

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman, industri *retail* mengalami perkembangan pesat dikarenakan faktor meningkatnya daya beli terutama dari generasi muda saat ini. Kebiasaan belanja yang semakin meningkat juga disebabkan oleh mudahnya akses pusat perbelanjaan baik online maupun offline. Industri *retail* di Indonesia terus tumbuh dan berkembang, dan berkontribusi besar terhadap pemasukan negara. Simamora (2003) menyatakan bahwa *retail* dibedakan menjadi dua jenis, yaitu *store retailing* dan *non-store retailing*. *Store retailing* adalah usaha untuk memasarkan dan mendistribusikan barang secara eceran di sebuah toko, lalu langsung memasarkan produknya ke konsumen. Di sisi lain, *Non-Store Retailing* berfokus untuk memasarkan barang eceran tanpa toko, dengan kata lain berjualan secara online di internet atau marketplace.

Masyarakat tentunya sudah sangat familiar dengan tempat perbelanjaan seperti minimarket, supermarket, online store dan masih banyak lainnya. Tempat perbelanjaan berbentuk *retail* sudah tersebar di seluruh Indonesia dan semakin mudah untuk ditemukan. Selain berkontribusi dalam perekonomian, industri *retail* juga membantu mengurangi jumlah pengangguran, dikarenakan bisnis yang berbentuk *retail* cenderung membutuhkan banyak karyawan untuk mendukung operasional bisnisnya. Namun, industri *retail* memiliki tantangan yaitu perubahan perilaku dan permintaan dari para konsumen, kemajuan teknologi yang semakin canggih, dan persaingan yang ketat. Maka bisnis *retail* harus berusaha untuk mengembangkan strategi serta berinovasi supaya mampu bertahan dan bersaing di industri. Jumlah toko *retail* di Indonesia sebanyak 3,98 juta unit pada 2022. Berdasarkan data Euromonitor, jumlah itu menurun 0,9% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang sebanyak 4,02 juta unit

Industri *retail* lebih berfokus pada membangun kepercayaan pelanggan dikarenakan dalam prosesnya, produk dapat dilihat, dibeli dan dipilih secara

langsung oleh pelanggannya. Industri *retail* seringkali dikenal dengan istilah bisnis eceran, yang berperan sebagai penengah yang menghubungkan pelanggan dan supplier, maka dari itu, pelanggan dapat membeli dalam jumlah satuan. Industri ini menawarkan produk dan jasa yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan pribadi seseorang, bukan untuk dijual kembali dikarenakan produk atau jasa yang ditawarkan kebanyakan berfungsi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari pelanggannya.

Terdapat beberapa tantangan dalam industri *retail* dikarenakan banyaknya pesaing serta terdapat perubahan dari tren, *demand*, dan keinginan konsumen. Selain itu, akhir-akhir ini teknologi semakin maju dan semakin canggih, banyak orang yang beralih ke e-commerce dan toko online dalam berbelanja untuk memenuhi kebutuhannya. Melihat hal ini, industri *retail* juga harus mampu melakukan perubahan secara digital agar dapat bertahan serta bersaing di industri. Bisnis *retail* banyak yang menyediakan platform, website dan aplikasi yang memudahkan pelanggan untuk membeli kebutuhan sehari-hari secara online, tanpa harus keluar rumah dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Hadirnya e-wallet dan mobile banking juga memudahkan proses transaksi tanpa harus mengunjungi ATM atau perantara lainnya untuk melakukan pembayaran.

Dalam bisnis *retail* tentunya perlu mengutamakan pelanggan dan menjaga loyalitas pelanggan. Menyadari pentingnya loyalitas dan kepuasan pelanggan, AEON menjadikan hal ini sebagai mottonya yaitu "*Customer First*". Perusahaan AEON yakin bahwa seluruh bisnis *retail* membutuhkan pelanggan untuk bertahan dan terus berkembang. Dalam menjaga loyalitas pelanggan tentunya pelayanan dan operasional toko *retail* yang baik memiliki peran yang besar. Untuk memastikan operasional toko berjalan dengan baik tentunya manajemennya harus baik juga. AEON tidak hanya berfokus pada supermarket, tetapi juga menghadirkan bagian Delica yang mencakup berbagai makanan jepang siap makan, seperti sushi, oden, yakitori, bento dan masih banyak lagi. Delica merupakan salah satu keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh AEON, banyak

pelanggan yang datang ke AEON untuk membeli produk-produk Delica, oleh karena itu operasional Delica juga harus dipastikan berjalan dengan lancar.

General Affair Head Office memiliki tugas salah satunya memesan *supplies* untuk operasional toko, termasuk bagian Delica. *Supplies* merupakan kebutuhan yang digunakan toko dan orang-orang yang bekerja disana, beberapa contoh *supplies* adalah *Thermal Paper* (kertas struk), *Hand Gloves*, *Masker*, *Hairnet*, *Roll Bag* (untuk membeli buah/sayuran), *Reusable Bag* (tas belanja eco-friendly), dan masih banyak lagi. Jika salah satu dari *supplies* ini habis, maka operasional toko dapat terganggu, selain itu ke higienisan dan kualitas produk dapat menurun. Oleh karena itu, salah satu tanggung jawab General Affair Head Office untuk memastikan tidak ada *supplies* yang kurang di setiap store, tentunya dibantu dengan General Affair yang berada di semua store.

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

### **1.2.1 Maksud Kerja Magang**

Magang atau praktek kerja nyata merupakan kesempatan untuk mendapatkan pengalaman serta gambaran dunia kerja nyata, yang akan memberikan pengalaman dan pembelajaran yang penting bagi para mahasiswa. Kerja magang juga bertujuan untuk memenuhi kewajiban akademis mahasiswa serta sebagai salah satu syarat untuk dapat lulus S1 dari Program Studi Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara. Kerja magang merupakan sebuah kesempatan penting bagi penulis agar mampu mendapatkan pengalaman kerja nyata yang sesuai dengan jurusan dan pembelajaran selama berkuliah.

### **1.2.2 Tujuan Kerja Magang**

Ada pula beberapa tujuan dari kerja magang, yaitu sebagai berikut,

1. Salah satu persyaratan untuk lulus S1 dari Program Studi Manajemen yaitu dengan memenuhi Magang Merdeka UMN.

2. Dapat mengimplementasikan pengetahuan dan pembelajaran selama berkuliah di jurusan Manajemen.
3. Meningkatkan *skill* yang sebelumnya belum didapatkan di perkuliahan dan sebagai sarana belajar.
4. Mendapatkan pengalaman berharga yang relevan dengan jurusan penulis yaitu pengalaman bekerja langsung di sebuah perusahaan dan menjalin koneksi yang lebih luas dengan rekan kerja maupun dengan senior.
5. Menjadi bekal untuk persiapan dalam menghadapi dunia profesional setelah lulus kuliah.
6. Mampu memahami permasalahan yang terjadi dalam sebuah perusahaan dan dapat memberikan solusi yang berguna bagi perusahaan tempat magang.
7. Memahami tugas dan pekerjaan departemen General Affair, sehingga dapat menjadi bekal dan pengalaman berharga yang akan berguna di kemudian hari.

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

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

Penulis mengikuti program dari Kemendikbud yaitu Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB), yang dilaksanakan sesuai dengan lini masa yang telah ditentukan oleh program MSIB. Penulis juga memastikan untuk tetap melaksanakan kerja magang sesuai dengan standar program MBKM UMN yaitu selama 800 jam kerja. Berikut keterangan untuk pelaksanaan kerja magang penulis:

Nama Perusahaan : PT AEON Indonesia

Bidang Usaha : Retail

Waktu Pelaksanaan : 16 Februari 2024 - 30 Juni 2024

Hari Kerja : Senin-Jumat  
Waktu Kerja : 09:00 - 18:00 WIB  
Posisi Magang : E-commerce Administration Intern (General Affair Dept.)  
Alamat Perusahaan : Jl. Grand Boulevard BSD City, Pagedangan, Kec. Pagedangan, Kab. Tangerang, Banten (Head Office AEON - Mezzanine floor)

### **1.3.2 Prosedur Kerja Magang**

#### **a. Tahap Persiapan**

1. Penulis mempersiapkan CV dan Cover Letter yang ditujukan untuk HRD perusahaan dan perekrut.
2. Mempersiapkan dan melengkapi akun LinkedIn
3. Mencari informasi lowongan pekerjaan melalui Jobstreet, web perusahaan, dan program magang lainnya.
4. Memutuskan untuk mendaftar ke program MSIB pada tanggal 28 November 2023.
5. Penulis mengisi dokumen dan data pribadi yang diperlukan untuk mendaftar di program MSIB, serta mengajukan Transkrip Nilai Sementara ke Gapura UMN.
6. Mencari tau background perusahaan-perusahaan yang akan dilamar sambil menunggu status rekomendasi dari kaprodi dan kampus dan penulis mendaftarkan diri ke beberapa perusahaan setelah status rekomendasi sudah disetujui.
7. Penulis mendapatkan email untuk melaksanakan psikotes dari PT AEON Indonesia, dan mengikuti *interview* online beberapa hari setelah psikotes dilaksanakan.

**b. Tahap Pelaksanaan**

1. Setelah mendapatkan *offering* dari PT AEON Indonesia, penulis mempersiapkan surat pengantar magang KM01 dan mengirimkannya ke Pak Bangkit melalui email.
2. Penulis mengajukan Surat KM02 dengan mengirimkan Transkrip Nilai Sementara, Surat KM01 dan Offering Letter dari perusahaan ke Pak Bangkit melalui email.
3. Melakukan registrasi di web Merdeka UMN ([merdeka.umn.ac.id](http://merdeka.umn.ac.id)) dengan mengisi beberapa keterangan terkait perusahaan dan posisi magang.
4. Penulis mulai menjalankan *onboarding online* pada tanggal 16 Februari 2024, dan menjalankan Training selama 3 hari secara *offline* di AEON BSD, serta menjalankan praktek kerja magang sesuai dengan arahan mentor.
5. Mengikuti dan mendapatkan bimbingan magang dari dosen pembimbing magang yang telah ditentukan dan mulai mengerjakan laporan magang.
6. Penulis mengisi Logbook MSIB serta Daily Task di Merdeka UMN setiap minggunya.
7. Penulis mengikuti *written test* setiap bulan yang bertujuan untuk mengukur pengetahuan dan skill di posisi magang saat ini serta untuk memenuhi persyaratan magang di PT AEON Indonesia.

**c. Tahap Akhir**

1. Penulis menyusun laporan magang sebagai salah satu syarat pemenuhan MBKM track 1 di UMN.
2. Penulis mempersiapkan presentasi sebagai syarat pemenuhan program magang dari MSIB.
3. Penulis menyusun laporan magang yang merupakan persyaratan pemenuhan kerja magang dari program MSIB.
4. Penulis menyusun laporan magang yang merupakan persyaratan lulus dari Universitas Multimedia Nusantara.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan untuk laporan kerja magang yang berjudul “**Praktik Kerja Magang sebagai General Affair Intern di Perusahaan PT. AEON Indonesia**”

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I menjelaskan latar belakang mengenai latar belakang pemilihan perusahaan magang serta permasalahan yang terjadi, maksud dan tujuan penulis dalam menjalankan kerja magang, serta waktu pelaksanaan dan prosedur dalam menjalankan kerja magang di PT AEON Indonesia.

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

Bab II membahas penjelasan perusahaan magang, sejarah singkat perusahaan, visi misi perusahaan, profil perusahaan dan struktur organisasi perusahaan tempat kerja magang dimana penulis menjalankan magang.

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

Bab III menjelaskan mengenai alur kerja berupa bagan dari posisi magang penulis di perusahaan tempat kerja magang, tujuan kerja magang yang berupa hal-hal yang dilakukan selama kerja magang, uraian kerja magang yang menjelaskan pekerjaan (jobdesc) yang penulis kerjakan selama magang, kendala dan kesulitan yang ditemukan di tempat kerja magang, serta solusi atas permasalahan yang ditemukan selama menjalani magang.

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

Bab IV membahas kesimpulan dari keseluruhan kegiatan magang yang penulis dapatkan serta memuat saran yang penulis tujukan kepada PT AEON Indonesia sehingga dapat dijadikan solusi untuk permasalahan yang dihadapi selama ini.





