

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

LotteMart Wholesale Medan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perdagangan dengan penjualan sistem partai besar atau perkulakan (*whole seller*) artinya LotteMart Wholesale Medan menjual barang dalam jumlah besar yang sasaran utamanya profesional yaitu para pengusaha yang bidang usahanya memerlukan penyediaan barang dalam jumlah besar, misalnya pengusaha kantin, hotel maupun restoran, warung sekala menengah atas (*retailer*), perkantoran, koperasi atau perdagangan lain (*trader*) maupun agen penjualan. Sampai dengan tahun 2008 LotteMart Wholesale Medan dimiliki oleh SHV (*Steen Handels Vereeniging*) yaitu perusahaan yang berada di Belanda yang bidang usaha utamanya adalah pertambangan yang dimana semula nama perusahaannya adalah Makro

Perusahaan Makro didirikan pertama kali di Belanda oleh Marthij Van Derlely pada tahun 1968. Perusahaan makro ini tersebar luas di 3 kawasan regional internasional yaitu Benua Eropa, Asia dan Amerika Selatan. Saat ini PT. Makro Indonesia telah memiliki 20 toko yang tersebar di berbagai daerah atau kota-kota besar yang menjadi sasaran utama pembangunan usaha perkulakan modern. Perusahaan Makro Indonesia didirikan pertama kali di Jakarta yaitu pada bulan Oktober 1991, dengan kantor pusat terletak di Jl. Lingkar Luar Selatan Kav. 5-6 Ciracas Jakarta Timur.

Pada bulan Juli tahun 2008 manajemen pusat makro di Belanda memutuskan untuk menjual usaha perusahaannya di Indonesia, hal ini disebabkan karena bisnis utama SHV (*Steen Handels Vereeniging*) adalah pertambangan, sehingga SHV (*Steen Handels Vereeniging*) akan lebih memfokuskan usahanya di Eropa hanya di bidang pertambangan. Kegiatan lelang internasional, sekitar bulan November 2008 usaha PT. Makro Indonesia beralih tangan kepemilikannya ke Lotte Group yang berkantor Pusat di Korea Selatan. Oleh karena itu, PT. Makro Indonesia berganti nama menjadi PT. Lotte Shopping Indonesia.

PT. Lotte Shopping Indonesia adalah sebuah perusahaan no.5 terbesar di Korea Selatan, berpengalaman dalam mengoperasikan dunia retail, sehingga impian manajemen lotte group adalah menjadikan lotte menjadi perusahaan retail nomor satu di Asia. Lotte membeli seluruh saham dan mengambil alih karyawan PT. Makro Indonesia, namun demikian Kantor Pusat PT. Lotte Shopping Indonesia tetap di Jakarta Timur. LotteMart Wholesale Medan didirikan pada 15 Juli 2010 yang merupakan cabang kesepuluh dari LotteMart Wholesale Indonesia. Adapun rentetan tahun bersejarah LotteMart Wholesale Indonesia dapat dilihat pada tabel 2.1, yaitu :

Tabel 2.1. Rentetan Sejarah Berdirinya LotteMart Wholesale Indonesia

No	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1	Oktober 1991	Makro Indonesia didirikan.
2	26 September 1992	Toko pertama di Pasar Rebo, Jakarta Timur dibuka.
3	29 September 1993	Toko kedua di Sidoarjo, Jawa Timur dibuka.
4	24 November 1993	Toko ketiga di Kelapa Gading, Jakarta Utara dibuka.
5	21 Juni 1995	Toko keempat di Meruya, Jakarta Barat dibuka.
6	17 Januari 1996	Toko kelima di Bandung, Jawa Barat dibuka.
7	19 Februari 1996	Toko keenam di Ciputat, Jakarta Selatan dibuka.
8	9 Oktober 1996	Toko ketujuh di Alam Sutera, Tangerang dibuka.
9	6 Januari 1997	Toko kedelapan di Cibitung, Bekasi dibuka.
10	26 September 1997	Toko kesembilan di Denpasar, Bali dibuka.
11	14 Mei 1998	ada kerusuhan di Jabotabek (Jakarta - Bogor - Tangerang - Bekasi), Meruya dan Ciputat, toko - toko dijarah dan dibakar sehingga mereka tidak dapat beroperasi lagi.
12	4 Agustus 1998	Toko Meruya kembali dibuka.
13	8 Juli 2000	Toko Ciputat kembali dibuka.
14	15 Juli 2000	Toko kesepuluh di Medan, Sumatera Utara dibuka.
15	16 Mei 2001	Toko kesebelas di Semarang, Jawa Tengah dibuka.
16	14 Juni 2001	Toko keduabelas di Margomulyo, Surabaya dibuka.
17	7 Mei 2003	Toko ketigabelas di Makassar, Sulawesi Selatan dibuka.

Tabel 2.1. Rentetan Sejarah Berdirinya LotteMart Wholesale Indonesia
(Lanjutan)

No	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
18	27 April 2004	Toko keempatbelas di Palembang, Sumatera Selatan dibuka.
19	28 September 2004	Toko kelimabelas di Pekanbaru, Riau dibuka.
20	2 Juni 2005	Toko keenambelas di Sleman, Yogyakarta dibuka.
21	15 September 2005	Toko ketujuhbelas di Banjarmasin, Kalimantan Selatan dibuka.
22	15 Desember 2005	Toko kedelapan belas di Bekasi 2, Bekasi dibuka.
23	23 Februari 2006	Toko kesembilanbelas di Solo, Jawa Tengah dibuka.
24	8 Desember 2006	Toko kedua puluh di Balikpapan, Kalimantan Timur dibuka.
25	Oktober, 2008	Menjual 100% saham kepada LotteMart
26	24 April 2010	Makro berubah nama menjadi LotteMart Wholesale

Sumber : lottemart.co.id

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi dari LotteMart Wholesale Medan dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Visi

Komitmen terbaik untuk melayani pelanggan

b. Misi

Distribusi produk dengan harga istimewa, kualitas dan varietas untuk pelanggan profesional, menawarkan keuntungan dan kesempatan untuk berkembang.

Ini berarti kami berusaha untuk menjadi:

1. Bagi pelanggan, Kami sumber suplai yang paling dapat diandalkan yang memberi mereka kesempatan untuk bersaing di pasar mereka masing-masing.
2. Untuk para pemasok, Kami distributor dari produk mereka dengan biaya terendah untuk jumlah nilai jual maksimum.

2.3 Lokasi Perusahaan

LotteMart Wholesale Medan berada di jalan Gatot Subroto KM. 7,8. Kel. Kampung Lalang, Medan. LotteMart Wholesale Indonesia memiliki 20 cabang perusahaan yang tersebar di beberapa kota di Indonesia. Adapun cabang-cabang LotteMart Wholesale yaitu :

Tabel 2.2. Cabang-cabang LotteMart Wholesale Indonesia

No	Wilayah	Lokasi
1	Jabodetabek	Lotte Mart Wholesale Kelapa Gading
		Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo
		Lotte Mart Wholesale Meruya
		Lotte Mart Wholesale Alam Sutera Serpong
		Lotte Mart Wholesale Ciputat
		Lotte Mart Wholesale Cibitung
2	Jawa Barat dan Banten	Lotte Mart Wholesale Bekasi
		Lotte Mart Wholesale Bandung
		Lotte Mart Wholesale Serang
3	Jawa Tengah dan D.I.Y	Lotte Mart Wholesale Semarang
		Lotte Mart Wholesale Solo
		Lotte Mart Wholesale Yogyakarta

Tabel 2.2. Cabang-cabang LotteMart Wholesale Indonesia (Lanjutan)

No	Wilayah	Lokasi
4	Jawa Timur	Lotte Mart Wholesale Surabaya
5	Bali	Lotte Mart Wholesale Denpasar Lotte Mart Wholesale Palembang
6	Sumatera	Lotte Mart Wholesale Pekanbaru Lotte Mart Wholesale Medan
7	Kalimantan	Lotte Mart Wholesale Banjarmasin Lotte Mart Wholesale Balikpapan
8	Sulawesi	Lotte Mart Wholesale Makassar

Sumber : lottemart.co.id

2.4. Motto atau Slogan Perusahaan

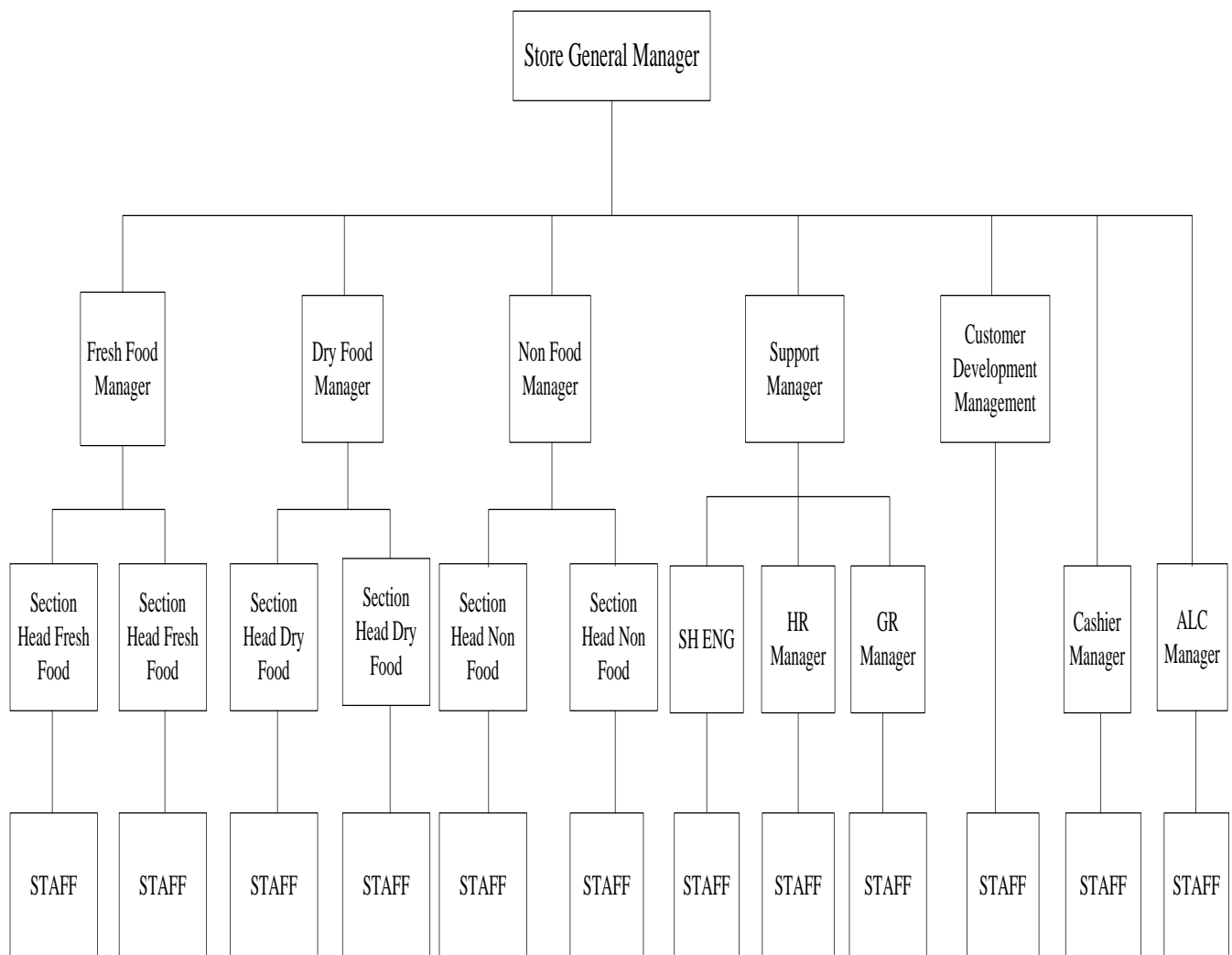
LotteMart Wholesale Medan mempunyai motto yaitu senyum, salam bantu berikan senyuman yang indah, salam yang ramah, dan bantuan yang tulus kepada pelanggan.

2.5 Organisasi dan Manajemen

2.5.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi LotteMart Wholesale Medan adalah berbentuk hubungan fungsional dimana pimpinan tertinggi adalah Store General Manager dengan pembagian tugas dilakukan menurut fungsi-fungsi tugasnya sesuai uraian tugas yang telah dideskripsikan.

Struktur organisasi ini dimaksudkan sebagai pedoman dan landasan kerja perusahaan agar dapat terlaksana dengan baik. Adapun gambar struktur organisasi dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Sumber : LotteMart Wholesale Medan

Gambar 2.1 Struktur Organisasi LotteMart Wholesale Medan

2.5.2 Uraian Tugas

Uraian pembagian tugas dari setiap unit atau fungsi dalam struktur organisasi dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Store General Manager

a. Tanggung jawab Utama

Bertanggung jawab untuk perencanaan, mengelola, mengendalikan dan membangun taktik dan program kegiatan toko dan orang-orang yang bekerja di toko, dengan tujuan mempromosikan penjualan sambil menjaga focus pada margin positif dan aktif meningkatkan profitabilitas toko.

b. Tugas dan Tanggungjawab Khusus

- 1) Bertanggung jawab untuk mengelola toko dan semua aspek ini menyiratkan (orang-orang, produk, promosi, harga, penyedia, pelanggan, fasilitas) untuk mendukung strategi kegiatan komersial LotteMart Wholesale Medan.
- 2) Mengembangkan dan mengawasi strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan basis pelanggan dengan meningkatkan loyalitas pelanggan dan profitabilitas pelanggan.
- 3) Bertanggung jawab untuk memenuhi anggaran melalui memaksimalkan penagihan, meminimalkan biaya dan penyusutan, memperluas margin keuntungan dan menjaga perputaran saham.
- 4) Bertanggung jawab untuk mengalihkan kerja pemasok lokal serta negosiasi lokal dengan pemasok ditambah dengan mendapatkan *merchandise* gratis tambahan diskon bila mungkin, dan optimasi aset.

- 5) Merangsang kinerja karyawan terhadap pengembangan penjualan toko, melalui pelatihan, manajemen bakat, penilaian kinerja, dan pengembangan sistem insentif sesuai dengan kebijakan.
- 6) Menjamin tingkat stok dan bermacam-macam tingkat untuk toko, berpartisipasi dalam berbagai macam ulasan.
- 7) Menangani dan bertindak berdasarkan indikator tingkat kinerja perusahaan.
- 8) Menjamin bahwa semua produk yang dijual di toko sesuai dengan tanggal berlakunya, bobot spesifikasi (saham dan sanitasi), diantaranya ditentukan oleh produsen dan sesuai dengan undang-undang yang berlaku ditambah sehingga dijamin aman dimana toko beroperasi sesuai dengan tuntutan hukum untuk keamanan tenaga kerja dan kebersihan umum, serta menjaga fungsi sistem keamanan dan pemeliharaan aset.
- 9) Bernegosiasi dengan Head Office (HO) dalam penanganan konflik, memberikan informasi yang akurat kepada HO di wilayah administrasi toko.
- 10) Memberikan kontribusi dengan melakukan survei harga, mengamati kebijakan harga yang ditetapkan dan menginformasikan promosi yang digunakan oleh pesaing. Penjamin daya saing pasar toko , serta dengan menyesuaikan harga yang ditetapkan sebelumnya sebagai yang tak terkalahkan.

- 11) Harian menilai diskon khusus diberikan kepada pelanggan, mengisi laporan khusus untuk menganalisa margin, memperoleh volum, pengadaan berat dan profil, jenis produk, sehingga menjamin margin komersial.
- 12) Memegang tanggung jawab untuk pelaksanaan dan tindak lanjut (pada tingkatan toko) perusahaan dan kebijakan operasi, prosedur dan norma.
- 13) Melakukan tugas-tugas lain seperti dapat ditetapkan oleh direktur pemasaran atau tim manajemen.

2. Devisi Fresh Food

a. Tugas Utama

Merencanakan, mengatur, mengarahkan dan mengendalikan semua kegiatan yang berkaitan dengan penjualan produk baru yang spesifik dengan tujuan mempromosikan penjualan sambil menjaga fokus pada margin positif dan aktif meningkatkan profitabilitas departemen makanan baru dengan penerimaan biaya dan tingkat penyusutan.

b. Tugas dan tanggung jawab Khusus

a) Penjualan dan Manajemen Pelanggan

1. Merencanakan dan menerapkan inovasi kegiatan promosi untuk meningkatkan penjualan makanan baru
2. Memantau harga pesaing dan tetap *up-to-date* dengan kegiatan promosi dan lini produk terbaru yang akan mempengaruhi penjualan departemen.

3. Monitor prestasi *versus* target; mengerjakan rencana aksi dengan gigih dan pelaksanaannya.
4. Memastikan kualitas pelayanan pelanggan dengan menerima keluhan, pertanyaan dan saran.
5. Menawarkan grosir.
6. Melaksanakan program *costumer marketing* dengan departemen baru :
 - a. Sistem EIA.
 - b. Berkas produk untuk semua produk.
 - c. Berhubungan dengan Customer Development Management (CDM) dalam bentuk kunjungan konsumen.
 - d. Mempromosikan *cross-selling* produk dengan departemen lain.
 - e. Mendapatkan umpan balik dari pelanggan di toko dan melalui panel pelanggan
7. Mendapatkan umpan balik melalui interaksi dengan pelanggan di toko dan melalui kunjungan yang berpotensi.

b) Pengendalian Persediaan

1. Memeriksa kecukupan persediaan untuk memastikan tingkat standar yang tersedia untuk memenuhi proyeksi penjualan dan menghindari yang berlebihan (*understock*); perkiraan jumlah yang akan diproduksi dan tidak menentukan urutan optimal produksi untuk memenuhi persyaratan dalam kawaasan penjualan.
2. Berhubungan erat dengan pembeli/asisten pembeli/pemasok untuk memastikan pengiriman tepat waktu, harga yang tepat, stok yang memadai

dan ketersediaan lini produk terbaru. Merekomendasikan penambahan artikel yang bermacam-macam.

3. Mengawasi secara teratur dan memastikan bahwa masalah stok (berlebih/terlalu banyak menimbun/perbedaan persediaan) ditindaklanjuti.
4. Meminimalkan penyusutan dengan merekomendasikan fase keluar, pengurangan harga jual sementara (*markdown*), dan penjualan khusus.
5. Memeriksa, mengawasi, dan meninjau koreksi stok harian.
6. Mengawasi pelaksanaan jika departemen siklus dan pengambilan stok tahunan dan menyelesaikan kejanggalan dalam data yang dikumpul.
7. Memeriksa pesanan perkiraan tetap mingguan, komunikasikan pesanan ini segera kepada pemasok, membahas dengan pembeli mengenai berbagai keprihatinan yang mungkin, dan memantau kegiatan sehari-hari dalam memesan dengan segera dan cukup merevisi rencana.

c) Pengendalian Mutu

1. Mempersiapkan standard kualitas dalam bekerja sama mengawasi pembeli untuk yang baru.
2. Menjalankan/melaksanakan pedoman, kebijakan dan prosedur yang akan memastikan kepatuhan untuk menetapkan standar.

d) Merchandise

1. Memeriksa daftar perencanaan devisi Good Receiving (GR) untuk mengantisipasi besar pengiriman dan rencana untuk pengiriman ini di daerah penjualan.

2. Mengawasi dan mengontrol aliran masuk dan keluar barang dagangan untuk memastikan bahwa biaya dan penyusutan didalam atau lebih rendah dari tingkat yang dapat diterima.
3. Meninjau dan memeriksa tiket/kartu belanja dari barang dagangan yang artikel berbobot dan bebas bobot .
4. Memastikan tampilan merchandise memadai menurut planogram dan penambahan dengan cepat dari area tampilan; meningkatkan *planogram* dan tampilan barang dagangan untuk memfasilitasi artikel yang bergerak lambat dan cepat.
5. Memastikan bahwa semua peralatan menggunakan unit operasional sepanjang waktu; koordinasi dengan pihak-pihak yang bersangkutan untuk setiap rincian.

e) Manajemen Staf

1. Memastikan efisiensi dan produktivitas staf dengan memotivasi mereka untuk memberikan layanan yang berkualitas.
2. Memastikan bahwa meminimumkan rencana sampai persyaratan terpenuhi.
3. Memastikan progres kerja dengan mengawasi dan mengendalikan kegiatan personil melalui pelatihan dan pengembangan dan pelaksanaan rencana kerja karyawan, mengukur kinerja dan mengevaluasi dan konseling.
4. Untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan merekomendasikan tindakan yang tepat untuk pelanggaran kebijakan perusahaan.

f) Tugas lainnya

1. Mempersiapkan laporan penjualan bulanan

2. Memastikan kepatuhan terhadap prosedur oprasi standar, FIFO, dan pengendalian mutu.
3. Mempertahankan peralatan toko yang baik dalam penjualan.
4. Pembandingan dengan toko LotteMart Wholesale Medan lainnya untuk meningkatkan barang dagangan.
5. Berkoordinasi dengan departemen lainnya mengenai area tampilan dan berbagi tenaga kerja.
6. Pastikan dokumentasi yang layak mengenai semua transaksi.
7. Melakukan tugas lain yang mungkin ditetapkan.

3. Administration Logistic Cyclic (ALC)

a. Tanggung jawab utama

Bertanggung jawab untuk mengawasi, menjaga, dan menghasilkan standar tinggi pada akuntans keuangan termasuk laporan MIS, mempertahankan semua catatan yang relevan pada penjualan dan biaya untuk waktu tertentu, fungsi sehari-hari dari sistem komputer toko termasuk MBS dan POS, dukungan area penjualan dengan kartu berbelanja (*railcards*) yang tepat dan nama toko dan administrasi umum lainnya.

b. Tugas dan tanggung jawab Khusus

1. Membantu Manajer ALC untuk mempersiapkan keuangan akhir bulan dan juga membantu mengontrol catatan anggaran dan batas.
2. Memastikan pengolahan yang tepat dari : internal transfer, kas kecil (*Petty Cash*), Laporan harian rekonsiliasi kas, penyimpanan aktiva

tetap, pemesanan non-perdagangan, pengiriman dan pembayaran, peralatan kantor dan daftar fasilitas

3. Memastikan kelancaran sistem operasional toko dan sistem komputer toko lainnya. Penanganan cadangan harian dan bulanan dari sistem komputer.
4. Pemantauan daftar alat komputer toko dan memberitahukan Departemen IT tentang status saham.
5. Memastikan pemeliharaan perangkat keras (*hardware*) yang efisien dari peralatan komputer toko.
6. Untuk memeriksa tingkat persediaan dan memesan di toko dengan sistem komputerisasi
7. Menghasilkan dan memastikan *railcard* dan nama toko di tempat penjualan.
8. Membantu dalam mengendalikan persediaan Lotte mail (MM) dan. membantu dalam penataan kembali Lotte mail.
9. Membantu dalam pendapatan operasional lainnya untuk penyewa dari penyewa dan sewa ruang untuk keperluan tertentu.
10. Menindaklanjuti pemasok harian pada tanggal pengiriman yang tertunda, dan lainnya.
11. Membuat laporan permintaan pesanan dalam kasus-kasus darurat.
12. Membantu untuk memantau saham-saham yang negatif dan bekerja sama dengan para manajer .

13. Untuk membantu dalam berkoordinasi dan berpartisipasi dalam kegiatan mengambil saham dan memeriksa jumlah saham yang diperlukan.
14. Membantu dalam operasi administrasi termasuk surat izin, tiket umum, dan lainnya.

4. Devisi Dry Food (DF)

a. Tanggung jawab Utama

Bertanggung jawab untuk membantu kepala seksi dalam mengelola bagian, dalam hal mencapai penjualan maksimum, mengendalikan tingkat persediaan, meminimalkan penyusutan dan kehilangan operasi, mempertahankan dan meningkatkan tampilan /presentasi saham, menyediakan standar tinggi dari layanan pelanggan dan menjamin produktivitas yang tinggi dari staf di departemen.

b. Tugas dan tanggung jawab Khusus

1. Untuk membantu di Daftar Proposal Permintaan untuk bahan baku dan bahan baku LotteMart mail dan memastikan tingkat layanan saham memenuhi set harapan :
 - a. Periksa stok yang ada di toko dan dalam sistem
 - b. Melayani pesanan tetap, dan pesanan Lotte Mail dan mengusulkan kuantitas diterima (catatan : pesanan tetap dilakukan setiap hari).
 - c. Mempersiapkan permintaan pesanan dalam kasus darurat dan fax untuk pemasok.

2. Memastikan pengiriman oleh pemasok pada waktu dan kualitas yang disampaikan.
3. Mempertahankan standar yang tinggi dari persentasi stok dan menampilkan :
 - a. Mengisi kembali stok, memastikan Lotte mail berubah seiring diberikan prioritas
 - b. Meninjau dan mengatur ulang presentasi stok secara berkala.
 - c. Bekerja dengan kepala bagian pada tata letak/planogram/ruang alokasi.
 - d. Mengelola stok di lokasi penyimpanan (contoh : tingkat tinggi rak)
4. Menjaga kebersihan stok, rak, dan wilayah kerja.
 - a. Memantau dan memastikan nama toko (*signage*) dan kartu berbelanja (*railcard*) yang benar dan terkini. Scan secara teratur *railcard*, harga tiket, barcode pemasok, *signage* (tanda), spanduk, stiker bintang nilai untuk memastikan informasi yang benar dicetak dan dipasang tepat waktu.
5. Menyediakan apa yang dibutuhkan pelanggan/ pertanyaan sambil memastikan layanan yang terbaik kepada pelanggan.
6. Untuk membantu dalam melakukan dan mengkoordinasikan stok meliputi kegiatan:
 - a. Memastikan persiapan selesai sebelum hari pengambilan stok.
 - b. Memastikan artikel, ruang, lorong terdaftar.
 - c. Mencari dan mengatur artikel untuk ditempatkan terdaftar pada lorong/ruang.
 - d. Artikel *pre-count* dihitung secara akurat pada hari pengambilan stok.
 - e. Menghitung kunci pada sistem kuantitas.

- f. Periksa laporan varians dan lakukan ketiga lembaran hitung di hari berikutnya bekerjasama dengan kepala seksi
- 7. Menjaga dan memastikan penyusutan di tingkat minimum :
 - a. Mengusulkan dan mengalokasikan stok di daerah-daerah berisiko rendah
 - b. Arahkan staf untuk waspada pada pencuri.
 - c. Berdiskusi dengan kepala bagian untuk rencana apabila lari dari jadwal pengambilan stok.
 - d. Memeriksa proses menghitung stok untuk memastikan prosedur diikuti.
 - e. Memeriksa secara terus menerus dan menindaklanjuti dengan staf dalam ketepatan menghitung dan merekam
- 8. Mengoperasikan dan memelihara peralatan dan mesin :
 - a. Memastikan peralatan departemen digunakan dengan benar, dikelola sesuai dan dalam kondisi kerja yang baik
 - b. Menggunakan timbangan, scanner dan lainnya.
 - c. Dikoordinasikan dengan departemen ALC dalam membersihkan alat dan lainnya untuk staf.
 - d. Memastikan keselamatan dan keamanan prosedur berlatih dan mematuhi kebijakan administrasi
- 9. Mengendalikan pembuangan dan pembersihan artikel :
 - a. Melakukan pembuangan /pengemasan ulang/pembersihan.
 - b. Catatan stok untuk pembersihan/pembuangan.

- c. Tidak adanya kepala bagian (ASM), untuk mempersiapkan dokumentasi tingkat perubahan bentuk stok dan memperoleh persetujuan manajer umum (SGM) toko
- 10. Melaksanakan setiap tugas lainnya yang diberikan oleh kepala bagian/ASM/SGM/*duty manager*.

5. Devisi Human Resource Development (HRD)

a. Tanggung jawab utama

Bertanggung jawab untuk mengawasi manajemen sumber daya manusia untuk toko dan untuk membantu dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan sumber daya manusia dan prosedur di LotteMart Wholesale Medan memberikan informasi kepada staf, pengkomunikasian kebijakan HR, dan bertindak sebagai perantara antara manajemen dengan karyawan. Bertanggung jawab untuk manajemen kantor dan administrasi umum.

b. Tugas dan tanggung jawab Khusus

1. Memastikan manajemen yang konsisten pada kemahiran manusia untuk mempertahankan lingkungan kerja yang harmonis dengan rangka menetapkan dan melaksanakan kebijakan dan sistem manajemen mutu sumber daya manusia.
2. Meningkatkan isu-isu bebas masalah untuk direktur HR (*Human Resources*), membantu dan memberikan saran manajer lini mengenai isu-isu SDM.
3. Memastikan kebijakan HR dan pedoman dikomunikasikan dan dieksekusikan dengan staf.

4. Mempromosikan disiplin yang baik diantara staf dengan perkembangan yang tepat dan sistem disiplin dan pedoman yang efektif.
5. Terlibat dalam proses perekrutan di tingkat staf, menjaga kualitas seluruh proses untuk memastikan perusahaan mendapatkan karyawan terbaik dari pasar yang tersedia.
6. Bertanggung jawab untuk pelatihan dan kegiatan pembangunan di toko, rencana jadwal pelatihan berdasarkan pelatihan analisis pada tingkat kebutuhan toko dan mengadakan pemberian pelatihan. Mengevaluasi dan melaporkan kegiatan pelatihan ke kantor pusat manajer pelatihan.
7. Berperan aktif pada pengembangan organisasi oleh pengidentifikasian potensi karyawan dan memantau mereka dengan pendekatan yang sistematis dan terkendali (urutan rencana, sistem peringkat, program jalur cepat, dan lainnya)
8. Bertanggung jawab untuk kompensasi dan proses manfaat / administrasi yang terlibat dalam tingkatan toko, menyarankan agar manajemen toko menggunakan kompensasi / manfaat strategi yang akan memenuhi persyaratan toko, yang masih sejalan dengan kompensasi nasional (HO) dan personil manajemen strategi biaya.
9. Bertanggung jawab untuk pemeliharaan harian dari sistem manajemen sumber daya manusia yang dipasang untuk memastikan sistem berjalan baik dan sesuai dengan persyaratan.
10. Mempertahankan kualitas HR yang konsisten terkait pengukuran. Kirimkan data yang akurat untuk laporan-laporan ini pada waktunya, bekerja sama

dengan departemen yang terkait untuk memastikan kinerja toko memenuhi direktif manajemen.

11. Memastikan para manajer toko memenuhi tenggat waktu untuk persiapan dan pengajuan HR yang berkaitan dengan laporan (misalnya pengajuan penilaian kinerja) masing-masing departemen.
12. Mempertahankan hubungan dan koordinasi dengan pihak penegak hukum dalam setiap peristiwa tentang pencurian, pembobolan atau kegiatan lain yang melanggar hukum yang terjadi di sekitar LotteMart Wholesale Medan yang melibatkan karyawan LotteMart Wholesale Medan.
13. Melakukan tugas lain yang tidak dijabarkan disini sebagai kewajiban/diinstruksikan oleh pengawas/ manajemen.

6. Divisi Non Food

a. Tugas utama

Memastikan kelancaran operasi dan produktivitas yang maksimum untuk mencapai tujuan penjualan departemen dimana melalui inventaris yang akurat dan pengendalian mutu, kepatuhan terhadap standar merchandise, manajemen personalia yang baik dan berkembang.

b. Tugas dan tanggung jawab Khusus

a) Penjualan dan Manajemen Pelanggan

1. meningkatkan penjualan dengan merekomendasikan, perencanaan dan pelaksanaan strategi penjualan.

2. Memastikan kepuasan pelanggan dengan membangun hubungan dan melayani pertanyaan mereka, keluhan dan saran.
3. Tetap sejajar dengan harga pesaing, peluncuran produk, dan kegiatan promosi.
4. Komunikasi yang terus menerus dengan pelanggan pada kegiatan promosi.
5. Melaksanakan program customer marketing dengan departemen :
 - a. Sistem EIA.
 - b. Berkas produk untuk semua produk.
 - c. Berhubungan dengan Customer Development Management (CDM) dalam bentuk - bentuk kunjungan konsumen.
 - d. Mempromosikan *cross-selling* produk dengan departemen lain.
 - e. Mendapatkan umpan balik dari pelanggan di toko dan melalui panel pelanggan.
6. Memperbaharui info pelanggan atau info produk dari kekuatan penjualan eksternal ke produk.
7. Mendapatkan umpan balik melalui interaksi dengan pelanggan di toko dan melalui kunjungan pelanggan yang berpotensi.
- b) Inventarisasi dan Pengendalian Mutu
 1. Mempersiapkan pesanan mingguan yang tetap dan merekomendasikan penyesuaian atau pembatalan untuk persetujuan manajer yang baru.
 2. Mempersiapkan untuk berpartisipasi dan mengawasi siklus dan pengambilan stok tahunan.
 3. Mengawasi dan meminimalkan penyusutan oleh menginstruksikan asisten toko bagaimana menangani barang dagangan dengan benar dan

merekomendasikan strategi seperti transformasi artikel atau penurunan harga penjualan untuk persetujuan manajer yang baru.

4. Memastikan/melakukan pemeriksaan semua pengiriman untuk memastikan kepatuhan terhadap standar kualitas.
5. Memastikan kepatuhan terhadap metode FIFO melalui pengadaan stok yang sistematis dari stok yang disediakan di area penyimpanan
6. Cek kecukupan persediaan dengan menghitung persediaan yang terus menerus/ kuartalan acak untuk memastikan bahwa tingkat standar yang tersedia untuk memenuhi proyeksi penjualan dan menghindari yang berlebihan / terlalu banyak menimbun (*understock*).
7. Berhubungan erat dengan pembeli/asisten pembeli/pemasok untuk memastikan pengiriman tepat waktu, harga yang tepat, stok yang memadai dan ketersediaan lini produk terbaru. Merekomendasikan penambahan artikel yang bermacam-macam.

c) Manajemen staf dan pengembangan

1. Mendelegasikan tugas kepada staf dengan tujuan yang jelas untuk memastikan efisiensi dan produktivitas.
2. Memastikan kemajuan pekerjaan dengan memantau pelaksanaan rencana kerja.
3. Memotivasi staf dengan memberi harapan umpanbalik/saran, memberikan diskusi kinerja tepat waktu, pelatihan dan konseling, dan pengembangan.

7. Devisi Customer Development Management (CDM)

a. Tugas Utama

Bertindak sebagai resepsionis dan operator telepon untuk memastikan bahwa kualitas layanan pelanggan adalah memberikan layanan kepada semua pelanggan dan untuk memelihara dan menjaga hubungan bisnis yang baik antara LotteMart Wholesale Medan dan pelanggan.

b. Tugas dan Tanggung jawab Khusus

1. Membantu CDM dalam mengelola penerimaan pelanggan.
2. Memastikan semua panggilan telepon masuk untuk perusahaan ditangani dengan benar oleh resepsionis pelanggan.
3. Menyambut pelanggan dan pengunjung dengan ucapan yang hangat.
4. Menyediakan informasi yang benar dan terkini untuk permintaan pelanggan and menyarankan mempromosi toko kepada pelanggan.
5. Memastikan kelancaran pendaftaran pelanggan. Membantu dalam mengisi formulir pendaftaran dan memberitahu mereka tentang persyaratan untuk aplikasi.
6. Memastikan bahwa pelanggan mengerti peraturan dan persyaratan LotteMart Wholesale Medan.
7. Memastikan bahwa semua pelanggan yang memasuki toko adalah pemegang kartu belanja LotteMart Wholesale Medan. Membantu dalam menyelesaikan masalah kartu belanja.

8. Menyediakan surat LotteMart untuk pelanggan yang tidak menerima salinannya dan membantu menyelesaikan masalah pengiriman surat LotteMart nya.
9. Memastikan penanganan keluhan pelanggan dengan tepat dan mendokumentasikannya. Mendukung keluhan yang melampaui otoritasnya untuk diselesaikan kepada manajer pengembangan pelanggan.
10. Memastikan penanganan yang tepat dari pengembalian yang baik oleh pelanggan sesuai dengan aturan prosedur.
11. Laporan berbagai kejadian penipuan atau kekhawatiran yang lain kepada manajer pengembangan pelanggan.
12. Memastikan bahwa penerimaan pelanggan bersih dan terorganisir sepanjang waktu. Memberlakukan peraturan keselamatan dan kebersihan.
13. Melakukan tugas lain yang mungkin ditetapkan.

8. Good Receiving (GR)

a. Tugas Utama

Membantu dalam perencanaan, pengorganisasian, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan menerima barang dan melepaskan semua item perdagangan dan perdagangan bebas dan membentuk toko local, tepatwaktu dalam meliris barang dari pelabuhan ke tempat penjualan.

b. Tugas dan Tanggung jawab Khusus

1. Pelaksanaan prosedur penerimaan yang baik

2. Tepat dan akurat dalam memeriksa pengiriman untuk memastikan bahwa barang-barang yang diterima sesuai pesanan dan standar.
3. Menyetujui/ menolak pengiriman berdasarkan standar penerimaan yang baik; untuk pengiriman yang baru pertama kali/ pemasok yang baru pertama kali, memberitahu pembeli yang bersangkutan untuk konsultasi dengan manajer GR.
4. Mempersiapkan perbedaan saran dan catatan barang yang kembali.
5. Mempertahankan peralatan toko yang bagus. Memastikan bahwa semua peralatan GR (komputer, printer, *forklift*/pengangkat barang, truk pengangkat barang, pengangkat pallet, timbangan) bekerja dalam keadaan baik. merencanakan kebutuhan ruang untuk barang-barang yang masuk untuk memastikan kelancaran transfer barang dari pelabuhan ke toko.
6. Membantu manajer GR dalam berkoordinasi dengan pemasok, pembeli, asisten pembeli, dan tempat penjualan pada artikel dan pengiriman.
7. Membantu manajer GR mempersiapkan laporan tingkat layanan pengiriman pemasok, laporan GRN, laporan total penerimaan unit LotteMart Wholesale Medan harian dan bulanan. Mengawasi pengembalian kepada pemasok dan menyetujui GRN.
8. Memonitori dan dokumen pesanan pembelian, pen-tiketan dan pengembalian botol kosong, kaleng kosong (*biscuit*) dan palet.
9. Membantu mengawasi penerimaan dari item perdagangan bebas dan menyepakatinya dengan departemen yang bersangkutan.

10. Mengirim semua dokumen pengiriman ke manajer GR untuk diperiksa sebelum dikirim ke ALC dan HO (faktur Kontrol).
11. Generasi yang tepat dan akurat dan penempatan barcode pada barang dagangan.
12. Membantu manajer GR dalam berkoordinasi dengan pembeli dan kepala bagian mengenai masalah pengiriman.
13. Membantu dalam pelatihan dan memotivasi staf GR, mengawasi dan mengendalikan kegiatan melalui pengembangan dan pelaksanaan rencana kerja dan jadwal GR
14. Dokumentasi yang tepat dari barang yang diterima dan penyerahan tepat waktu untuk ALC.
15. Melakukan tugas lain yang mungkin ditetapkan.

9. Kasir

a. Tugas Utama

Bertanggung jawab untuk transaksi tunai insidental dengan pelaksanaan operasi toko.

b. Tugas dan tanggung jawab Khusus

1. Untuk mencegah penyusutan karena pencurian, kerusakan dan kesalahan
2. Untuk menyediakan layanan checkout akurat dan cepat. Bersikap ramah kepada pelanggan setiap waktu.
3. Menghitung harga total, jumlah uang, mengembalikan perubahan dan masalah penerimaan untuk pembelian.

4. Untuk memastikan kelancaran penangana uang dari titik terminal penjualan ke kas dan akhirnya ke bank.
5. Memastikan kecukupan dana dalam berbagai dedominasi yang diadakan setiap waktu.
6. Memastikan keseimbangan harian yang akurat/rekonsiliasi dan menjaga catatan yang tepat dari pergerakan kas.
7. Melakukan tugas lainnya yang tidak ditentukan disini seperti yang diperintahkan/diperintah oleh superior/manajemen.

2.6. Tenaga Kerja dan Jam Kerja Perusahaan

LotteMart Wholesale Medan memiliki 104 jumah pekerja dalam susunan struktur organisasinya. Susunan karyawan LotteMart Wholesale Medan dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3. Jumlah Karyawan LotteMart Wholesale Medan

Devisi Jabatan	Fresh Food	Dry Food	Non Food	CDM	Support	Cashier	ALC	Total
SGM								1
Manager	1	1	1	1	2	1	1	8
Section Head	2	2	2		1			7
Senior Staff	7	2	2	2	3	2	3	21
Staff (Permanent) & Kontrak Armes	2	2		3		2	2	11
Outsourcing	11	7	4	8	6	12	6	56
Total	23	14	10	14	13	17	12	104

Sumber : LotteMart Wholesale Medan

Adapun jam kerja karyawan setiap harinya dengan waktu kerja 9 jam kerja dan *Shift off* selama 2 hari, dapat dilihat pada tabel 2.4.

Tabel 2.4. Jam Kerja Karyawan

Shift	Jam Kerja
1	06.00 – 15.00
2	06.30 – 15.30
3	08.00 – 17.00
4	10.00 – 19.00
5	13.00 – 22.00
6	13.30 – 22.30
7	07.00 – 16.00
8	14.30 – 22.30
9	09.00 – 17.00

Sumber : LotteMart Wholesale Medan