



### **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 I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Universitas Multimedia Nusantara (UMN) merupakan salah satu bagian dari Kompas Gramedia yang bertujuan untuk melahirkan lulusan mahasiswa yang berjiwa *entrepreneur* serta *professional* yang memiliki nilai luhur dari Kompas Gramedia itu sendiri yaitu 5C (*Caring, Competent, Credible, Customer-delight, Competitive*). Tindakan nyata yang dilakukan UMN dalam memenuhi tujuan tersebut adalah dengan mewajibkan seluruh civitas akademika UMN untuk menjalani praktik Kerja Magang sesuai dengan jurusan peminatan yang diambil selama minimal 60 hari efektif kerja atau kurang lebih sama dengan tiga bulan kerja. Peminatan yang dipilih penulis adalah manajemen operasional dimana penulis dapat belajar banyak ilmu mengenai proses produksi suatu barang/jasa yang dilakukan secara efisien sehingga menghasilkan *output* yang efektif.

Bisnis ritel di Indonesia sedang mengalami peningkatan dibanding dengan beberapa tahun silam. Tercatat pertumbuhan industri ritel di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 10 persen pada tahun 2016 kemarin (Kompas.com, 2017). Data tersebut menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat Indonesia yang berbelanja di toko ritel baik itu belanja kebutuhan bulanan atau kebutuhan sehari – hari. Dengan semakin menjamurnya toko ritel di kota – kota besar, masyarakat semakin diberikan kemudahan untuk mendapatkan apa yang mereka cari. Namun kondisi ini menjadi tantangan bagi setiap toko ritel untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat *survive* di dalam industri ritel. Porter (1998) menyebutkan bahwa untuk bisa terus bersaing, sebuah perusahaan harus memiliki *competitive advantage*. Penulis melakukan praktik Kerja Magang di Giant BSD yang merupakan bagian dari PT Hero Supermarket Tbk. yang bergerak di bidang ritel. Karena toko ritel merupakan organisasi yang sebagian besar menjual barang/produk kebutuhan sehari – hari, sangat penting bagi Giant untuk menyediakan produk – produk tersebut secara lengkap guna memenuhi kebutuhan

masyarakat yang sangat beragam. Maka dari itu, Giant menerapkan strategi *differentiation* dan *cost leadership* sebagai *competitive advantage* dalam menghadapi persaingan di dunia ritel. Memberikan kualitas yang terbaik dari setiap produk dan kelengkapan produk - produk yang tersedia untuk memenuhi kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang menjadi fokus Giant BSD melalui dua strategi di atas. Banyak aspek yang diperhatikan demi melaksanakan tujuan utama tersebut.

Alur produk yang masuk mulai dari penerimaan, penyimpanan, pemajangan sampai produk berada di tangan konsumen perlu diperhatikan. Disini penulis tertarik untuk membahas mengenai proses *receiving* atau penerimaan barang yang merupakan pintu masuk bagi semua produk yang dijual di Giant BSD. Bagaimana proses penerimaan barang, cara menangani barang yang bersifat segar dan tidak segar, mengklasifikasikan barang mana yang harus diprioritaskan, dan lain – lain, semua hal tersebut terjadi di bagian *receiving*.

Secara garis besar, keseluruhan area toko Giant BSD dibagi menjadi 4 bagian yaitu *Grocery*, *Fresh*, *Support*, dan *Storage and Receiving*. *Grocery* terbagi lagi atas 4 bagian yaitu G1 untuk makanan dan minuman siap konsumsi seperti minuman dalam kemasan dan makanan ringan, G2 untuk makanan dan minuman yang perlu diproses terlebih dahulu agar dapat dikonsumsi seperti kopi, teh, susu, sereal, dll. G3 untuk peralatan dan perlengkapan keperluan rumah tangga seperti sabun cuci pakaian, obat nyamuk, macam – macam pengharum, dll. serta G4 untuk barang – barang yang terkait dengan perawatan tubuh seperti sabun mandi, shampo, sikat gigi, pasta gigi, dll. Kemudian bagian *Fresh* juga terbagi atas 5 bagian yaitu, *Fresh* yang berisi sayur – sayuran dan buah – buahan, *Produce* yang berisi telur, kerupuk kering, berbagai jenis kacang, dll. *Meat* yang berisi daging baik itu daging ayam, daging sapi, maupun daging ikan, *Bakery* tempat pembuatan berbagai macam roti, kue kering dan kue basah, serta *Dairy Frozen* yang berisi minuman dan makanan yang disimpan dalam pendingin seperti yoghurt, makanan beku, es krim, dll. Kemudian *Support* terbagi atas 2 bagian yaitu bagian kasir dan bagian keamanan, namun bagian *Support* juga memiliki fungsi lain yaitu untuk memastikan bahwa peralatan yang terdapat di seluruh area toko dapat berfungsi dengan baik guna menunjang operasional toko. Kemudian yang terakhir adalah *Storage and Receiving* yang

merupakan pintu masuk bagi segala jenis barang yang terdapat di Giant BSD serta tempat penyimpanan dari barang – barang tersebut.

Saat pertama kali memulai praktik Kerja Magang, penulis diperkenalkan dengan denah dari area toko serta penjelasan mengenai pembagian daerah di area toko. Kemudian penulis ditempatkan di bagian *Grocery*, mulai dari G4, G3, G2, dan G1. Disini penulis bertugas untuk mengambil barang dari gudang dan menempatkannya di rak yang sesuai, serta menggunakan metode *FIFO (First In First Out)* untuk produk yang memiliki masa kadaluarsa. Penulis juga bertugas untuk menyusun produk – produk tersebut agar terlihat penuh dari depan untuk memudahkan konsumen mengambil produk yang mereka inginkan. Para karyawan Giant BSD menyebutnya dengan istilah *Pass Out* atau *Passing Out*. Kemudian penulis juga melakukan kegiatan *bundling* yaitu menempelkan produk – produk berupa hadiah ke produk – produk tertentu, biasanya ditempelkan dengan produk yang kurang laku, atau produk yang sudah mau kadaluarsa. Selain itu penulis juga melakukan proses *FIFO* setiap harinya, dari rak satu ke rak lain sampai seluruh *Grocery* untuk selalu *update* terhadap barang – barang yang sudah mau kadaluarsa atau bahkan sudah kadaluarsa agar tidak sampai ke tangan konsumen.

Penulis belajar mengenai jenis – jenis buah – buahan dan sayur – sayuran di bagian *Fresh*. Penulis diajarkan bagaimana caranya membedakan mana yang masih baik dan yang sudah tidak layak jual dari berbagai jenis buah dan sayuran. Melakukan pemisahan antara produk yang sudah harus dibuang atau masih dapat dijual dengan potongan harga, melakukan proses *wrapping* untuk buah - buah yang sudah sipotong dan siap saji. Penulis juga belajar bagaimana membuat adonan untuk roti dan kue serta bagaimana memasaknya di divisi *Bakery*. Selain itu, penulis juga mendapat kesempatan untuk mengikuti proses *stock opname fresh* sebanyak 2 kali yang dilakukan setiap sebulan sekali. *Stock opname* ini bertujuan untuk meminimalisir kerugian karena divisi *Fresh* merupakan divisi yang paling besar tingkat kerugiannya. Sehingga dilakukan *stock opname* untuk selalu mengetahui kondisi terkini dari *stock* yang ada. Saat *stock opname*, semua sayur dan buah dibongkar dan dihitung kuantitasnya, ada yang berdasarkan satuan, ada juga yang berdasarkan berat. Setelah itu, data fisik yang di dapat akan disesuaikan dengan data yang terdapat di komputer untuk menghitung besar kerugian. Proses *stock*

*opname* tersebut dilakukan pada pukul 22.00 – 06.00 WIB sehingga tidak mengganggu proses operasional toko. Setelah hampir semua area toko dipelajari, penulis pindah ke bagian belakang yaitu gudang dan penerimaan barang atau *receiving*.

Di gudang penulis belajar bagaimana menyusun produk – produk yang berbeda dan bagaimana tata letak yang sesuai dengan SOP penyimpanan barang. Produk yang bersifat makanan tidak boleh diletakkan berdekatan dengan produk yang bersifat non-makanan. Kemudian produk – produk yang perputarannya cepat akan diletakkan di area transit sementara sebelum akhirnya langsung dipindahkan ke area toko karena barang tersebut banyak dicari dan cepat laku. Dan terakhir penulis mempelajari bagian *receiving*. Disini penulis belajar bahwa bagian *receiving* sangat rentan dengan kerugian. Produk yang masuk harus diperiksa dengan seksama oleh para karyawan yang disebut *checker*. Terlihat mudah, namun pada kenyataannya tidak semudah itu karena barang yang dikirim sangatlah banyak dan beragam. Dan untuk beberapa jenis barang tertentu diperlukan perlakuan pengecekan yang berbeda. Untuk membantu menghadapi peristiwa tersebut, terdapat suatu asas yang digunakan oleh para *checker* tersebut dalam memeriksa semua barang yang masuk yaitu ALBWS (Ada, Lengkap, Benar, Wajar, Sah). Ada berarti barang yang dikirim tercantum di dokumen dan sebaliknya. Lengkap berarti barang yang dikirim lengkap dan siap untuk dijual, misalkan pengiriman toples lengkap dengan tutupnya. Benar berarti barang yang dikirim sesuai dengan barang yang diminta oleh pihak Giant melalui *purchase order*. Wajar berarti barang yang dikirim dalam kondisi yang baik dan tidak rusak. Sah berarti barang yang dikirim memiliki dokumen yang sudah ditandatangani dan di stempel oleh pihak supplier. Selain itu penulis juga belajar bagaimana menggunakan *handtrack* untuk memindahkan palet – palet yang berisi barang agar memudahkan proses kerja.

## **I.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Selain untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi, maksud dan tujuan penulis melakukan Kerja Magang di Giant BSD adalah untuk mengetahui bagaimana proses kerja yang dilakukan Giant BSD dalam menghadapi persaingan ketat yang terjadi di dunia ritel, bagaimana proses sebuah barang untuk bisa

sampai di tangan konsumen, bagaimana cara menangani tipe barang yang berbeda – beda, mengenali kondisi lingkungan kerja yang sesungguhnya, dan apakah ilmu yang selama ini telah didapat selama kuliah dapat berguna di tempat kerja nanti serta memberikan kontribusi yang positif kepada Giant BSD sebagai ungkapan terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan untuk bisa melaksanakan praktik Kerja Magang.

### **I.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Program Praktik Kerja Magang dilaksanakan penulis mulai dari tanggal 27 Maret 2017 sampai dengan 16 Agustus 2017, yang mana kurang lebih penulis melakukan praktik Kerja Magang selama 5 bulan dengan total jam kerja sebanyak 536 jam. Awalnya penulis sempat mencoba untuk *apply* ke beberapa perusahaan untuk melakukan Kerja Magang, namun tak kunjung mendapat hasil, sampai akhirnya penulis ingat bahwa ada salah seorang teman yang berkerja di bagian SDM PT Hero Supermarket Tbk. Kemudian penulis mengirimkan CV dan menunggu agak lama, sekitar 2 minggu untuk akhirnya dipanggil wawancara di *Head Office* PT Hero Supermarket Tbk. Saat itu terdapat 3 orang lain yang berada di ruangan namun mereka mengajukan proposal untuk melakukan penelitian, sehingga hanya penulis yang mengajukan untuk kerja magang. Ketika diwawancara, penulis ditanya seputar alasan mengapa memilih Giant, kemudian apa kaitan antara jurusan yang penulis ambil dengan operasional Giant, dan juga ditanya mengenai kesiapan untuk di tempatkan di cabang mana saja dan bersedia untuk di *rolling* di divisi – divisi yang berbeda. Setelah proses wawancara, penulis menunggu kurang lebih 2 minggu hingga akhirnya dikabarkan bahwa diterima untuk bekerja magang dan dimulai dari tanggal 27 Maret 2017. Namun saat itu penulis belum bisa absen karena sistem absen yang diterapkan merupakan absen komputer dan penulis belum memiliki nomor karyawan untuk absen. Pada tanggal 4 April 2017 baru penulis mendapatkan nomor karyawan dan bisa absen melalui komputer. Sehingga terdapat 7 hari penulis masuk kerja tanpa absen dan ditakutkan akan menjadi masalah, maka penulis tetap melaksanakan Kerja Magang selama 60 hari terhitung dari hari penulis mendapatkan nomor karyawan untuk absen, sehingga total Kerja Magang yang dilakukan oleh penulis adalah 67 hari kerja.

#### **I.4 Sistematika Penulisan**

Laporan Kerja Magang ini terdiri dari:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang dari dilakukannya praktek kerja magang, maksud dan tujuan dari kerja magang, kemudian waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang serta sistematika dari penulisan laporan kerja magang.

##### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menceritakan mengenai gambaran umum perusahaan, waktu kapan didirikan dan sejarah perusahaan dari awal hingga sekarang ini. Struktur organisasi perusahaan juga terdapat di bab ini serta tinjauan pustaka yang diperlukan selama melakukan praktik kerja magang.

##### **BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

Bab ini menjelaskan mengenai realisasi pelaksanaan kerja magang seperti proses pelaksanaan kerja magang, tugas-tugas rutin dan non rutin yang dilakukan oleh penulis, kendala yang ditemui selama pelaksanaan kerja magang berlangsung serta solusi dari kendala-kendala yang ditemui.

##### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang didapat oleh penulis selama kurang lebih 60 hari melakukan proses kerja magang. Kesimpulan yang didapat memiliki kesinambungan antara ilmu yang selama ini telah dipelajari oleh penulis selama masa perkuliahan dengan realita yang terjadi di dunia kerja professional.