

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM GIANT MTC PANAM

A. Sejarah Umum Perusahaan

Giant Hipermarket merupakan salah satu badan usaha pemasaran (ritel) Modern yang menawarkan berbagai macam barang kebutuhan rumah tangga mulai dari peralatan rumah tangga, alat-alat elektronik sampai aneka bahan makanan. *Giant Hipermarket* didirikan oleh dan menjadi bagian dari PT. Hero Supermarket Tbk.²¹

Pada bulan Februari 1998 PT. Hero Supermarket mengadakan aliansi strategi dengan *Dairy Farm Hongkong*, anggota Jardine Matheson. Jalinan kerjasama ini juga diwujudkan dengan bergabungnya *eksekutif Dairy Farm* dalam jajaran direksi dan komisaris PT. Hero Supermarket Tbk. Kerjasama ini diwujudkan dalam bentuk kontribusi manajemen *Dairy Farm International* ke dalam manajemen *Hero. Giant* yang sukses sebelumnya dikembangkan di Malaysia dan Singapura oleh *Dairy Farm International*.²²

Dewasa ini *Dairy Farm International* menguasai 37% saham PT. Hero supermarket Tbk. Berdasarkan keyakinan akan adanya kesamaan kultur dengan Malaysia. Hero kemudian mengembangkan *Giant* di Indonesia. *Dairy Farm* sendiri hanya memberikan dukungan teknis dalam pengembangan perusahaan *Giant* di Indonesia. Di Indonesia, pada tanggal 26 Juli 2002 *Giant Hipermarket* yang pertama dibuka di Villa Melati Mas, Serpong-Tangerang. Di Bogor, *Giant hipermarket* berdiri sejak tanggal 25 Agustus 2006.

²¹ Sumber Data Perusahaan Tahun 2016

²² Sumber Data Perusahaan Tahun 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bisnis retail terasa makin menggeliat di Pekanbaru. Sebuah pusat perbelanjaan besar dan termurah di Asia. Pusat perbelanjaan tersebut adalah *Hypermarket 'Giant'* yang merupakan pertama di Sumatera. Pada tanggal 26 februari 2008 *Hypermarket Giant* resmi dibuka di kota Pekanbaru. Dipilihnya Pekanbaru sebagai kota pertama di Sumatera, karena pihak manajemen *Giant* menilai Riau memiliki perkembangan ekonomi yang sangat pesat saat ini dan di masa mendatang.

Hypermarket Giant MTC Pekanbaru beralamat di jalan H.R. Soebrantas, Km. 12,5 Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Provinsi Riau. *Hypermarket Giant* menempati bangunan seluas 14.000 meter persegi yang berdekatan dengan Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Kota Pekanbaru.



Gambar II.1 : Logo Giant Hypermarket

B. Visi, Misi dan Falsafah Perusahaan

Visi, misi dan falsafah suatu perusahaan sangat penting karena dapat mencerminkan penilaian mengenai masa depan dan strategi didasarkan pada analisis eksternal dan internal yang berorientasi ke depan PT Hero Supermarket Tbk memiliki visi dan misi yakni :²³

- a. Visi : Menjadi Peritel terkemuka di Indonesia dalam segi penjualan dan penciptaan nilai jangka panjang bagi pemegang saham.

²³ Sumber Data Perusahaan 2016

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Misi : Meningkatkan nilai investasi pemegang saham kami melalui keberhasilan komersial dengan menarik dan meningkatkan daya saing yang mantap.
- c. Falsafah :
 - 1) Mengutamakan *service* yang terbaik kepada pelanggan.
 - 2) Selalu menyediakan produk yang bermutu tinggi sesuai keinginan pelanggan.
 - 3) Bersama-sama menciptakan kesatuan manajemen yang sempurna.

C. Struktur Organisasi

Giant Hypermarket dalam menjalankan usahanya menggunakan struktur organisasi berbentuk line atau garis. Proses departementalisasi outlet toko didasarkan pada fungsi dan produk yang ditangani. Sedangkan wewenang Pada toko adalah wewenang garis, staf dan fungsional. Giant Hypermarket Pekanbaru dipimpin seorang store Manager (*Manager Toko*). Dalam menjalankan tugasnya, manager toko dibantu beberapa orang *Division Manager* untuk masing-masing departemen.

Adapun tugas-tugas pada setiap bagian struktur organisasi metropolitan city (Giant) adalah sebagai berikut :

1. *Store Manager*
 - Memimpin seluruh kegiatan operasi supermarket
2. *Fresh and orezen section manager, grocery and non food section manager*
 - Bertanggung jawab atas kegiatan pemajangan, pemberian harga dan kesediaan jenis barang dagangan masing-masing

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. *Produce supervisor, daily dairy and frozen supervisor, meat and fish supervisor, grocery food supervisor, grocery non food supervisor*
 - Mengawasi kegiatan pemajangan, proses pemberian harga jual, dan ketersediaan jenis barang masing-masing.
4. *Produce staff, daily dairy and frozen staff. Butcher staff, fifs staff, grocery food staff, grocery non staff*
 - Memajang dan memeriksa yang telah kosong/berkurang kemudian mengisi kembali sesuai jenis barang masing-masing
5. *Receiving and storage section manager*
 - Bertanggung jawab untuk mengkoordinir, mengarahkan dan mengawasi kegiatan penerimaan barang dan penyimpanan barang.
6. *Receiving and storage supervisor*
 - Mengawasi kegiatan penerimaan dan penyimpanan barang
7. *Receiving and storage staff*
 - Mengecek dan menerima barang serta menyimpan dalam gudang
8. *Store administration section manager*
 - Bertanggung jawab untuk mengarahkan, mengatur dan mengawasi terhadap semua kegiatan administrasi di dalam supermarket
9. *Finance administrasin supervisor*
 - Bertanggung jawab untuk menyiapkan uang kecil untuk kasir, mencetak dan mengecek laporan keuangan, penjualan omset per departemen dan counter, memposting hasil penjualan, membuat laporan petty cash, kupon, mengecek isi brankas dan kupon/vouher barang.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. *Administration SDM*

- Bertanggung jawab terhadap absen, jadwal kerja dan cuti karyawan, memberi laporan absensi ke hero pusat, bekerja sama dengan supervisor memberi penilaian kerja, promosi, mutasi, dan rotasi perhitungan lembur.

11. *Administration POS*

- Bertanggung jawab membuat laporan perubahan harga, POP, bertanggung jawab terhadap pemrosesan faktur, DO, PO, CN, transfer data order ke gudang david/IT.

12. *Administration supermarket*

- Bertanggung jawab mengontrol pekerjaan administration POS, mengecek administration faktur, PO, DO, data labeling, bukti transfer dan CN dari POS, menginput data transfer PLU, dataBS, rekap data incoming goods, menyerahkan hasil rekap dan copy faktur ke supervisor keuangan.

13. *Security*

- Bertanggung jawab atas keamanan dalam supermarket.

14. *Driver*

- Bertugas sebagai supir dalam memperlancar keinginan operasi supermarket

15. *Customer service section manager*

- Bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan kepada pelanggan, pembungkusan barang-barang yang dibeli, penitipan barang-barang, pwnngoperasian genset, dan pelayanan pemeliharaan umum.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16. *Customer service supervisor*

- Bertanggung jawab untuk mengawasi kegiatan pelayanan kepada pelanggan

17. *Cashir*

- Bertanggung jawab atas penerimaan dan pengeluaran uang dalam operasi

18. *Customer service staff*

- Bertanggung jawab untuk mengecek pengembalian barang yang tidak jadi dibeli customer, kontrol peralatan mesin ECD (*Elektronik Draft Capture*), cash register, area deposit, promosi, service counter, display produk, packing material, mengatur antrian pelanggan dan buka atau tutup kasir, administrasi penukaran dan pengembalian barang, membuat faktur, invoice pembelian, menangani keluhan pelanggan, cek audit report dan melakukan settlement mesin EDC.²⁴

Pembagian Divisi:

1. *Divisi Grocery*

Merupakan divisi yang menyediakan kebutuhan sehari-hari terutama kebutuhan dasar atau kebutuhan pokok, seperti beras, gula, garam, air aqua, dan lain-lain.

2. *Divisi GMS*

Divisi GMS merupakan divisi yang menyediakan produk kebutuhan sekunder untuk pelengkap kebutuhan sehari-hari.

²⁴ Sumber Data Perusahaan 2016

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Divisi GMS dibagi menjadi 10, meliputi:

- a. Departement Elektrical
 - b. Departement House Hold
 - c. Departement Home Furnishing
 - d. Departement Ladies
 - e. Departement Gents dan Sport
 - f. Departement Foot Wear
 - g. Departement Toys
 - h. Departement Stationary
 - i. Departement Childern dan Infant
 - j. Departement DIY
3. *Divisi Fresh*

Merupakan divisi yang menjual produk sayuran, buah-buahan, makanan saji, bahan olahan mentah, ikan laut, minuman seger, dan lain-lain.

4. *Divisi Sales Support*

Pembagian divisi sales support

- a. Chek Out

Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas-tugas administration dan keuangan berkaitan dengan hasil penjualan Giant Hypermarket

- b. Front Desk

Departement front desk yaitu terdiri dari customer service, redemption, deposit counter dn trolley pusher merupakan gardu dalam hal pelayanan customer dan customer satisfaction. Departement ini bertanggung jawab dalam membina hubungan baik dengan pelanggan sehingga mereka merasa puas dan mau datang kembali ke giant.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. *Customer Service*

Tugas dari tanggung jawab customer service yaitu:

- a. Memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan, sehingga mereka mendapat informasi yang tepat dan jelas.
- b. Memberikan informasi kepada pelanggan melalui pengeras suara
- c. Melayani pelanggan yang komplain dengan ramah dan sopan melalui tiga tahapan yaitu mendengarkan, menanggapi komplain dan mengambil tindakan yang benar sesuai dengan prosedur yang berlaku
- d. Melayani pelanggan yang hendak menukarkan barang yang telah dibeli di giant dengan menanyakan alasannya.
- e. Melayani pelanggan yang mengajukan claim barang yang untuk “cash refund”
- f. Melayani untuk service barang elektronik kepada pelanggan yang menggunakan claim kerusakan barang elektronik yang sudah dibeli.
- g. Menerima membungkus kado untuk barang-barang yang dibeli pelanggan dari giant tanpa dikenakan biaya tambahan.
- h. Melayani pelanggan yang memerlukan bantuan dengan tugasnya sebagai sales assistant customer service.

6. *Divisi Instore Promo*

Merupakan salah satu bagian dari divisi sales support yang bertugas untuk memastikan tersedianya barang-barang promosi. Selain itu departemen ini bertugas memastikan terpasangnya gambar-gambar produk dari supplier.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. *Accounting*

Memeriksa serta mengoreksi seluruh pekerjaan administrasi yang ada di toko yang meliputi inventory barang dan inventaris, sehingga dapat menghasilkan data akurat 100% benar mencapai target telah ditetapkan perusahaan.

8. *Human Resources Direction*

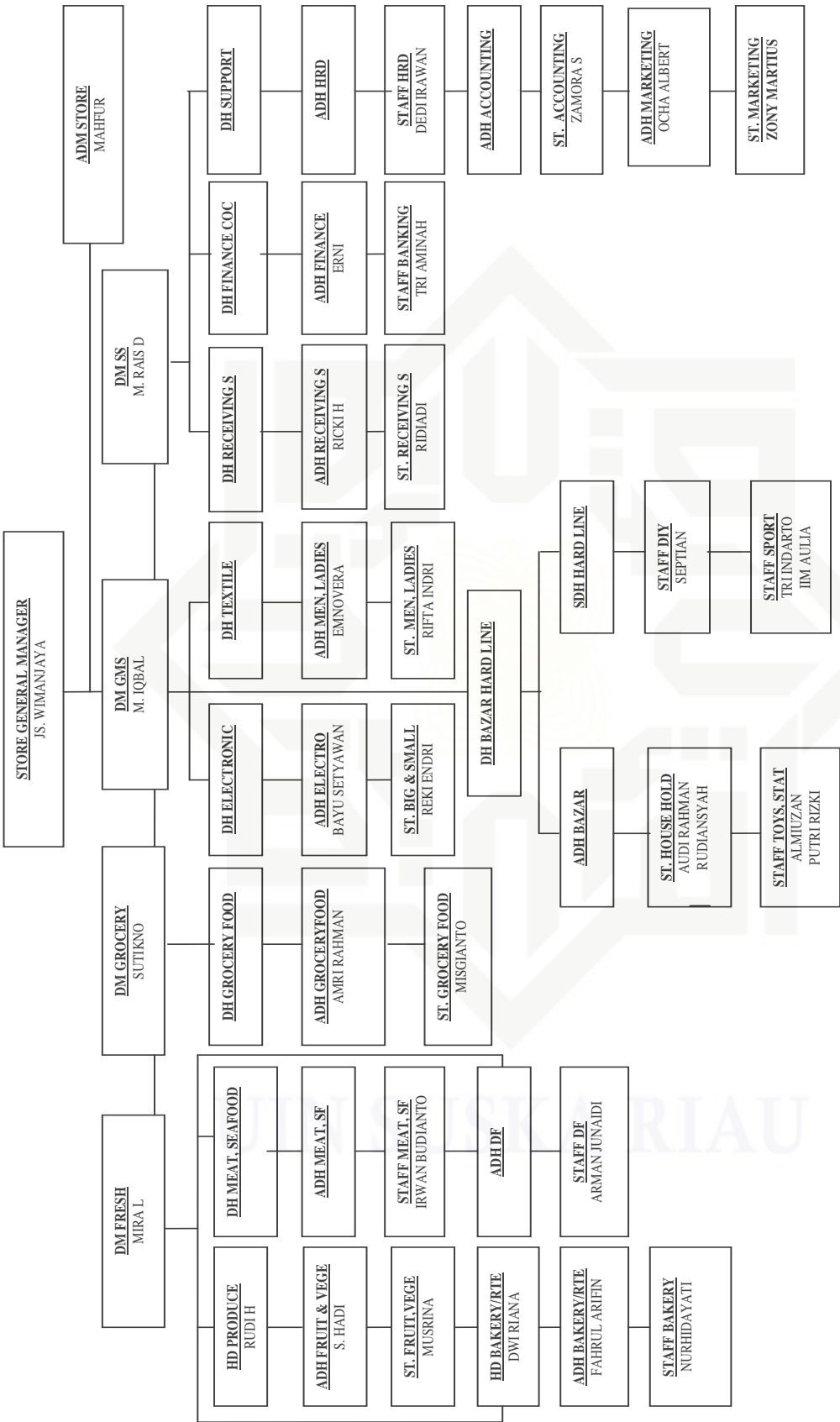
Bertanggung awab atas program-program kegiatan kepegawaian

9. *Loss Prevention*

Adalah divisi independen yang tugas tugas utamanya mengkonsentrasikan seluruh usahanya untuk mencegah kerugian perusahaan.²⁵

²⁵ Sumber Data Perusahaan 2016

© Hak cipta milik UIN Suska Riau **Gambar II.2 : Struktur Organisasi Giant Mtc Panam** Jamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.