BAB II

GAMBARAN UMUM INSTANSI

2.1 Sejarah PT.LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung

Lotte adalah sebuah perusahaan No.5 terbesar di Korea Selatan, berpengalaman dalam mengoperasikan dunia Retail, sehingga impian *menegement* Lotte Group adalah menjadikan Lotte menjadi perusahaan Retail nomor satu di Asia. Sebelum berganti nama dengan PT.LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung, terlebih dahulu bernama PT. MAKRO INDONESIA tetapi karena pada bulan Juli tahun 2008 *menegement* pusat Makro di Belanda memutuskan untuk menjual usaha perusahaannya di Indonesia karena bisnis utama SHV adalah pertambangan, sehingga SHV akan lebih memfokuskan usahanya di Eropa hanya di bidang pertambangan. Melalui 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. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung. Seiring dengan kepemilikan Lotte Group terhadap perusahaan Makro, maka dikantor pusat telah diangkat 3 Direktur baru yaitu Wayan Gede Suci sebagai *Operation Director,* Juanito Iwan Tamsil sebagai IT *Director,* dan Indra Budiana sebagai *Fresh Food Director.*

Lotte adalah perusahaan Perseroan Terbatas (PT). Lotte merupakan perusahaan perdagangan jasa grosir (pusat perkulakan). Lotte menjual barang-barang dalam volume besar, biaya yang rendah untuk memenuhi

kebutuhan pelanggan profesional yang menjadi anggota Lotte. Keistimewaan Lotte yang membedakan dengan pusat perbelanjaan lainnya bahwa Lotte merupakan *stock* bagi *retailer* dengan 1000 macam produk yang ditawarkan. Salah satu produk Lotte yang dijamin oleh Lotte dengan kualitas dan harga terbaik serta produsen terbaik adalah ARO.

Lotte sebagai Whole Seller terbesar memiliki empat sasaran, yaitu :

1. *Small Medium Shop* (SMS), warung-warung dengan skala usaha kecil dan menengah.
2. *Transformer* yaitu perusahaan HOREKA (Hotel, Restoran, Katering).
3. *Service*, adalah perkantoran, koperasi dan perusahaan lainnya.
4. *Other (end user)*, yaitu pengguna langsung dari produk yang dijual.

Ruang lingkup usaha yang dijalankan oleh Lotte adalah sektor perdagangan yang bersifat luas yang terbagi dalam beberapa divisi untuk mempermudah melaksanakan ruang lingkup usahanya. Divisi – divisi tersebut dalam menjalankan aktivitasnya mempunyai tugas dan tanggungjawab tertentu, yaitu:

1. Divisi *Fresh Food*
2. Divisi *Dry Food*
3. Divisi *Non Food*
4. Divisi *Customer Development*
5. Divisi *Check Out (Chasier)*
6. Divisi *Good Receiving* (Penerimaan Barang)
7. Divisi *Administration Logistic & Centre (ALC)*
8. Divisi *Human Resources*

Kebijakan – kebijakan yang dibuat oleh PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung yaitu sebagai berikut :

1. Dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan Lotte.
2. Tidak ada yang lebih murah dari Lotte dan Lotte akan mengusahakan serendah mungkin.
3. Di dalam bernegosiasi Lotte akan bersifat jujur dan adil.
4. Lotte akan melaksanakan kebijakan karna hanya cara ini yang terbaik.

Dalam menjalankan usahanya perusahaan Lotte menerapkan prinsip 5 K yaitu sebagai jurus ampuh untuk menjaga hubungan baik antara Lotte dangan pelanggannya, prinsip 5 K tersebut yaitu :

1. Kebersihaan
2. Kejelasan
3. Kenyamanan
4. Kontrol
5. Komersil

Dalam suatu organisasi atau perusahaan selalu mempunyai visi dan misi tertentu sesuai dengan tujuan perusahaan dan disesuaikan dengan bidang usaha yang dijalankan. Dalam hal ini PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung memiliki visi dan misi serta tujuan sebagai berikut :

1. Visi

   Visi dari PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung adalah selalu berusaha untukmemenuhi kebutuhan konsumen yaitu dari segi harga memberikan harga yang murah untuk konsumen dan dari segi pemenuhan barang yaitu menyediakan variatif barang yang dicari oleh banyak konsumen. Target market dari PT. LOTTEMART Wholesale Store 5

Bandung bisa pengusaha besar ataupun perorangan, dimana keduanya memperoleh keuntungan dengan mendapat harga yang murah. Maka dari itu PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung selalu berusaha menjadi *Retail* yang terdepan di antara *retail-retail* yang lain.

2. Misi

Misi dari PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung adalah pendistribusian produk dengan harga, kualitas, dan ragam terbaik kepada pelanggan profesional, sehingga dapat memberikan mereka keuntungan dan kesempatan untuk berkembang. Sasaran kami adalah :

a. Untuk para pelanggan adalah sebagai sumber pasokan yang paling dapat di andalkan yang memberikan mereka kesempatan untuk bersaing dalam segmen pasaranya.
b. Untuk para pemasok adalah pendistribusian mereka dengan biaya terendah untuk jangkauan titik penjualan terbanyak.

3. Tujuan

Adapun tujuan dari PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung adalah :

a. Bagi anggota Lotte :
    1. Dapat menghemat biaya dan waktu
    2. Dapat membatasi pembelian sesuai dengan kebutuhan
    3. Mendapat harga yang murah
    4. Dapat mencari dan memilih barang dengan mudah
    5. Barang yang dibeli adalah barang yang baru dan bermutu
    6. Memiliki kemudahan untuk menentukan waktu berbelanja
b. Bagi Pemasok :

1. Pembelian dalam volume besar dan banyak ragamnya
2. Produk didistribusiakan dengan cepat
3. Dapat mempromosikan produk lewat *"Makro Mail"*
4. Ketetapan waktu dalam pembayaran oleh Lotte

c. Bagi Masyarakat

1. Lotte dapat menciptakan lapangan kerja yang luas bagi masyarakat yang tidak mempunyai pekerjaan
2. Merangsang masyarakat untuk berwirausaha

d. Bagi Pemerintah

1. Terjaminnya pemasukan pajak dan menahan laju *inflansi*
2. Mambantu pedagang kecil yang modalnya lemah dan menjamin pemasukan pajak
3. Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul, terpecaya dengan bertumpu pada potensi insani.

Saat ini PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung telah memiliki 20 Store yang tersebar di Indonesia antara lain adalah sebagai berikut :

1. Store 01 Pasar Rebo (Jakarta Timur), didirikan pada tanggal 26 September 1992
2. Store 02 Sidoarjo (Surabaya, Jawa Timur), didirikan pada tanggal 29 September 1993
3. Store 03 Kelapa Gading (Jakarta Utara), didirikan pada tanggal 24 November 1993
4. Store 04 Meruya (Jakarta Barat), didirikan pada tanggal 21 Juni 1995

5. Store 05 Bandung (Jawa Barat), didirikan pada tanggal 17 Januari 1996
6. Store 06 Ciputat (Jakarta Selatan), didirikan tanggal 19 Februari 1996
7. Store 07 Alam Sutera (Tangerang), didirikan pada tanggal 9 Oktber 1996
8. Store 08 Cibitung (Bekasi), didirikan pada tanggal 6 Januari 1997
9. Store 09 Denpasar (Bali), didirikan pada tanggal 26 September 1997
10. Store 10 Medan (Sumatera Utara), didirikan pada tabggal 15 Juli 2000
11. Store 11 Semarang (Jawa Tengah), didirikan pada tanggal 16 Mei 2001
12. Store 12 Margomulyo (Surabaya), didirikan pada tanggal 14 Juni dan ditutup pada tahun 2005
13. Store 13 Makasar (Sulawesi Selatan), didirikan pada tanggal 7 Mei 2003
14. Store 14 Palembang (Sumatera Selatan), didirikan pada tanggal 27 April 2004
15. Store 15 Pekanbaru (Riau),didirikan pada tanggal 28 September 2004
16. Store 16 Sleman (Yogyakarta), didirikan pada tanggal 15 September 2005
17. Store 17 Banjarmasin (Kalimantan Selatan), didirikan pada tanggal 15 September 2005
18. Store 18 Bekasi, didirikan pada tanggal 15 Desember 2005
19. Store 19 Solo (Jawa Tengah), didirikan pada tanggal 23 Februari 2006
20. Store 20 Balikpapan (Kalimantan Timur), didirikan pada tanggal 8 Desember 2006

2.2 Struktur Organisasi PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung

Seperti gambar bagan struktur organisasi diatas, struktur organisasi merupakan rangkaian hubungan kerja sama dengan rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Setiap perusahaan mempunyai struktur organisasi yang berbeda dengan perusahaan lainnya tergantung pada jenis dan luasnya bidang usaha serta kebutuhan itu sendiri. Dalam struktur organisasi harus terdapat pemisahan fungsi yang jelas. Adanya pemisahan fungsi yang jelas setiap bagian dapat mengetahui kedudukan dan posisinya dalam perusahaan.

Struktur organisasi PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung adalah berbentuk garis dan staff dimana pimpinan tertinggi adalah *General Manager* adalah *General Manager* memberikan wewenang kepada bawahannya sesuai dengan tugas dan tanggungjawab masing-masing. Jadi dengan demikian setiap kegiatan tiap-tiap bagian harus dipertanggungjawabkan kepada *General Manager*.

Struktur organisasi ini dimaksudkan sebagai pedoman dan landasan kerja perusahaan agar dapat terlaksana dengan baik.

2.3 Uraian Tugas PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung

Uraian tugas merupakan sarana untuk mengetahui evaluasi jabatan dan penentuan standar kerja seseorang. Hal yang mendukung mekanisme sistem kerja yang baik adalah dengan adanya uaraian tugas yang jelas. Berikut ini adalah penjelasan secara garis besar mengenai uraian tugas dari bagian-

bagian yang terkait dalam kegiatan perusahaan khususnya dalam prosedur barang dagang *dry food*.

Adapun pembagian tugas masing-masing divisi pada PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung berdasarkan gambar bagan yang sudah ditampilkan sebelumnya adalah :

1. *Store General Manager* (SGM) dan *Assistant Store General Manager* (ASGM), bertugas :
    a. Lebih fokus pada kegiatan operasional
    b. Membuat strategi pengelolaan *team*
    c. Mengontrol tugas dan tanggungjawab masing-masing divisi *manager*
    d. Mencapai *sales* target
    e. Mengoptimalkan efisiensi
2. Divisi *Human Resources,* bertugas :
    a. Melayani kebutuhan karyawan
    b. Merekrut karyawan
    c. Menggaji karyawan
    d. Mengontrol kehadiran karyawan
3. Divisi ALC (*Administration Logistic Centre*), bertugas :
    a. Menangani perbaikan pada *computer*
    b. Menangani perubahan harga barang
    c. Mengelola barang-barang keperluan Lotte
    d. Mengecek kondisi barang sebelum dan sesudah masuk gudang
    e. Melakukan *order* / permintaan barang
    f. Mengelola penggunaan kebutuhan keuangan toko
    g. Menyiapkan ATK

4. Divisi *Customer Development* (CD), bertugas :
    a. Mendapatkan *customer* baru, mempertahankan *customer* yang telah ada
    b. Melayani pendaftaran anggota baru
    c. Menginput data anggota baru
    d. *Paging* (panggilan) untuk karyawan, pengunjung dan promosi produk Lotte
    e. Melayani penitipan barang
    f. Menangani komplain atau pertanyaan dari *customer*
    g. Mengeluarkan SCN dan nota *retur* untuk penukaran barang
5. Divisi *Check Out* (CO) atau *Chasier*, bertugas :
    a. Menangani transaksi pembelanjaan *customer*
    b. Membantu *customer* memberikan penjelasan mengenai sistem belanja di Lotte
6. Divisi GR (*Good Receiving*), bertugas :
    a. Menerima barang yang dikirim dari *supplier*
    b. Mengecek barang sebelum dan masuk gudang
    c. Mengecek surat jalan dari *supplier*
    d. Meretur (mengembalikan) barang yang rusak kepada *Supplier*
7. Divisi *Fresh Food*, bertugas :
    a. Mendisplay barang
    b. Mengecek harga barang
    c. Mengecek barang kadaluarsa
    d. Melakukan *control* kualitas barang
    e. Menjaga ketersediaan barang

8. Divisi *Dry Food*, bertugas :
    a. Mendisplay barang
    b. Mengecek harga barang
    c. Mengecek barang kadaluarsa
    d. Melakukan *control* kualitas barang
    e. Menjaga ketersediaan barang
9. Divisi *Non Food*, bertugas :
    a. Mendisplay barang
    b. Mengecek harga barang
    c. Mengecek barang kadaluarsa
    d. Melakukan *control* kualitas barang
    e. Menjaga ketersediaan barang

2.4 Kegiatan PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung

Aspek kegiatan yang dilkukan oleh PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung yaitu kegiatan jual beli barang – barang yang menunjang kebutuhan masyarakat sehari - hari, serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan PT. LOTTE MART Wholesale Store 5 Bandung, memberikan penawaran harga yang lebih murah dan akan berusaha serendah mungkin sehingga para pelanggan akan tetap setia berbelanja ke PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung. Selain itu, PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung memiliki sifat Jujur dan Adil agar para pelanggan tidak merasa dikecewakan oleh barang yang sudah mereka beli sebab perusahaan menawarkan barang dengan apa adanya tidak dilebih – lebihkan atau dikurang – kurangkan. Pelanggan dengan mudah mencari dan memilih barang

yang dibutuhkan dengan kualitas baik, baru, dan bermutu. Kebersihan menjadi salah satu aspek kegiatan dari PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung juga karena jika tempat tidak bersih maka pelanggan akan merasa terganggu berbelanja disana karena kenyaman pun menjadi salah satu aspek kegiatan PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung. Masing – masing divisi mempunyai kegiatan yaitu mencari barang – barang yang komersil, baik, dan bermutu untuk diperjualkan di PT. LOTTEMART Wholesale Store 5 Bandung sehingga pelanggan selalu mendapatkan barang – barang yang baru setiap harinya. Serta kontrol yang baik dari pada divisi menjadi hal yang paling penting dalam menjalankan kegiatan perusahaan sebab tanpa kontrol yang baik maka perusahaan tidak akan maju dan berkembang.