

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Toserba Yogya

Toserba Yogya merupakan perusahaan retail modern yang berasal dari Indonesia. Toserba Yogya sudah beroperasi selama 38 tahun dari tahun 1982 sampai sekarang di tahun 2021. Pusat operasi utama Toserba Yogya adalah di Pulau Jawa dengan kantor pusatnya berlokasi di Kota Bandung, Jawa Barat.

2.1.1 Logo Toserba Yogya

Gambar 1 Logo Toserba Yogya



Sumber : Akun Facebook @toserbayogyacimanggu, 2021

2.1.2 Toserba Yogya

Nama Perusahaan : PT. Akur Pratama

Nama Toko : Toserba Yogya Plaza Bogor Indah

Alamat : Jl. Cimanggu Barata, RT.04/RW.09,
Kedung Badak, Kec. Tanah Sereal,
Kota Bogor.

Telepon : (0251) 838-2094

Website : <https://www.yogyagroup.com/>

Facebook : Toserba Yogya Cimanggu BGI

Instagram : @yogyacimanggubogor

2.1.3 Sejarah Toserba Yogya Plaza Bogor Indah

Plaza Indah Bogor dibangun pada tahun 1995 dan mulai beroperasi di tahun 1996. Toserba Yogya Plaza Bogor Indah berdiri pada tanggal 18 November 1996. Semenjak berdiri dari tahun 1996, Toserba Yogya Plaza Bogor Indah terus beroperasi sampai saat ini. Toserba Yogya Plaza Bogor Indah adalah bagian dari PT. Akur Pratama (Yogya Group) yang merupakan perusahaan ritel modern asli Indonesia dengan format *Supermarket* dan *Department Store*. Gerai resmi pertama dari PT. Akur Pratama (Yogya Group) didirikan pada tahun 1982 yang berlokasi di Bandung dan merupakan cikal bakal pertumbuhan Toserba Yogya. Berbekal kepercayaan dari masyarakat, Toserba Yogya pun mulai melakukan ekspansi dengan membuka cabang di wilayah lainnya seperti Cirebon, Tasikmalaya, Jakarta, Sukabumi, Bogor, Sumedang, Indramayu, Kuningan, Pamanukan,

Jatibarang, Purwakarta, Majalengka, Garut, Banjar, Ciamis, Cikampek, Subang, Cianjur dan Majenang.

2.1.4 Visi Perusahaan

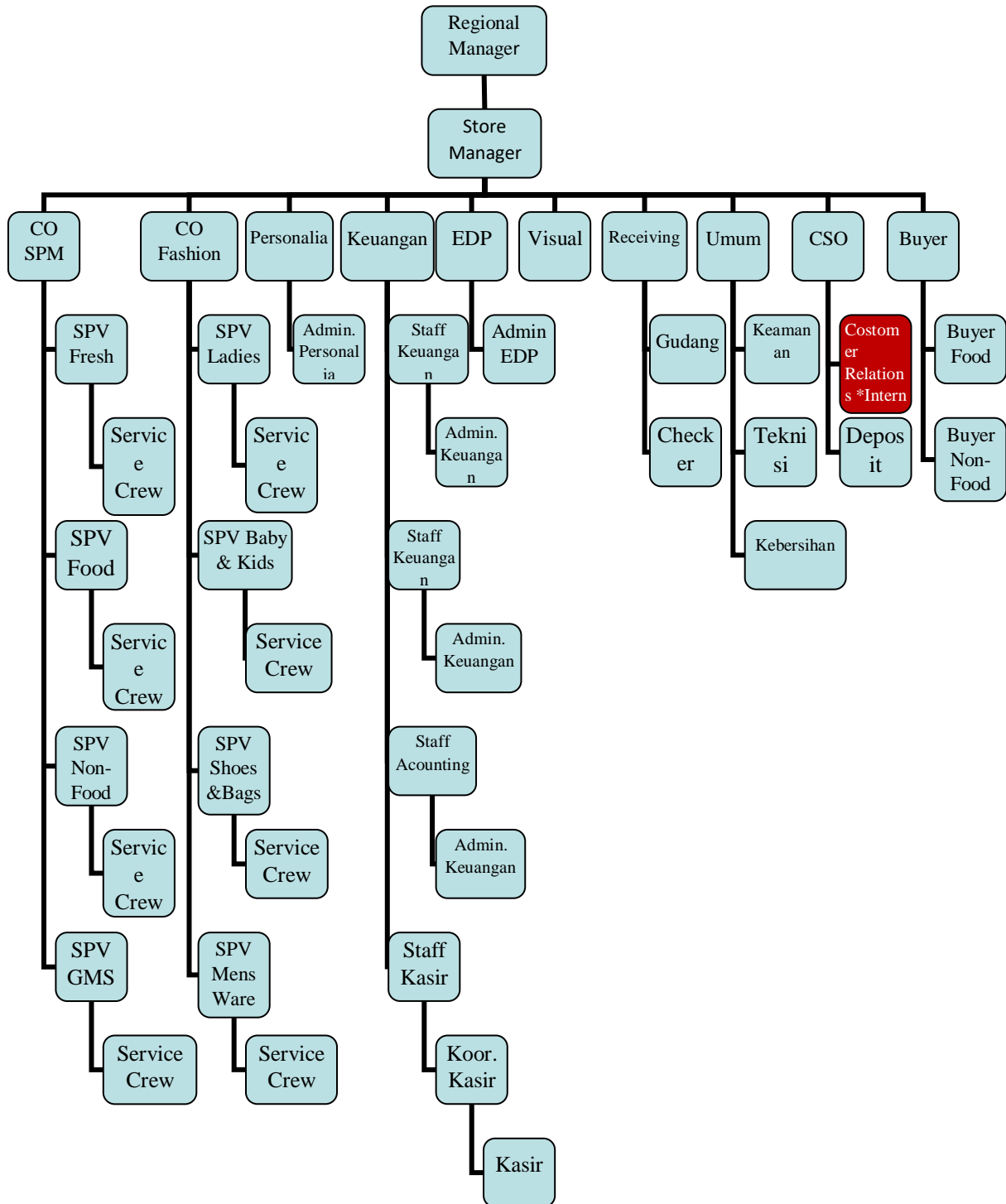
Menjadikan Toserba Yogya sebagai pilihan utama dalam bidang *retail*.

2.1.5 Misi Perusahaan

Setia memenuhi kebutuhan masyarakat, selalu berusaha menyajikan produk berkualitas, unggul layanan, akrab bersahabat serta suasana belanja yang menyenangkan.

2.1.6 Struktur Organisasi

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Karyawan Toserba Yogya Cimanggu (BGI)



Sumber: Arsip Toserba Yogya Plaza Bogor Indah, 2021

Tabel 2.1 Susunan Ketua Divisi Toserba Yogya Plaza Bogor Indah

Regional Manager	Endang Yudhi
Store Manager	Dewi Ariesanti
CO Fashion	Dwi Astuti Wulandari
CO Supermarket	Indriati Selamat
Personalia	Vilus Sinaga
Keuangan	Yosmika Lepong
IT	Hoerudin
Visual	Suryo
Receiving	Hendrawati Nasution
Umum/General Affair	Ruhyat
Customer Service Officer	Wiwit Dwi Widyawati
Buyer Non-food	Justina Arijanti
Buyer Food	Evi Yulviana

Sumber: Arsip Toserba Yogya Plaza Bogor Indah, 2021

1. *Regional Manager* memiliki tugas untuk mengontrol aktivitas toko-toko di wilayah yang sudah ditentukan.
2. *Store Manager* memiliki tugas untuk mengontrol aktivitas toko yang sudah ditentukan dan memberikan laporan kepada pihak *Regional Manager*.
3. *Chief Officer (CO) Fashion* bertanggung jawab dalam hal mengelola barang *fashion* dan mengontrol kinerja *supervisor* di bagian *fashion*.
4. *Chief Officer (CO) Supermarket* bertanggung jawab dalam hal mengelola barang *supermarket* dan mengontrol kinerja *supervisor* di bagian *supermarket*.

5. Personalia bertugas untuk membuat peraturan karyawan, disiplin karyawan, dan menangani sumber daya manusia di toko.
6. Keuangan memiliki tugas untuk mengatur dan mengawasi perputaran uang di toko.
7. IT bertugas untuk mengawasi, membantu, dan memperbaiki ketika sistem dan jaringan di toko bermasalah.
8. *Visual* memiliki tugas untuk membuat visualisasi toko sehingga suasana toko terlihat lebih menarik untuk pengunjung.
9. *Receiving* bertugas untuk menerima kiriman barang dari *supplier* dan mengaturnya sehingga mudah untuk dipindahkan ke toko nantinya.
10. Umum atau *General Affair* memiliki tugas untuk mengelola aset perusahaan, mengatur kinerja keamanan, dan mengatur kinerja kebersihan.
11. *Customer Service Officer* memiliki tugas untuk melayani pelanggan, menangani komplain pelanggan, dan menjalin hubungan *mutual* antara perusahaan dengan pelanggan.
12. *Buyer Food* memiliki tugas melakukan pembelian persediaan barang makanan dan minuman untuk *supermarket* dan berhubungan langsung dengan *supplier* barang yang bersangkutan.
13. *Buyer Non-Food* memiliki tugas untuk melakukan pembelian persediaan barang seperti peralatan mandi, peralatan kebersihan rumah, peralatan makan, dan lainnya untuk *supermarket* dan berhubungan langsung dengan *supplier* barang yang bersangkutan.

2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

Selama masa magang di Toserba Yogya Plaza Bogor Indah penulis ditempatkan di divisi *Customer Relations*. Tugas dari *Customer Relations* adalah untuk melayani, memahami, dan menjalin hubungan dengan pelanggan sebaik mungkin sehingga loyalitas dan kepercayaan pelanggan tetap berada di Toserba Yogya Plaza Bogor Indah. Selama masa magang di Toserba Yogya Plaza Bogor Indah penulis mendapat bimbingan dan pengawasan langsung dari Wiwit Dwi Widyawati selaku pemimpin bagian *Customer Service Officer* yang mengepalai divisi *Customer Relations*.

Selama melakukan kerja magang di Toserba Yogya Plaza Bogor Indah penulis juga didampingi oleh petugas *Customer Relations* yang bernama Dian Permana Putra. Dian Permana Putra membantu memberikan penjelasan teknis secara lebih lanjut kepada penulis. Sebelumnya penulis hanya diberikan teknis pekerjaan secara umum oleh *supervisor* dan teknis lengkapnya didapatkan dari Dian Permana Putra. Teknis yang diberikan berupa tahapan dalam pembuatan *membership* dan pendaftaran acara DOBELBONUS. Teknis berikutnya yang diberikan adalah memberikan informasi melalui *intercom* sesuai dengan standar yang sudah diberikan oleh pihak Toserba Yogya Plaza Bogor Indah.

Divisi *Customer Relations* memiliki peran yang penting dalam menghubungkan pelanggan kepada divisi yang dibutuhkan. Kendala yang dihadapi pelanggan harus segera dikomunikasikan dengan divisi yang

memiliki solusi untuk kendala tersebut. Divisi yang paling berkaitan dengan *Customer Relations* adalah divisi *Supermarket* dan divisi *Fashion*. Hal tersebut dikarenakan tempat penulis melakukan kerja magang adalah bisnis *retail* yang memiliki area perbelanjaan berupa *supermarket* dan *fashion store*. Pelanggan datang untuk berbelanja di *supermarket* atau *fashion store* yang memiliki kaitannya dengan acara-acara yang diselenggarakan oleh divisi *Customer Relations*. Komplain yang sering disampaikan oleh pelanggan lebih banyak seputar barang-barang di *supermarket* dan *fashion store*. Sehingga pihak *Customer Relations* akan langsung berkoordinasi dengan CO *Supermarket* atau *Fashion*.

Berdasarkan data di atas, berikut ini adalah *job description* divisi *Customer Relations*:

1. Bertanggung jawab dalam pembuatan *membership*, perbaikan data *membership*, penggantian kartu *member* yang rusak atau hilang, dan pendaftaran acara yang sedang berlangsung di Toserba Yogya Plaza Bogor Indah.
2. Menangani komplain atau keluhan dari pelanggan seputar tempat belanja di Toserba Yogya Plaza Bogor Indah.
3. Membantu pelanggan menyelesaikan masalah yang ditemukan di Toserba Yogya Plaza Bogor Indah.
4. Menghubungkan pelanggan dengan divisi-divisi lain yang bersangkutan dengan permasalahan yang berada di Toserba Yogya Plaza Bogor Indah.

5. Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai acara yang sedang berlangsung di Toserba Yogya Plaza Bogor Indah melalui *intercom*.
6. Melayani penukaran hadiah untuk acara-acara yang sedang berlangsung di Toserba Yogya Plaza Bogor Indah.
7. Menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan.
8. Bertanggung jawab atas pengambilan keputusan dan tindakan kepada pelanggan.

