

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi ini, Bisnis retail di Indonesia berkembang dengan sangat pesat terutama kualitas. kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Salah satu poin untuk dapat memenangkan persaingan adalah kepuasan konsumen, sehingga saat ini focus perusahaan adalah orientasi pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Kualitas yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah.

Setiap perusahaan di tuntut pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. minimarket Alfamart harus mampu memberikan pelayanan yang pasti dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam memenuhi kebutuhan pokoknya. Pelayanan yang baik meliputi pelayanan langsung dan tidak langsung. Pelayanan langsung yaitu berupa harga, kualitas produk, promosi dan lainnya. Sedangkan pelayanan tidak langsung yaitu berupa kenyamanan pelanggan saat belanja, kebersihan toko, kelayakan produk yang dijual, keamanan toko, serta fasilitas lain yang dapat dirasakan oleh pelanggan namun tidak secara langsung diperlihatkan kepada konsumen.

Pada kesempatan kali ini, penulis dapat melakukan Kerja Praktik (KP) di salah satu Perusahaan swasta yang mana juga menjadi tempat bekerja si penulis sendiri yaitu PT SUMBER ALFARIA TRIJAYA, Tbk (Alfamart) Merupakan Toko Swalayan yang memiliki banyak cabang di Indonesia. Gerai ini umumnya menjual berbagai produk makanan, minuman dan barang kebutuhan hidup lainnya. Lebih dari 200 produk makanan dan barang kebutuhan hidup lainnya.

Dewasa ini bisnis retail di Indonesia berkembang dengan sangat pesat, terbukti dengan munculnya banyak retail baru, khususnya retail modern dengan konsep swalayannya, salah satu bagian pelayanan yang cukup mendapatkan perhatian bagi retailer adalah bagian pelayanan pembayaran (kasir). Kasir sebagai pelayanan akhir di bisnis retailer (finishing service) harus melayani konsumen dengan baik, bila pelayanan kasir yang baik dan cepat maka konsumen akan cenderung loyal kepada retailer. Dalam hal ini kepuasan bukan hanya milik konsumen saja melainkan perusahaan juga ikut puas terhadap hal-hal yang ditawarkan. sehingga setiap retail harus mempunyai keunggulan masing-masing atau memiliki ciri khas yang tidak dimiliki retailer lain agar dapat menarik minat konsumen untuk berbelanja, sehingga alfamart perlu memberikan pelayanan yang lebih kepada konsumen.

PT Sumber AlfariaTrijaya Tbk memiliki beberapa bagian atau sub divisi dalam perusahaan berupa bagian Kepala Toko. Kepala toko adalah seorang yang bertanggung jawab penuh atas kondisi seluruh toko dan para staff yang berada didalamnya yang berperan penting dalam urusan karyawan dan dapat memastikan bahwa seluruh karyawan bekerja secara efektif sesuai tugas mereka masing-masing.

Saya ditempatkan di bagian Kepala Toko (Chief Of Store) yang mana di bagian ini adalah leader yang mengatur semua pekerjaan di toko Alfamart Yos sudarso Sukaraja. Kendala apabila tidak ada Kepala Toko kondisi toko sering berantakan dan tidak ada yang mengontrol semua pekerjaan di toko. Dengan demikian secara sederhana Kepala Toko dapat diartikan sebagai seorang yang mengelola sumber daya yang ada di toko secara efektif dan efisien untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

1.2 Ruang Lingkup Kerja Program KP

Kerja Praktek dilaksanakan di Alfamart Yos Sudarso Sukaraja di Jl.Laks Yos Sudarso No 143 RT Bumi Waras Bandar Lampung. Maka dari itu, ruang lingkup program Kerja Praktik ini hanyalah untuk Menjadi lebih terampil dan mendapatkan yang lebih luas mengenai pandangan dalam dunia kerja, khususnya Pelayanan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik. Oleh karena itu perusahaan harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Strategi khusus dimaksud adalah mengenai hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan yang merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan konsumen. Untuk itu, perlu dikaji kondisi pelayanan secara menyeluruh.

1.3 Manfaat Dan Tujuan

1.3.1 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Dari Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktik (KP) di Alfamart memiliki manfaat untuk mengenalkan mahasiswa pada lingkungan kerja di dunia industri dan usaha. Dengan begitu, ketika mereka terjun ke lapangan pekerjaan yang

sesungguhnya, diharapkan mereka tidak canggung dan dapat beradaptasi dengan cepat .

1.3.2 Manfaat Bagi Karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dan menjadi bahan masukan khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan kasir Alfamart Yos sudarso Skr , Sehingga menjadi satu kajian dalam meningkatkan pelayanan kasir untuk mencapai kepuasan konsumen.

1.3.3 Manfaat Bagi Mahasiswa

Penelitian ini merupakan salah satu wadah dalam menerapkan ilmu manajemen yang dipelajari selama kuliah dan pelatihan berfikir secara ilmiah dengan menganalisa data dari obyek yang akan diamati serta pemecahan masalah terhadap situasi yang sedang di hadapi.

1.3.4 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap standar pelayanan kasir Alfamart Yos Sudarso Skr.

1.4 Waktu Dan Tempat Pelaksanaan

1.4.1 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan kerja praktek ini dilaksanakan dalam waktu kurang lebih satu bulan terhitung mulai tanggal 08 Agustus 2022 sampai dengan 08 September 2022.

1.4.2 Tempat Pelaksanaan

Penulis melaksanakan Kerja Praktik (KP) DiAlfamart Yos Sudarso Sukaraja Cabang Lampung dalam meningkatkan standar pelayanan terhadap konsumen.

Berikut ini merupakan informasi data kantor tempat pelaksanaan KP:

Nama Instansi : Kerja Praktik Di Alfamart Yos sudarso sukaraja

Alamat : Jl.Yos Sudarso No 143 RT.003/RW.004, Sukaraja, Kec
Telukbetung Selatan, Kota Bandar Lampung,Lampung 35226

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan Kerja Praktik ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup dan sistematika penulisan laporan kerja praktik.

BAB II Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini berisi sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, lokasi perusahaan dan struktur organisasi yang terdapat Di Alfamart Yos sudarso sukaraja Bandar Lampung .

BAB III Permasalahan Perusahaan

Pada bab ini diuraikan permasalahan yang di hadapi oleh karyawan dari temuan masalah, perumusan masalah, dan kerangka pemecahan masalah. Kemudian

teori-teori yang berkaitan dan mendukung penelitian serta penulisan laporan Kerja Praktik ini dan menjabarkan rancangan program yang akan dilakukan.

BAB IV Hasil & Pembahasan

Di dalam Hasil dan Pembahasan ini, isinya akan menguraikan tentang perusahaan setelah adanya suatu pemecahan masalah .

BAB V Simpulan dan Saran

Berisi mengenai kesimpulan dan hasil penulisan serta saran yang berisi ide-ide yang dapat membangun dan mengembangkan kegiatan Kerja Praktik Di Alfamart Yos Sudarso Skr.