

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Menjalankan bisnis di era globalisasi harus dapat memilih dan melaksanakan strategi yang tepat guna menghadapi persaingan yang semakin ketat. Salah satu kunci utama dalam menjalankan bisnis adalah memahami kebutuhan dan keinginan dari konsumen agar dapat memberikan kepuasan pada saat berjualan.

Pada zaman persaingan yang ketat ini, perlu adanya tindakan bagi setiap pemegang usaha agar dapat menang bersaing dengan para kompetitornya. Para pengusaha harus benar-benar memahami bagaimana peran penjualan dan pemasaran dalam perkembangan usaha mereka. (Widharta,2013).

Penjualan merupakan suatu keadaan memberikan produk atau jasa kepada suatu individu atau kelompok dengan ketentuan bahwa mereka yang diberikan produk atau jasa diwajibkan untuk membayar dengan uang sesuai dengan nilai produk atau jasa yang telah disepakati. Strategi pemasaran adalah suatu strategi dimana suatu kelompok atau individu melakukan pertukaran produk dengan nilai yang setara demi memperoleh apa yang mereka inginkan. Strategi pemasaran dibutuhkan ketika suatu individu atau kelompok ingin memperoleh keuntungan dari penjualan. Banyak faktor yang memengaruhi terjadinya suatu penjualan, yaitu jenis produk yang ditawarkan, harga dari produk yang dijual, daya beli masyarakat, serta kebutuhan dan keinginan dari masyarakat. (Musyawarah, 2022).

Marketing merupakan strategi individu atau kelompok untuk mempromosikan suatu produk atau jasa agar proses transaksi dapat terjadi. (Grayson, 2023). Strategi marketing diperlukan perusahaan terutama bagi yang bergerak di dalam bidang industri dan penjualan produk. Dengan adanya bantuan dari ilmu marketing, maka bisnis atau usaha dapat berjalan dengan lancar dan dapat semakin terus berkembang.

Consumer Behaviour merupakan proses memperoleh produk atau jasa yang dilakukan oleh konsumen yang diawali dari perilaku pra pembelian hingga evaluasi penggunaan produk atau jasa yang telah dibeli (Ananda, 2018). Consumer Behaviour mempelajari mengenai perilaku dari konsumen terkait cara mereka mengambil keputusan untuk memperoleh barang atau jasa yang mereka inginkan. Proses pengambilan keputusan dari konsumen berbeda-beda setiap masing-masing individu. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memahami dengan benar consumer behaviour yang menjadi target market mereka.

MBKM merupakan program pendidikan yang dilaksanakan oleh Kemendikbud yang ditujukan sesuai dengan kebutuhan zaman. MBKM memberikan kesempatan bagi para mahasiswa di seluruh perguruan tinggi untuk mengasah softskill dan hardskill yang mereka miliki. Program MBKM di Universitas Multimedia sendiri terdiri dari beberapa jenis, yaitu magang perusahaan, pertukaran pelajar, proyek desa, serta kewirausahaan. MBKM cenderung bersifat fleksibel demi menciptakan lulusan-lulusan siap kerja yang sebenarnya sudah menjadi tantangan oleh seluruh perguruan tinggi di Indonesia.

Alasan pemilihan tempat kerja di toko Harapan Baru adalah karena bekerja di dalam toko dengan menjual barang kepada pelanggan merupakan keahlian penulis karena penulis sendiri tertarik dan sedang mengambil peminatan marketing. Tidak hanya itu, penulis juga belajar bagaimana cara berinteraksi yang baik dengan orang lain sehingga orang tersebut tertarik untuk membeli barang yang penulis jual. Berjualan dengan cepat, efisien, ramah serta penetapan harga yang bersaing juga diterapkan oleh toko tersebut sehingga munculah ketertarikan untuk melaksanakan program MBKM magang di toko Harapan Baru.

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

Berikut ini merupakan maksud dan tujuan kerja magang yang dilakukan oleh penulis:

- 1) Mengasah *softskill* dan *hardskill* yang dimiliki oleh penulis khususnya dalam menjual barang.
- 2) Mempelajari peran dan tugas sebenarnya dari marketing staff di toko Harapan Baru.
- 3) Mempelajari cara meningkatkan *communication skill* penulis dalam berinteraksi dengan orang lain.
- 4) Meningkatkan hubungan kerjasama tim dengan sesama staff toko.
- 5) Mempelajari cara menjual produk dengan benar kepada konsumen.
- 6) Mempelajari ilmu baru di luar ilmu marketing agar dapat menambah wawasan kedepannya.

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

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

- Magang dimulai dari tanggal 6 Februari 2023 – 30 Juni 2023 (Waktu bekerja pukul 07.30 hingga 17.45 WIB). Jika minimal waktu bekerja yang ditetapkan kampus sudah terpenuhi, maka proses magang dapat dihentikan (Magang selesai pada tanggal 9 Juni 2023).
- Untuk 2 minggu pertama, anak magang masuk setiap hari, yaitu dari tanggal 6 Februari 2023 hingga 19 Februari 2023 untuk membiasakan diri, mengasah skill dan pengetahuan baru sebanyak-banyaknya.

Tabel 1.1. Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan

<b>Mulai dari tanggal 6 Februari 2023 hingga 30 Juni 2023</b>			
No	Hari	Durasi Jam Kerja	
		Masuk	Pulang
1	Senin	07.30 WIB	17.45 WIB
2	Selasa	07.30 WIB	17.45 WIB
3	Rabu	07.30 WIB	17.45 WIB
4	Kamis	07.30 WIB	17.45 WIB
5	Jumat	07.30 WIB	17.45 WIB
<p><b>*Untuk 2 minggu pertama, masuk setiap hari dari tanggal 6 Februari 2023 hingga 19 Februari 2023.</b></p>			

(Sumber olahan peneliti, 2023)

Proses kebijakan masuk setiap hari pada dua minggu pertama bertujuan agar penulis membiasakan diri saat bekerja di toko. Selain itu, banyak hal-hal penting yang harus dihafal penulis seperti kode harga barang, letak barang, cara menawarkan barang kepada customer, mengecek barang yang baru datang, dan masih banyak lagi. Oleh karena itu, perlu adanya pembiasaan dan waktu adaptasi yang cukup lama ketika penulis akan melaksanakan magang di toko Harapan Baru.

Ketika penulis sudah mulai terbiasa dengan sistem di dalam toko, maka Store Owner memberikan keringanan bagi mahasiswa magang seperti penulis agar libur pada hari Sabtu dan Minggu. Store Owner memberikan kebijakan tersebut karena penulis masih belum memiliki banyak pengalaman dan juga belum menjadi staff tetap toko karena seluruh karyawan yang bekerja di dalam toko, tidak memiliki hari libur atau masuk setiap hari.

#### 1.3.1.1. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

##### Proses Seleksi dan Penerimaan:

Proses seleksi dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan Store Owner, Pak Fendi Chandra dengan syarat pelamar harus memiliki *communication skill* yang baik kepada orang lain serta memiliki pengalaman pernah menjual produk kepada customer. Hal-hal tersebut dilakukan melalui wawancara langsung oleh Pak Fendi kepada penulis. Pak Fendi melakukan pengetesan kepada penulis tentang bagaimana reaksi penulis jika seseorang ingin mencari suatu barang namun juga ingin mendapatkan harga yang murah. Penulis merespon terkait pertanyaan tersebut dengan jawaban bahwa penulis akan memberikan senyuman kepada customer tersebut dan segera menunjukkan barang dengan memberitahukan kualitas dari barang tersebut. Cara tersebut akan membuat customer sadar bahwa dimana harga sangat menentukan kualitas sehingga pemikiran customer pun dapat berubah.

Store Owner juga bertanya terkait pengalaman menjual barang kepada orang lain. Penulis merespon pertanyaan tersebut dengan jawaban pernah menjual barang kepada saudara dan teman namun juga tetap mendapatkan untung dari harga yang diberikan. Kemudian, Store Owner memberikan pertanyaan terakhir terkait alasan penulis ingin melakukan proses magang di toko Harapan Baru. Mendapatkan pengalaman lebih terkait berjualan produk, pengalaman menjalin relasi yang baik dengan orang lain serta cara membuat suatu bisnis dapat berjalan dengan lancar adalah respon dari penulis. Setelah itu, Pak Fendi menjelaskan aturan atau regulasi di dalam toko Harapan Baru dan juga menjelaskan tentang tugas-tugas apa saja yang akan dilakukan selama proses magang berlangsung. Hal ini dilakukan agar para mahasiswa magang lebih siap saat akan melaksanakan magang nantinya.

Pelaksanaan proses magang:

Penulis bekerja sebagai marketing staff yang bertugas dalam menjual produk kepada customer yang datang ke toko. Pekerjaan yang diberikan dilaksanakan langsung oleh penulis ketika datang ke toko. Tidak hanya mampu menjual produk, penulis juga harus mampu membuat produk terlihat lebih menarik di mata konsumen sehingga konsumen membeli produk tersebut. Walaupun bekerja pada bagian marketing staff, penulis juga harus dapat mempelajari segala bentuk pekerjaan dari divisi lainnya karena semua staff dalam toko Harapan Baru saling bergantung dan terikat satu sama lain.

Absensi dilakukan melalui *google sheet* milik Store Owner sehingga dilakukan pengamatan secara langsung dari Store Owner terhadap karyawan mereka mengenai presensi kehadiran. Pada saat awal kedatangan staff, batas waktu keterlambatan maksimal adalah 10 menit termasuk juga mahasiswa magang. Setelah datang ke toko, Absensi dilakukan langsung oleh Store Owner segera setelah penulis sampai ke toko. Seluruh staff meletakkan tas bawaan masing-masing pada loker barang yang sudah disediakan oleh toko di daerah depan toko.

Barang sudah diletakkan di dalam loker masing-masing, Seluruh staff dan penulis segera bersiap untuk membuka toko menyambut para customer yang akan datang pada pagi hari. Beberapa jenis barang seperti kursi plastik ataupun lemari display, akan ditarik keluar oleh staff agar keadaan di dalam toko tidak terlalu sempit. Setelah selesai, proses kerja dilakukan dari pukul 07.30 hingga 17.45 WIB. Setelah mendekati jam pulang, seluruh staff bersiap merapihkan dan memasukkan barang-barang yang sempat ditarik untuk dipajang pada pagi hari kembali ke dalam toko. Setelah itu, toko ditutup dan para staff bersiap untuk pulang dengan mengambil kembali barang-barang bawaan mereka di dalam loker toko dan Store Owner melakukan dua sesi presensi kehadiran pada saat awal buka toko dan tutup toko.

Ketentuan tempat kerja:



Gambar 1.1. Logo Harapan Baru

- Datang dengan pakaian kaos bebas dengan celana panjang namun tetap rapih dan sopan.
- Meletakkan semua barang bawaan termasuk handphone ke dalam loker yang disediakan.
- Jam istirahat makan siang pukul 12.00 hingga 13.00 WIB.
- Batas toleransi keterlambatan datang ke toko yaitu maksimal 10 menit.
- Konsep customer adalah raja dimana harus dilayani dengan baik dan ramah.
- Jangan malu bertanya jika kesulitan dan belajar dari para karyawan lain yang sudah bekerja lama di toko.
- Saling menghormati antarsesama keluarga Harapan Baru maupun pelanggan yang datang berbelanja ke toko.
- Tidak membawa unsur SARA ketika bekerja dengan yang lain.
- Bekerja dengan cekatan namun juga harus teliti.
- Bekerja sesuai dengan instruksi dan peraturan yang ada.
- Terbuka untuk memberikan ide-ide baru kepada toko agar lebih bermanfaat kedepannya.