rata-rata pertumbuhan (2013-2015) sebesar 2,3 persen. "Kebijakan pemerintah melonggarkan daftar negatif investasi di 50 sektor, termasuk sektor ritel dan *e-commerce*, akan menciptakan "ledakan besar/*big bang*" investasi. Pemerintah juga memprioritaskan pembangunan infrastruktur untuk mendorong pertumbuhan ekonomi," tulis Kearney.

Peritel di Indonesia yang melakukan ekspansi adalah Matahari Department Store, Hypermart, Mitra Adiperkasa, Lotte, Lawson, Courts, IKEA, H&M. Pada 2016, Hypermart akan menambah sebanyak sembilan gerai, Foodmart empat gerai, serta Boston Health & Beauty sebanyak 11-12 gerai. Sementara Mitra Adiperkasa berencana menambah lahan sekitar 50.000 meter persegi untuk menopang pertumbuhan 12-13 persen. Matahari Department Store mengalokasikan Rp 450 miliar untuk menambah delapan gerai baru.

Tidak lama setelah itu, pada tahun 2017 industri ritel di Indonesia tengah mengalami pelemahan di tengah majunya ekonomi. Hal ini ditunjukkan dengan ditutupnya beberapa gerai ritel dalam negeri, seperti Seven Eleven, Ramayana, Matahari Department Store, dan Lotus Department Store. Berbagai alasan pun melatarbelakangi fenomena ini. Presiden Joko Widodo (Jokowi) menilai, pengusaha ritel konvensional seperti mal dan toko banyak yang gulung tikar atau tutup akibat tak mengikuti perkembangan zaman. Untuk itu, dia mengingatkan kesiapan masyarakat dalam beradaptasi pada perubahan zaman yang sangat cepat. Dia mencontohkan salah satu perubahannya dalam pola belanja dari *offline* ke *online*. "Ini sering tidak kita sadari," katanya,

Berdasarkan data dari Detik (2017) berikut adalah daftar retail di Indonesia yang tutup selama tahun 2017:

1. 7 Eleven

Seluruh gerai 7 Eleven (Sevel) ditutup pada 30 Juni 2017 lalu. Kinerja perusahaan memang sudah lama memburuk. Sempat ada investor yang mau masuk, yaitu Charoen Pokphan Indonesia (CPIN), tapi belakangan batal. Sekarang sudah tidak ada lagi satu pun gerai sevel yang buka di Indonesia.

2. Matahari Pasaraya Blok M dan Manggarai

Dua gerai Pasaraya milik Matahari ditutup. Kedua cabang tersebut berada di Pasaraya Manggarai dan Pasaraya Blok M. Kedua gerai ini ditutup pada akhir September 2017 lalu. Perseroan memutuskan menutup kedua gerai tersebut lantaran pemasukannya tidak sesuai yang diharapkan.

3. Lotus

PT Mitra Adiperkasa Tbk (MAPI) menutup seluruh gerai Lotus yang tersebar di 5 lokasi pada bulan Oktober. Keputusan itu merupakan strategi bisnis yang diterapkan Mitra Adiperkasa tahun ini. Lotus sendiri dioperasikan oleh PT Java Retailindo (JR) yang sahamnya 100% dimiliki oleh MAPI. JR telah beroperasi sejak tahun 2000 dan hingga akhir Juni asetnya sebesar Rp 49,5 miliar. Gerai Lotus sempat diserbu pembeli sebelum tutup. Pasalnya, ada diskon besar-besaran di hari-hari terakhir Lotus buka.

4. Debenhams

Selain Lotus, MAPI juga memutuskan untuk menutup departemen store lainnya yang lisensinya berasal dari Inggris yakni Dabenhams. Penutupan Dabenhams tersebut akan dilakukan pada akhir tahun ini. MAPI sudah menutup gerai Debenhams di Kemang Village dan Supermall Karawaci. Saat ini masih tersisa satu gerai Debenhams di Senayan City yang rencananya akan tutup akhir tahun ini. Di Senayan City, Debenhams membuka gerai di tiga lantai sekaligus.

5. Matahari Mall Taman Anggrek

PT Matahari Department Store Tbk (LPPF) kembali melakukan penutupan toko. Kali ini giliran outlet Matahari di Mal Taman Anggrek yang akan ditutup. Menurut penuturan salah satu pegawai Matahari Mal Taman Anggrek akan resmi ditutup penuh pada 3 Desember 2017.

Hasil laporan ini berdasarkan data magang penulis di Star Department Store Summarecon Mall Serpong yang merupakan salah satu retail yang bergerak dibidang penjualan pakaian dan perlengkapan rumah tangga. Agar dapat bertahan ditengah majunya perkembangan teknologi, perusahaan retail harus menyediakan nilai tambah yang tidak dimiliki oleh perusahaan retail yang bergerak melalui digital. STAR Department Store memiliki nilai tambah yang disingkat I AM STAR dengan nilai tambah ini diharapkan STAR Department Store dapat selalu bersaing dalam segala

tantangan yang dihadapi. Berikut ini adalah nilai tambah yang dimiliki STAR Department Store.

- *INTEGRITY* = Integritas, mempunyai etika, wibawa dan jujur
- *ATTENTIVE* = penuh perhatian, peduli terhadap hal yang terjadi disekeliling
- *MAXIMAL* = bekerja penuh semangat dan mencapai hasil yang setinggi-tingginya
- *SERVICE WITH SMILE* = melayani dengan senyum yg tulus
- *TEAM WORK* = bekerja sama, gotong royong, saling bantu, berkoordinasi yang baik
- *ATTENTION TO DETAIL* = perhatian terhadap pekerjaan sampai hal terkecil
- *RESPONSIBLE* = bertanggung jawab terhadap tugas dan penyelesaiannya

*Inventory management* merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam bisnis retail. Bahkan perusahaan retail bisa disebut profesional dilihat dari sistem pengelolaan *stock* atau persediaan barang dagangannya. Jika pelanggan tidak mendapatkan barang yang dibutuhkan karena alasan kehabisan stok dan ini terjadi berulang kali akan berdampak pada menurunnya citra toko tersebut.

Kurangnya pengaturan dalam *inventory management* dapat menjadi salah satu penyebab menurunnya pendapatan dan hilangnya kepercayaan konsumen pada suatu perusahaan. Pada usaha *department store*, *inventory management* mencakup stok yang ada pada *counter* (stok yang di-*display* dan dapat dilihat oleh konsumen) dan stok yang berada di gudang.

Berikut ini beberapa alasan mengenai pentingnya pengendalian persediaan:

1. Menjamin lancarnya arus barang dan mempertahankan stabilitas perusahaan.
2. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan menjamin tetap tersedianya barang-barang yang mereka butuhkan.
3. Menekan pengadaan barang yang kemungkinan tidak sesuai dengan kebutuhan pasar.
4. Meminimalkan resiko keterlambatan datangnya barang yang dibutuhkan perusahaan.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Maksud dan tujuan dari pelaksanaan kerja magang antara lain:

1. Menerapkan dan mengembangkan pengetahuan teoritis operational manajemen ke dalam praktek kerja sebenarnya
2. Memperoleh pengalaman di dunia kerja serta memahami proses menjalankan bisnis retail
3. Memperoleh wawasan melalui proses kerja di STAR Department Store Summarecon Mall Serpong
4. Untuk memahami dan mencari kemampuan dasar yang diperlukan di dunia kerja

## **1.3 Waktu dan Prosedur Kerja Magang**

### **1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang**

Kerja magang dilakukan mulai tanggal 10 Juni 2019 hingga 16 September 2019 di STAR Department Store Summarecon Mall Serpong. Jam kerja selama magang yaitu hari Senin sampai dengan Minggu dengan 1 hari libur per minggu yang dimulai pada pukul 09.00- 17.00 untuk shift pagi, pukul 13.00-21.00 untuk shift middle dan pukul 14.00-22.00 untuk shift siang.

### **1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Prosedur pelaksanaan kerja magang menurut ketentuan yang terdapat di Buku Panduan Kerja Magang Fakultas Ekonomi Universitas Multimedia Nusantara yang terdiri dari 3 tahap, yaitu:

1. Tahap Pengajuan
  - a. Mahasiswa mengajukan permohonan dengan mengisi formulir pengajuan kerja magang sebagai acuan pembuatan Surat Pengantar Kerja Magang yang ditujukan kepada perusahaan yang dimaksud yang ditandatangani oleh Ketua Program Studi.
  - b. Surat Pengantar dianggap sah apabila dilegalisir oleh Ketua Program Studi.
  - c. Ketua Program Studi menunjuk seorang dosen Program Studi yang bersangkutan sebagai pembimbing Kerja Magang.

- d. Mengajukan usulan tempat kerja magang kepada Ketua Program Studi.
- e. Menghubungi calon perusahaan tempat kerja magang dengan dibekali Surat Pengantar Kerja Magang.
- f. Kerja Magang dimulai apabila telah menerima surat balasan bahwa yang bersangkutan diterima Kerja Magang pada perusahaan yang dimaksud yang ditujukan kepada Koordinator Magang.
- g. Memperoleh Kartu Kerja Magang, Formulir Kehadiran Kerja Magang, Formulir Realisasi Kerja Magang, dan Formulir Laporan Penilaian Kerja Magang.

## 2. Tahap Pelaksanaan

- a. Sebelum melaksanakan kerja magang, mahasiswa diwajibkan untuk menghadiri perkuliahan Kerja Magang yang diwajibkan sebagai pembekalan. Perkuliahan pembekalan dilakukan sebanyak 3 kali tatap muka. Jika tidak dapat memenuhi ketentuan kehadiran tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, maka akan dikenakan pinalti dan tidak diperkenankan melaksanakan praktik kerja magang di perusahaan pada semester berjalan, serta harus mengulang untuk mendaftar kuliah pembekalan magang pada periode berikutnya.
- b. Pada perkuliahan Kerja Magang, diberikan materi kuliah yang bersifat petunjuk teknis kerja magang dan penulisan laporan kerja magang, termasuk didalamnya perilaku mahasiswa di perusahaan.

Adapun rincian materi kuliah adalah sebagai berikut:

Pertemuan 1 : Sistem dan prosedur kerja magang, perilaku dan komunikasi mahasiswa dalam perusahaan.

Pertemuan 2 : Struktur organisasi perusahaan, pengumpulan data (sistem dan prosedur administrasi, operasional perusahaan, sumber daya); analisis kelemahan dan keunggulan (sistem, prosedur, dan efektivitas administrasi serta operasional, efisiensi penggunaan sumber data, pemasaran perusahaan, keuangan perusahaan).



Pertemuan 3 : Cara penulisan laporan, ujian kerja magang dan penilaian, cara presentasi dan tanya jawab.

- c. Menemui dosen pembimbing yang telah ditunjuk oleh Ketua Program Studi Manajemen untuk pembekalan secara teknis. Kerja Magang dilaksanakan dengan pembimbing lapangan yaitu Bapak David Epriyaji K. selaku Supervisor Evaluasi.
  - d. Mengikuti seluruh peraturan yang berlaku di STAR Department Store.
  - e. Melakukan pekerjaan minimal di satu bagian tertentu di perusahaan sesuai dengan bidang studinya. Tugas yang diberikan oleh Pembimbing Lapangan di perusahaan dituntaskan atas dasar teori, konsep dan pengetahuan yang diperoleh di perkuliahan.
  - f. Pembimbing Lapangan memantau dan menilai kualitas dan usaha kerja magang.
  - g. Dalam menjalani proses kerja magang, Koordinator Kerja Magang beserta Dosen Pembimbing Kerja Magang memantau pelaksanaan kerja magang dan berusaha menjalin hubungan baik dengan perusahaan. Pemantauan dilakukan baik secara lisan maupun tertulis.
3. Tahap Akhir
- a. Setelah Kerja Magang di perusahaan selesai, temuan serta aktivitas yang dijalankan selama kerja magang dituangkan dalam laporan kerja magang dengan bimbingan Dosen Pembimbing Kerja Magang.
  - b. Laporan Kerja Magang disusun sesuai dengan standar format dan struktur Laporan Kerja Magang Universitas Multimedia Nusantara.
  - c. Dosen pembimbing memantau laporan final sebelum mengajukan permohonan ujian kerja magang. Laporan Kerja Magang harus mendapatkan pengesahan dari Dosen Pembimbing dan diketahui oleh Ketua Program Studi. Laporan Kerja Magang diserahkan kepada Pembimbing Lapangan dan meminta Pembimbing Lapangan mengisi formulir penilaian pelaksanaan kerja magang.

- d. Pembimbing Lapangan mengisi formulir kehadiran kerja magang terkait dengan kinerja mahasiswa selama melaksanakan kerja magang.
- e. Hasil penilaian yang sudah diisi dan ditandatangani oleh Pembimbing Lapangan di perusahaan dan surat keterangan yang menjelaskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan tugasnya, dikirimkan secara langsung kepada Koordinator Magang.
- f. Setelah melengkapi persyaratan ujian kerja magang, Koordinator kerja magang menjadwalkan Ujian Kerja Magang.
- g. Menghadiri ujian kerja magang dan mempertanggungjawabkan laporannya pada ujian kerja magang.