

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Pelaksanaan kerja magang di PT Star Maju Sentosa Summarecon Mall Serpong dilakukan selama 60 hari efektif kerja, dimulai pada tanggal 10 Juni 2019, yang pada tanggal tersebut juga penulis diberikan sambutan oleh Pak Endang Supriadi selaku *Store Manager* dan Bu Inge Ingarjati selaku *Human Resource Manager Head Office*, setelah itu penulis diberikan informasi mengenai pembimbing lapangan yang akan membimbing penulis pada saat magang. Pembimbing magang penulis di lapangan adalah bapak Udi Utomo yang menjabat sebagai *Supervisor* departemen *Mens Wear*, beliau yang memberikan penulis pengarahan mengenai lingkungan kerja di STAR, *layout store*, *back office*, gudang-gudang yang ada beserta fungsinya, dan SOP yang ada.

Pada dua minggu pertama penulis ditempatkan sebagai *Sales Person* di *Brand Direct Mens Wear*, dengan bimbingan Pak Udi penulis diajarkan cara menjual produk ke pelanggan seperti mengenal dulu produknya dan belajar cara meng-*approach* pelanggan. Setelah menjadi *Sales Person* di dua minggu selanjutnya penulis ditempatkan di *Merchandise Inspection* yang mempunyai fungsi untuk mengawasi dan mengatur barang masuk dan barang keluar (retur) dari *store*, di bagian ini penulis mempelajari prosedur datang barang dan retur barang. Pada minggu- minggu selanjutnya penulis menjalankan tugas secara *mobile*, seperti menjadi *assistant supervisor* Pak Udi dalam mengumpulkan data mengenai stok, inventori, dan lain-lain, kemudian membantu bagian administrasi dalam menyebarkan Daftar *Joint Promo* (DJP), membantu pembukaan Bazaar, beserta lainnya.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Selama 60 hari efektif kerja penulis ditempatkan di beberapa bagian yang berbeda maka dari itu mempunyai tugas yang berbeda juga sesuai dengan bagiannya, berikut beberapa uraian atau yang dipelajari mengenai bagian yang penulis jalani pada saat magang beserta tugasnya :

3.2.1 Sales Person

Penjual adalah ujung tombak dalam industri ritel terutama di *Department Store*, karena merekalah yang langsung menawarkan produk-produk dari berbagai macam brand ke pelanggan kemudian berusaha untuk menjualnya. Hal-hal yang penulis lakukan pada saat menjadi *Sales Person* adalah :

1. Mengetahui barang yang ingin dijual terlebih dahulu (*Product Knowledge*) seperti bahan, warna, ukuran, jenis-jenis lain, harga, dan lainnya.
2. Ketika sudah mengetahui tentang produk penulis bisa dengan percaya diri menjual produknya kepada pelanggan.
3. Mengetahui atau mengecek apakah produk-produk yang dijual terdapat *reject* atau stok produk yang tersedia di *counter*.
4. Melakukan pengecekan persediaan secara berkala (*Stock Opname*) untuk mengantisipasi adanya komplain dari pelanggan mengenai produk yang kurang layak atau tidak tersedianya produk yang diinginkan oleh pelanggan.
5. Mengetahui produk-produk yang ditanggungjawabkan terdapat promo atau tidak, karena promo adalah suatu cara penjual untuk menarik minat pelanggan untuk membeli produknya.

3.2.2 Merchandise Inspection

Merchandise Inspection adalah salah satu bagian dalam *STAR Department Store* yang mempunyai tugas antara lain :

1. Mengecek setiap barang datang dan barang keluar, kemudian diperiksa apakah sesuai dengan dokumen yang ada atau apakah sesuai dengan sistem persediaan (SAP) sehingga dengan melakukan ini arus barang yang berada di *store* teratur dan tidak berantakan. Setiap barang yang masuk atau keluar harus mengikuti prosedur yang ada.
2. Melakukan evaluasi stok Alat Tulis Kantor (ATK) secara berkala untuk menunjang operasional perusahaan, kemudian memesan jika ada kekurangan ATK.

3.2.2 Assistant Supervisor

Pada saat menjadi asisten *supervisor* Pak Udi penulis mempelajari banyak hal antara lain adalah :

1. Mengenal tata letak *Store* dan lingkungan kerja di STAR.
2. Mengetahui prosedur kerja yang harus diikuti (SOP) untuk karyawan-karyawan di STAR.
3. Mengenal brand-brand *direct* maupun *consignment*.
4. Memahami hubungan *layout* atau posisi masing-masing brand terhadap penjualan keseluruhan toko.
5. Melakukan pengawasan kepada *sales person*.
6. Membantu dalam pengaturan tata letak barang di *counter* atau *display* jika ada sebuah *event* di *store*.
7. Membantu mengumpulkan data mengenai stok atau persediaan *brand-brand* di *Mens Wear* dengan tujuan evaluasi tingkat persediaan yang ada di *store*.

3.2.4 Mobile

Mobile yang dimaksudkan disini adalah setelah diberlakukannya penempatan menjadi *sales person*, *merchandise inpection*, *assistant supervisor*, dan lainnya selesai, penulis mulai membantu di beberapa bagian seperti :

1. Membantu atau *backup* bagian administrasi dalam menyebarkan DJP
2. Membantu sales person di *brand* lain dalam melakukan *stock opname*
3. Menganalisa keadaan gudang-gudang yang ada di *Mens Wear* dan mencoba membuat solusinya dengan berdiskusi kepada beberapa pihak.

3.3 Uraian Pelaksanaan Magang

3.3.1 Proses Pelaksanaan

Pada hari pertama pelaksanaan kerja magang penulis beserta enam mahasiswa UMN yang magang di STAR disambut oleh Pak Endang Supriadi selaku *Store Manager* STAR Summarecon Mall Serpong dan Bu Inge Ingarjati selaku *Human Resource Manager* STAR dari *Head Office*, setelah penyambutan penulis diberi

arahan mengenai pekerjaan apa yang akan dilakukan dan pengenalan lingkungan kerja beserta staf-staf yang ada di dalam STAR.

Sesuai dengan pembagian yang diberikan oleh Pak Endang Supriadi, penulis selama dua minggu pertama penulis ditempatkan sebagai *Sales Person* di *Brand Direct Mens Wear STAR* yaitu *Wrangler, The Executive, dan Levis*, dalam pelaksanaan kerja magang dibimbing oleh Pak Udi Utomo selaku *Supervisor* departemen *Mens Wear*. Pada saat menjadi *Sales Person* penulis diajarkan cara menjual produk ke pelanggan yang diawali dengan mengenal dahulu produk yang akan dijual seperti bahannya, ukuran, warna yang tersedia beserta harganya. Ketika sudah mengetahui produk yang akan dijual, penulis diajarkan cara untuk *approach* atau mempromosikan produk kepada pelanggan, pertama diawali dengan sambutan kepada pelanggan kemudian menunggu respon dari pelanggan jika terlihat ingin langsung dilayani maka penulis akan langsung melayani, jika pelanggan terlihat ingin melihat-lihat produk terlebih dahulu maka penulis menunggu panggilan dari pelanggan jika sudah selesai melihat-lihat dan ingin membeli produk. Selain itu penulis melakukan *stock opname* atau pengecekan persediaan di konter secara berkala untuk menghindari adanya ketidaksesuaian persediaan yang ada di konter dengan sistem persediaan dan menghindari komplain dari konsumen akibat dari produk-produk yang sudah rusak namun masih ditaruh di konter.



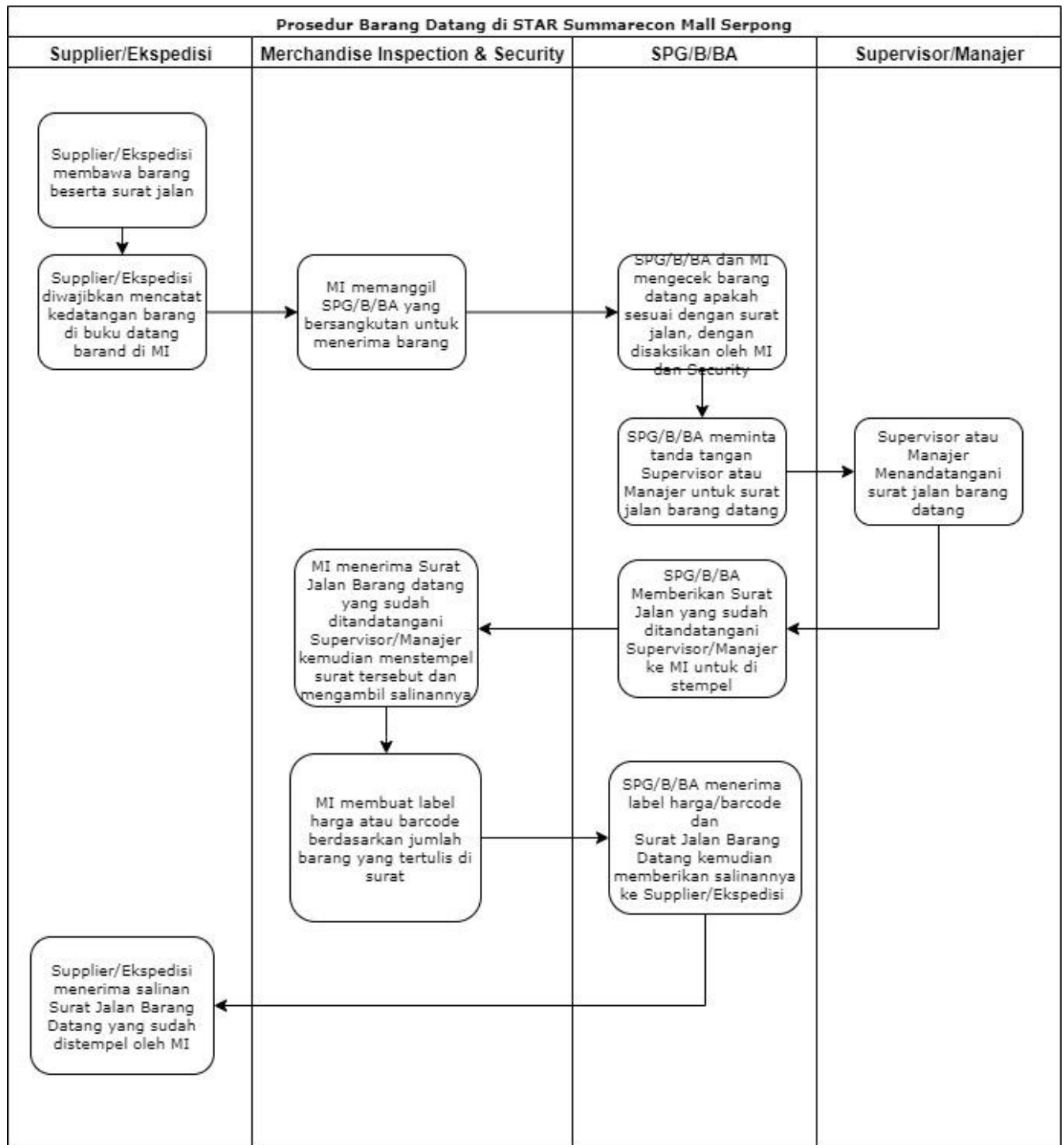
Sumber: Penulis, 2019

Gambar 3.1 Sedang melakukan *Stock Opname* di *Brand Valino Mens*

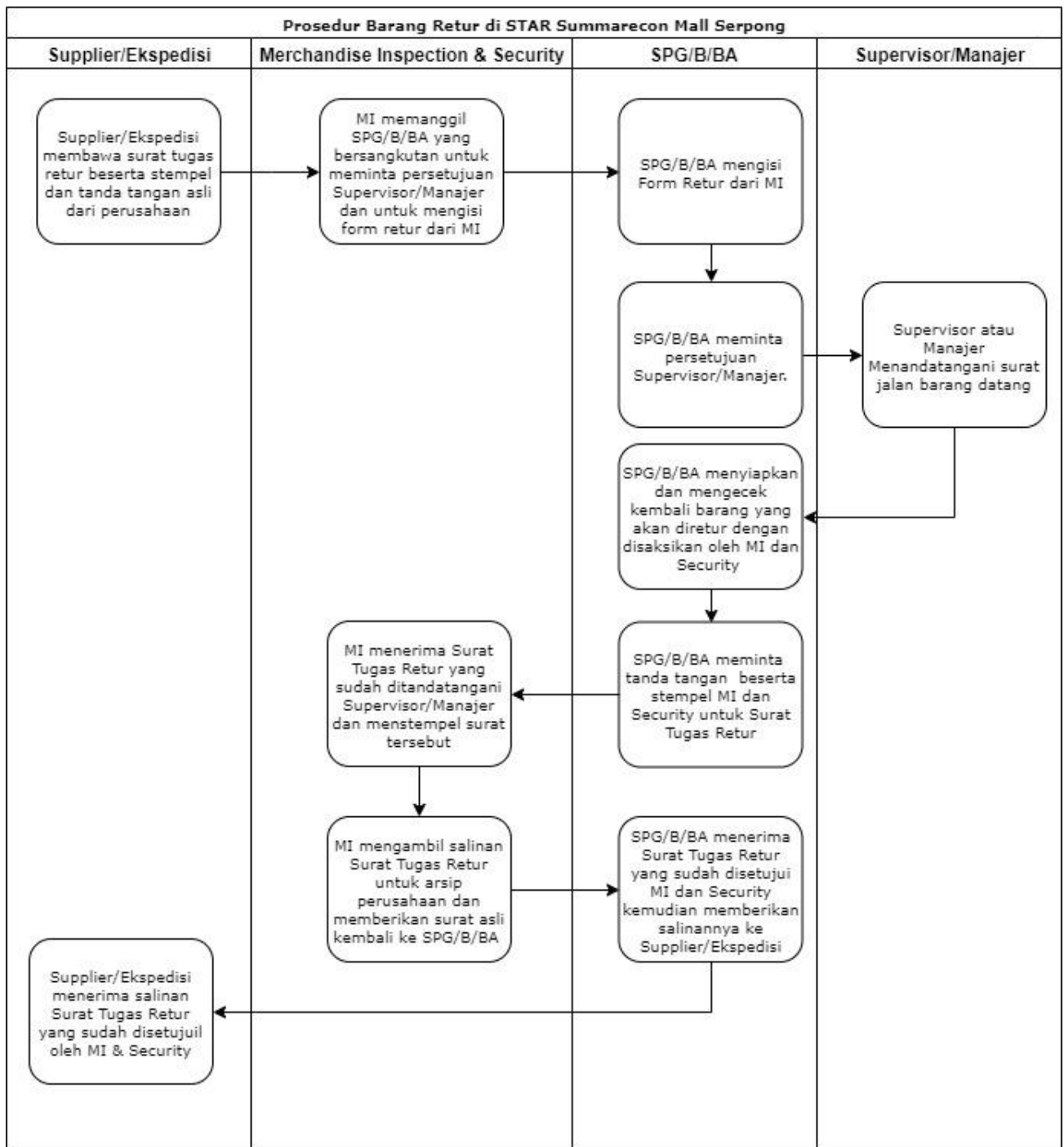
Setelah menjadi *Sales Person* di dua minggu selanjutnya penulis ditempatkan di bagian *Merchandise Inspection* yang mempunyai fungsi untuk mengawasi dan mengatur barang masuk dan barang keluar (retur) dari *store*. Dalam bagian ini penulis mempelajari prosedur datang barang dan retur barang. Setiap barang yang datang harus datang ke bagian *Merchandise Inspection* terlebih dahulu untuk dicek jumlah barang yang tertera di surat jalan beserta jumlah barang fisik yang datang apakah sesuai atau tidak, jika sudah sesuai surat jalan tersebut dicap atau stempel oleh penulis apabila dalam surat tersebut sudah ada tandatangan *supervisor* atau manajer dan pihak *security*. Begitu pula dengan retur barang, surat retur barang harus sesuai dengan jumlah fisik barang yang akan diretur, dan SPG/SPB/BA (*Beauty Advisor*) harus mendapatkan persetujuan dari *supervisor* atau manajer, kemudian surat baru boleh distempel oleh bagian MI. Setelah surat sudah distempel, bagian MI memberikan surat yang asli ke SPG/B/BA kemudian mengambil salinan surat untuk menyimpan data yang tertera di surat ke sistem persediaan perusahaan. Setelah itu SPG/B/BA memberikan surat jalan yang asli kepada pihak pemasok yang mengantarkan barang atau ingin mengambil barang retur dari *store*.



Sumber: Penulis, 2019
Gambar 3.2 Penulis berada di ruang *Merchandise Inspection*



Sumber: Internal Perusahaan, 2019
 Gambar 3.6 Prosedur Barang Datang di STAR Summarecon Mall Serpong



Sumber: Internal Perusahaan, 2019
 Gambar 3.7 Prosedur Barang Retur di STAR Summarecon Mall Serpong

Pada minggu-minggu selanjutnya penulis menjalankan tugas secara *mobile*, seperti menjadi *assistant supervisor* Pak Udi dalam mengumpulkan data mengenai stok, inventori, dan lain-lain, kemudian membantu bagian administrasi dalam menyebarkan Daftar *Joint Promo* (DJP), membantu pembukaan Bazaar, dan *display* produk-produk promo di departemen lain.



Sumber: Penulis, 2019

Gambar 3.8 Membantu *display* barang di *Home Department*

3.3.2 Kendala yang Ditemukan

Penelitian dilakukan penulis di gudang departemen *Mens Wear*. Departemen *Mens Wear* mempunyai 5 gudang, 1 gudang untuk sepatu, 1 gudang untuk *casual wear*, 1 gudang untuk *underwear* dan *formal wear*, dan 2 gudang untuk koper. Gudang sepatu mempunyai sekitar 66 rak untuk sepatu yang masing-masing rak mempunyai kapasitas kurang lebih 60-80 dus sepatu, gudang ini menyimpan produk-produk dari 11 *brand*. Standar atau rata-rata waktu pelayanan pelanggan yang ingin membeli sepatu adalah 5 menit dalam mencari sepatu yang diinginkan pelanggan di gudang, dan jarak pengambilan sepatu berkisar 5-10 meter dari *counter* ke rak sepatu dalam gudang.

3.3.2.1 *Over-Capacity*

Permasalahan utama yang terlihat di gudang *shoes* ini adalah terjadinya *over-capacity* untuk salah satu *brand consignment* atau kondisi dimana produk yang ada terlalu banyak sehingga kapasitas gudang tidak mencukupi dan barang jadi menumpuk di gudang, kondisi ini menyebabkan efisiensi pelayanan dari sisi waktu menurun, waktu yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan menjadi 15 menit- 25

menit bahkan bisa lebih ketika terjadi penumpukan barang, hal ini menyebabkan kehilangan pelanggan potensial karena waktu pelayanan yang cukup lama. Setelah melakukan observasi lanjut dan bertanya-tanya dengan beberapa pihak seperti dengan Pak Udi, dan sales person yang terkait, penyebab dari *over-capacity* ini adalah kurangnya koordinasi antara kantor *consignment (supplier)* dengan pihak *Store* dan koordinasi antara *supplier* dengan *Head Office STAR* dalam menangani tingkat persediaan di *Store*.



Sumber: Penulis, 2019
Gambar 3.9 Keadaan Gudang *Mens Shoes*

3.3.2.2 Ketidakrapihan dalam Penyimpanan Barang

Permasalahan kedua terdapat di gudang *Casual Wear* yang mengalami penumpukan dari barang-barang untuk *stock*, barang untuk retur, beserta *hanger-hanger* yang tidak terpakai kemudian ditumpuk di gudang tanpa dirapihkan terlebih dahulu sehingga mengurangi ruang yang awalnya ditujukan untuk menyimpan persediaan dan yang lainnya.



Sumber: Penulis. 2019
Gambar 3.10 Keadaan Gudang *Mens Apparel*

3.3.2.3 Gudang yang Kurang Layak

Permasalahan lainnya adalah ruang gudang untuk koper yang kurang layak karena terlalu sempit sehingga persediaan koper yang ada harus ditumpuk sampai tinggi. Hal ini menyulitkan *sales person* dalam mencari barang yang diinginkan pelanggan karena letaknya yang sudah tidak teratur. Kekurangan ruang untuk koper juga menyebabkan gudang lain sampai harus menyimpan koper didalamnya.



Sumber: Penulis, 2019

Gambar 3.11 Koper-koper yang disimpan di Gudang *Mens Apparel*

3.3.3 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

3.3.3.1 *Over-Capacity*

Diperlukan koordinasi yang lebih intens antara *Head Office STAR* dan *Store STAR-SMS* dengan *Supplier* dalam menangani tingkat persediaan, pengiriman barang, retur barang, dengan disertai prosedur yang lebih jelas dalam penganan persediaan terutama jika tempat penyimpanan penuh, sebaiknya pengiriman barang ditolak sementara atau diterima tapi disertai retur barang dengan jumlah yang sesuai kapasitas gudang.

3.3.3.2 *Ketidakrapihan dalam Penyimpanan Barang*

Perlu adanya SOP khusus mengenai cara penyimpanan produk dan alat-alat penunjang penjualan di gudang. Pada saat penyimpanan produk digudang sebaiknya disimpan dengan rapih dan harus sesuai dengan posisi yang ditentukan dari *layout* gudang untuk menghindari kebingungan dalam mencari produk di gudang, dalam menyimpan alat-alat penunjang penjualan seperti *hanger* dan lainnya juga sebaiknya

perlu adanya kemasan khusus yang harus dipakai sebelum penyimpanan, atau sebelum melakukan penyimpanan alat-alat tersebut harus ditata dengan rapih, untu *hanger* sebaiknya diikat atau dibungkus dahulu, kemudian ditaruh dengan rapih untuk meningkatkan efisiensi ruang dalam gudang.

3.3.3.3 Gudang yang Kurang Layak

Perlu adanya peninjauan ulang terhadap tingkat persediaan koper yang berada di gudang-gudang apakah perlu mempunyai persediaan yang banyak sehingga sampai menumpuk terlalu tinggi, selain itu juga dalam penyimpanan koper sebaiknya disimpan di tempat yang luas dikarenakan rata-rata *volume* produk yang besar sehingga tidak terjadi penumpukan seperti yang ada pada saat ini.