**BAB II**

**GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

**2.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

PT . YOMART RUKUN SELALU adalah perusahaan ritei yang bergerak di bidang minimarket tyang berbasis di Bandung. Melalui usaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat, Yomart berusaha menjadi perusahaan ritel terbaik.

Kata *ritel* berasal dari bahasa Perancis, *ritellier,* yang berarti memotong atau memecah sesuatu. Kegiatan yang dilakukan dalam bisnis ritel adalah menjual berbagai produk, jasa, atau keduanya, kepada konsumen untuk keperluan pribadi maupun bersama. Para peritel berupaya memuasakan kebutuhan konsumen dengan mencari kesesuaian antara barang – barang yang dicarinya dengan harga, tempat, dan waktu yang diinginkan pelanggan. Ritel juga menyediakan pasar bagi para produsen untuk menjual produk – produk mereka. Dengan demikian ritel adalah kegiatan terakhir dalam jalur distribusi yang menghubungkan produsen dengan konsumen.Mengapa YOMART ada ?

AC Nielsen Indonesia, sebuah lembaga riset terkemuka di Indonesia, mencatat berbagai tren menarik tentang industry ritel, dan laporannya berjudul Shopper Trend 2003 dengan berbagai respoden di beberapa kota besar di Indonesia. Salah satunya adalah meningkatnya jumlah konsumen yang berbelanja di toko modern, terutama untuk konsumen yang hidup di perkotaan. Industri ritel termasuk yang paling dinamis perkembangannya di Indonesia. Sejak tahun 1996 hingga 2001, industry ini masih dapat tumbuh rat – rata 15% per tahun. Padahal kala itu, negeri ini sedang hebat – hebatnya diland krisis.

Masih dari AC Nielsen Indonesia, pada risetnya tahun 2001, ditemukan bahwa outlet ritel di Indonesia berjumlah sekitar 2 juta outlet dan baru sekitar 15% porsi ritel modern. Banyak orang percaya, bahwa proporsi itu akan terus bergeser.

Dengan jumlah penduduk 220 juta lebih, jelas keberadaan industri ritel modern kita pada tahap awal. Tahun 2001, di Malaysia misalnya, jumlah supermarketnya dibandingkan jumlah penduduknya sudah 1:53.000. Sementara di Indonesia baru 1 : 400.000. Karena itu, tidak salah kalau dibilang industri ini memiliki prospek yang bagus untuk masa datang.

Melihat peluang inilah akhirnya YOMART mengeksistenskan dirinya di tengah persaingan industri ritel di Indonesia di bulan Juni 2003 dan saat ini lokasi kantor pusat berada di Jl. Jakarta no. 48 dan 53 Bandung.YOMART rukun selalu, membuka toko pertama di jalan Ciwastra Bandung pada bulan Agustus 2003.

Langkah awal YOMART ditandai pula dengan berdirinya 8 toko hingga akhir Desember 2003, tidak hanya di Bandung tetapi juga telah menyentuh wilayah Kabupaten Bandung dan Cimahi. YOMART tidak berhenti di Bandung dan sekitarnya saja, bulan Juni 2004 membuka toko baru di Kadipaten. Hingga bulan Desember 2004, YOMART telah memiliki 28 toko di wilayah Bandung, Kabupaten Bandung, Cimahi, Sumedang, dan Majalengka.

Bulan Januari 2005, YOMART mulai merambah ke wilayah Subang, Februari 2005 membuka tokodi wilayah Garut , dan Agustus 2005 membuka toko di wilayah kabupaten Cirebon. Di akhir bulan Desember 2005, jumlah YOMART telah mencapai 66 toko di wilayah Bandung, Kabupaten Bandung, Cimahi, Sumedang, Majalengka, Garut, dan Kabupaten Cirebon. Bulan Januari 2006, membuka toko di wilayah indramayu. Bulan Februari 2006, membuka toko di Purwakarta. Bulan Agustus 2006, YOMART mengembangkan bisnis baru dalam pembuatan roti , dengan mendirikan pabrik roti yang bertempat di Jl. Jakarta no. 48 dengan merek “ ROTI KITA”.

Pada bulan Mei 2006, YOMART memberkan kesempatan luas kepada masyarakat untuk menginvestasikan uang mereka ke dalam program kemitraan waralaba YOMART. Kantor franchise berlokasi semula berada di Jl. Sunda no. 54 Bandung namun sejak Mei 2008 telaj bergabung dengan seluruh divisi di Jl Jakarta no. 53 Bandung. Toko franchise pertam adalah toko YOMART di perumahan Bumi Rancaekek Kencana pada bulan September 2006 dan sampai dengan bulan Maret 2008, jumlah toko franchise adalah 32 toko, yang tersebar di wilayah kodya dan kabupaten Bandung, Garut, Cirebon, Pangandaran, Purwakarta, dan Tasikmalaya.

Bulan September 2006, YOMART bekerja sama dengan Universitas Widyatama membuka program D3 Manajemen Ritel. Semenjak dibukanya program D3 tersebut, YOMART sudah memberikan beasiswa kepada pegawainya sebanyak 24 orang, yang dibagi ke dalam 2 angkatan. Angkatan pertama berjumlah 19 orang dan angkatan kedua berjumlah 5 orang yang terdiri dari berbagai jabatan Kepala Toko, Asisten Kepala Toko, SMS, dan Tim Servis.Bulan Desember 2006, YOMART mendapat penghargaan dari *Action International Business Coach.*

Pada awal Januari 2007, YOMART telah memiliki 100 toko. Untuk mengefisiensikan kinerjanya, dalam struktur organisasi YOMART dikembangkan menjadi 3 direktorat, yaitu Direktorat Operasional, Support dan Resources. Selain itu, pada bulan Maret 2007, YOMART mengimplementasikan Balanced Score Card dan pengukuran kinerja berdasarkan KPI *(Key Performance Indicator).*Bulan Agustus 2007, YOMART membuat mengembangkan bisnis baru yaitu makanan siap saji jenis hamburger dengan brand *“1001 Burger “.*

Dengan jumlah toko yang terus bertambah serta makin berkembangnya kegiatan operasional perusahaan, kantor Jl. Jakarta no 48 yang mulai ditempati sejak bulan September 2006 sudah tidak mencukupi, maka pada bulan Agustus 2007, mulai dibangun kantor pusat dan Distribution Center baru di Jl Jakarta no 53.

Pada bulan Agustus 2007, YOMART menandatangani perjanjian kerja sama dengan pihak SMESCO dalam membuka toko – toko berbentuk swadana. 1 bulan kemudian yaitu di bulan September 2007, YOMART membuat konsep toko baru dalam bentuk *convenience* yang disebut sebagai EC Store di Burangrang, Bandung.Di bulan Oktober 2007, YOMART menandatangani perjanjian kerja sama dengan PT . GALANG dan JASA MARGA untuk membuka minimarket di rest area Cikampek Km 62.

Sejarah perusahaan akan terus mencatat peristiwa demi peristiwa berkembangnya PT. YOMART RUKUN SELALU. Salah satunya adalah pada tanggal 15 Mei 2008, Gedung Head Office dan Distribution Center baru jalan Jakarta no 53, telah resmi ditempati oleh semua divisi.

**2.2 Struktur Organisasi**

**STRUKTUR ORGANISASI YOMART CABANG PERMATA**

KEPALA TOKO

ASISTEN KEPALA TOKO

STORE MANAGERIAL SUPPORT

ss

TEAM SERVICE (pramuniaga dan kasir)

**Sumber PT Yomart Rukun Selalu Thn 2008**

**“Gambar,2.1 Stuktur Organisasi Cabang Permata’’**

**2.3 Deskripsi Jabatan**

1. **Kepala Toko**

**Kepala toko** : merupakan jabatan tertingi dalam sebuah toko.pejabat toko memiliki wewenang yang hampir mutlak tapi juga memikul tanggung jawab yang besar dalam mengelola sebuah toko.seorang pejabat kepala toko dalam menjalankan tugas-tugasya memiliki tujuan atau sasaran utama,yaitu memastikan :

1. Toko yang dipimpinnya memiliki rencana penjualan yang realistis, akurat, dan dapat dijadikan acuan dalam menyusun rencana kerja
2. Stok barang di toko sesuai dengan fluktuasi permintaan pasar maupun kecepatan pasokan barang sehingga tidak terjadi out stock maupun over stock
3. Administrasi dan operasional toko dapat berjalan baik
4. Toko yang dipimpinnya memiliki rencana anggaran yang akurat dan dapat dijadikan acuan dalam pengelolaan toko sehingga biaya operasioanl dapat diefisienkan
5. Stok barang digudang dan dirak selalu terpelihara dari kerusakan sehingga toko selalu memanjang dan menjual barang-barang yang layak untuk di konsumsi
6. Toko memiliki sumber daya manusia yang memiliki motivasi kerja yang tinggi, terampil, dan berkepribadian positif
7. Toko dapat melaksanakan layanan pelanggan yang memuaskan.
8. **Asisten Kepala Toko**

**Asisten kepala toko :** bertanggung jawab langsung kepada kepala toko dan membawahi sms serta tim servis.sebagai pejabat di level manajeral ,seorang pejabat AKT membantu kepala toko dalam menjalankan fungsi-fungsi manajerial,mulai dari perencanaan sampai ke fungsi control atas pelaksanaan perencanaan yang telah di buat proses-peroses kunci asisten kepala toko:

1. Perencanan penjualan

2. Manajemen stok

3. Penggelolaan administrasi toko dan perasaranan kerja

4. Perencanaan anggaran

5. Penangganan barang di gudang dan rak

6. Leadership,motivator dan team builder

7. Berkomunikasi dengan pelanggan dan karyawan.

1. **Store Managerial Support**

**Store managerial support :** selanjutya akan kita sebut dengan sms merupakan jabatan manajerial yang berada di bawah asisten kepala toko dan kepala toko.pejabat sms brtangung jawab langsung

Kepada toko.uraian pekerjaan sms meliputi pekerjaan sms meliputi pekerjaan tenis di selling area dan administratifdi back office setelah itu juga bertanggung jawab untyk memisahkan barang-barang yang mendekati masa kadaluarsa untuk reurn ke gudang pusat.Juga untuk memisahkan dan menangani barang-barang yang kurang layak dan memusnahkan barang-barang fresh yang tidak layak jual sesuai denggan instruksi kepala negara.peroses-peroses kunci Store managerial support :

1. Penangganan stok barang di gudang dan rak

2. Penanganan barang datang

3. Penanganan barang di rak dan floor display

4. Penjualan dan pelayanan pelanggan

5. Pengembangan hubungan kerja yang harmonis

6. Penggelolaan administratif toko

7. Pematauan dan pengendalian

1. **Pramuniaga**

**Pramuniaga :** pramuniga atau *customer relation officer* (CRO) beserta kasir dapat di katakan sebagai ujung tombak perusahaan dalam mencapai target penjualan sebuah toko.mereka adalah orang yang pertama yang langsung berhadapan dengan konsumen .dalam melaksanakan tugasya seorang pramuniga memiliki proses-proses kunci,yaitu:

1. Pelaksanaan promosi dan penjualan

2. Pengolaan kebersihan lingkunggan kerja dan prasaranan kerja

3. Penanganan barang di rak dan *floor display*

4. Penanganan stok barang di gudang dan rak

5. Penanganan barang datang

6. Proses-proses administrasi

1. **Kasir**

**Kasir :** meskipun bersama-sama dengan pramuniaga,kasir atau customer service officer menjadi ujung tombak penjualan di toko,satu hal utama yang membedakanya dengan uraian jabatan seorang pramuniaga adalah kegiatan transaksi.tujuan utama jabatan kasir adalah memastikan transaksi pembelian barang oleh konsumen dapat di selesaikan dengan baik begitu juga denggan operasional di toko.peroses kunci jabatan kasir:

1. Penaganan teransaksi dan operasional kassa

2. Pelaksanan peromosi dan penjualan

3. Pengelolan kebersihan lingkungan kerja dan prasarana kerja

4. Penanganan barang di rak *floor display*

5. Proses-proses administrasi

**2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan**

* Di sini PT Yomart Rukun Selalu memasarkan segala kebutuhan sehahi-hari (*Sembako*) kepada para konsumen.
* Mempromosikan / Meperkenalkan sebuah barang dagangan perusahaan lain kepada para konsumen.
* Memberi layanan servis dangan cara melakukan pelayanan lewat SMS atau Telpon bila terdapat konsumen yang tidak puas.