

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG(KKM)  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PT INDOMARCO PRISMATAMA,  
JOMBANG, JAWA TIMUR**



Oleh

Yuni setianingsih

1561021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG  
2019**

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG(KKM)**  
**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**  
**PT INDOMARCO PRISMATAMA,**  
**JOMBANG, JAWA TIMUR**



Oleh

Yuni Setianingsih

1561021

Jombang,.....2019

Mengetahui

Menyetujui,

Pendamping Lapangan

Dosen Pembimbing Lapangan

(.....)  
wahr - A

  
( Kristin Juwita,SE,MM )

Mengesahkan

Ketua Program Studi

  
( Nurul Hidayati, SE, MM )  


## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga Laporan Kuliah Kerja Magang(KKM) ini dengan judul “Pengembangan Sumber Daya Manusia PT Indomarco Prismatama pada toko Indomaret Jogoroto Timur, dapat terselesaikan dengan baik.

Hal ini tentunya tak lepas dari beberapa bantuan , dorongan serta bimbingan yang sangat berguna bagi penulis maupun pihak lain. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dosen Pembimbing Lapangan (DPL), Ibu Kristin Juwita,SE,MM .
2. Ibu Nurul Hidayati,SE., MM selaku ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Kepal Toko Indomaret Jogoroto Timur, serta team toko sekalian.

Laporan ini disusun guna melengkapi persyaratan mengikuti mata kuliah kerja magang pada semester 8. Laporan Kuliah Kerja Magang mahasiswa Program Studi Manajemen SDM dilaksanakan pada PT Indomarco Prismatama, Store Jogoroto Timur. Penyusunan laporan magang ini sangat jauh dari kata sempurna masih banyak kekurangan yang harus di perbaiki. Segala bentuk kritik dan saran dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu penulis dalam penulisan laporan selanjutnya agar lebih baik lagi. Semoga Laporan Magang di PT Indomarco Prismatama dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Jombang, 04 April 2019

Yuni Setianingsih

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang .....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang .....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang .....	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang .....	4
1.5 Jadwal Kuliah Kerja Magang .....	4
<b>BAB II PROFIL PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan/Instalasi .....	5
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/instalasi .....	8
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan .....	16
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
3.1 Pelaksanaan Kerja yang dilakukan ditempat magang .....	18
3.2 Kendala yang Dihadapi .....	18
3.3 Cara Mengatasi Kendala .....	20

**BAB IV PENUTUP**

4.1 Kesimpulan ..... 23

4.2 Saran ..... 24

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 25

**LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Toko Indomaret .....	11
Gambar 2.2. Bagan Struktur Organisasi Toko Indomaret .....	12

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Kegiatan Harian Mahasiswa .....	A-1
Lampiran 2 Surat Pengantar Magang .....	A-3
Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melakukan Magang .....	A-4
Lampiran 4 Bukti Foto Kegiatan Magang .....	A-5
Lampiran 5 Penilaian Kuliah Kerja Magang .....	A-

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang**

Pada setiap perusahaan akan berusaha mencapai tujuan organisasi, dalam usaha mencapai tujuan, perusahaan sering kali dihadapkan dengan masalah baik internal maupun eksternal. Masalah-masalah tersebut dapat menjadi penghambat perusahaan dalam mencapai suatu tujuan, hal tersebut memaksa perusahaan untuk segera menanggapi suatu permasalahan dengan cepat dan tepat, karena masalah tersebut akan berkaitan dengan kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang baik membutuhkan sumber daya manusia yang baik berkompeten.

Sumber Daya Manusia adalah salah satu elemen yang sangat penting bahkan tidak dapat lepas dari sebuah organisasi. Dalam sebuah organisasi sumber daya manusia bisa menjadi ujung tombak perusahaan dalam mencapai tujuan. Saat ini mengumpulkan tenaga kerja yang cakap dan berkinerja baik semakin sulit dilakukan, terlebih lagi mempertahankan yang sudah ada. Kenyataan di lapangan seringkali menunjukkan bahwa lulusan perguruan tinggi (*Fresh graduate*) belum mampu secara optimal mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh ke dalam dunia kerja. Fakta di lapangan membuktikan banyaknya para sarjana yang masih belum juga mendapatkan pekerjaan. Dalam dunia kerja akan dibutuhkan kemampuan antara pengetahuan teori yang telah didapatkan dari bangku perkuliahan dan pelatihan praktik di lapangan, guna memberikan gambaran tentang dunia kerja yang sebenarnya.

Kuliah Kerja Magang merupakan bentuk kegiatan praktek kerja mahasiswa di instalasi yang terkait dengan bidang ekonomi khususnya manajemen dengan tujuan mendapatkan pengalaman dari kegiatan tersebut, yang nantinya dapat digunakan untuk pengembangan profesi. Kegiatan magang kerja dilaksanakan di PT Indomarco Prismatama yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang retail dimana setiap tahunnya mengalami perkembangan

pesat. PT Indomarco Prismatama merupakan salah satu perusahaan ternama di Indonesia yang sudah berhasil bertahan lebih dari 30 tahun.

Pengembangan Sumber manusia yang baik berpengaruh pada kinerja karyawan. Pengembangan sumber daya berbanding lurus dengan kinerja karyawan, apabila pengembangan sumber daya tersebut baik kinerja karyawan akan meningkat. Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu upaya mengembangkan kualitas atau kemampuan sumber daya manusia melalui proses perencanaan pendidikan, pelatihan, dan pengolahan tenaga atau pegawai untuk mencapai hasil optimal. Pengembangan sumber daya manusia berkaitan dengan tersedianya kesempatan dan pengembangan belajar, membuat program-program training yang meliputi perencanaan, penyelenggaraan dan evaluasi atas program tersebut (Armstrong, 2010 : 504). Pengembangan adalah aktivitas yang membantu untuk merencanakan kegiatan untuk meningkatkan pengembangan diri secara maksimal (Mangkunegara 2008: 77). Dengan pengembangan sumber daya manusia yang baik kinerja karyawan akan meningkat, sehingga keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarannya dapat tercapai. Kinerja karyawan yang baik dapat menciptakan toko yang prima, toko yang jauh dari komplain dan mampu menimbulkan persaingan yang sehat terhadap karyawan toko sehingga mampu meningkatkan daya saing dengan toko-toko lain.

## **1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang**

**Adapun tujuan umum kegiatan magang kerja adalah :**

1. Mengenalkan dan menyiapkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.
2. Melatih mahasiswa praktik kerja di lapangan dalam aspek manajemen yang tidak terdapat dalam proses perkuliahan.

### **Tujuan Khusus**

1. Melakukan berbagai kegiatan praktik kerja serta mempelajari manajemen yang terdapat pada perusahaan.
2. Menambah Pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja di perusahaan profesional.
3. Meningkatkan *softskill* mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).
4. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu manajemen di Indomaret Jogoroto Timur.
5. Menganalisis kinerja karyawan serta kedisiplinan karyawan Indomaret Jogoroto Timur.

### **1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang**

#### **Bagi Mahasiswa**

1. Mahasiswa mampu mengenal, mengetahui, dan menganalisis kondisi lingkungan kerja.
2. Mahasiswa memiliki pemahaman tentang aplikasi ilmu manajemen dan ilmu akuntansi dalam dunia kerja.
3. Mahasiswa memiliki keterampilan berkomunikasi dan memiliki rasa percaya diri dalam bersikap dan berperilaku.
4. Mahasiswa mampu menganalisis kinerja karyawan serta kedisiplinan karyawan di Indomaret Jogoroto Timur.
5. Mahasiswa memiliki kemampuan bekerja dalam kelompok.

### **Bagi Instalasi Magang dan Instalasi Pendidikan**

1. Mendapatkan sharing ilmu dari mahasiswa magang.
2. Terciptanya hubungan yang baik dan adanya pertukaran informasi antara PT Indomarco Prismaatama dengan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang.
3. Mampu mengetahui apa yang menjadi kekurangan yang ada dalam perusahaan dari hasil temuan mahasiswa magang.

#### **1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang**

Kegiatan Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan di PT Indomarco Prismaatama pada store Indomaret Jogoroto Timur, PT Indomarco Prismaatama merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang retail. Penulis melakukan kegiatan Kuliah Kerja Magang pada Indomaret Jogoroto Timur yang berlokasi di Jl Raya Jogoroto, Jombang, Jawa Timur.

#### **1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang**

Kegiatan Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan mulai 04 maret 2019 sampai 04 april 2019. Dengan jam oprasional perusahaan 07.00 wib sampai 23.00 wib. Dengan pembagian dua shift yang ditentukan perusahaan antara lain ;

*shift* 01 mulai pukul 07.00 - 15.00,

*shift* 02 mulai pukul 15.00 - 23.00.

## **BAB II**

### **PROFIL PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) adalah perusahaan swasta nasional yang didirikan berdasarkan akta notaris No. 207, tertanggal 21 Nopember 1988 oleh bapak Benny Kristianto dan SIUP No. 789/0902/PB/XII/88 tanggal 20 Desember 1988 dengan NPWP 1.337.994.6-041 dari Departemen Keuangan RI Ditjen Pajak Penjaringan Jakarta Utara. PT. Indomarco Prismatama berkantor pusat di Jalan Ancol I No. 9-10 Ancol Barat Jakarta Utara, memiliki kantor cabang dan distribution centre (DC) di Jakarta, Cimanggis (Depok), Jatake (Tangerang), Parung (Bogor), Bekasi (Cikarang), Bandung, Surabaya, Semarang, dan Lampung. Sedangkan cabang yang akan dibuka tahun 2008 adalah cabang Medan. Jumlah toko yang dimiliki akhir tahun 2007 kurang lebih 2.000 toko.

Pada awal berdirinya Indomaret hanya memiliki outletnya di lokasi perkantoran saja yaitu Wisma Indocement, Plaza Central, Wisma BCA. Dengan semakin berkembangnya usaha tersebut maka diteruskan sampai ke lokasi perumahan-perumahan dan lokasi bisnis lainnya. Untuk toko Franchise (waralaba) baru dimulai tahun 1997 dengan dua toko yaitu Franchise Tole Iskandar dan Franchise Borobudur. Sedangkan perkembangan toko Franchise sampai dengan akhir tahun 2006 Indomaret sudah memiliki 750 toko.

Awal dibukanya Indomaret adalah untuk mempermudah penyediaan kebutuhan pokok sehari-hari karyawan pada tahun 1988 di Ancol, Jakarta Utara. Dengan dibukanya gerai pertama ini, perusahaan kemudian tertarik untuk lebih mendalami dan memahami berbagai kebutuhan dan perilaku konsumen dalam berbelanja. Hasil investigasi beberapa orang karyawan mendapat kesimpulan bahwa masyarakat cenderung memilih untuk berbelanja di gerai modern atas dasar kelengkapan produk, kualitas produk, harga yang bersaing dan suasana yang lebih nyaman.

Pada mulanya, Indomaret memiliki konsep penyelenggaraan gerai 200 m<sup>2</sup> yang berlokasi di dekat hunian konsumen demi menyediakan berbagai kebutuhan pokok maupun kebutuhan sehari-hari serta untuk melayani konsumen yang bersifat majemuk. Namun seiring berjalannya waktu dan kebutuhan pasar, Indomaret terus menambah gerai di berbagai kawasan perumahan, perkantoran, niaga, wisata dan apartemen, maka terjadilah proses pembelajaran untuk pengoperasian suatu jaringan retail yang berskala besar, lengkap dengan berbagai pengalaman yang kompleks dan bervariasi.

Tahun 1997 Indomaret melakukan pola kemitraan (waralaba) dengan membuka peluang bagi masyarakat luas untuk turut serta memiliki dan mengelola sendiri gerai Indomaret. Pola waralaba ini ditawarkan setelah Indomaret terbukti sehat dengan memiliki lebih dari 700 gerai, yang didukung oleh sistem dan format bisnis yang baik. Pengalaman panjang yang telah teruji itu mendapat sambutan positif masyarakat, terlihat dari meningkat tajamnya jumlah gerai waralaba Indomaret, dari 2 gerai pada tahun 1997 menjadi 1097 gerai pada Mei 2008. Jumlah gerai hingga tahun 2015 adalah 11.400 gerai dengan rincian gerai adalah milik sendiri dan sisanya waralaba milik masyarakat. Sampai dengan awal tahun 2017, jumlah gerai sebanyak 13.000 toko. Program waralaba Indomaret yang tidak rumit terbukti dapat diterima masyarakat. Bahkan, sinergi pewaralaba (Indomaret) dan terwaralaba (masyarakat) ini merupakan salah satu keunggulan domestik dalam memasuki era globalisasi. Dalam mencermati bisnis baru, kadang pebisnis hanya terfokus pada keuntungan finansial. Padahal banyak keuntungan lain yang bisa diperoleh, khususnya yang membeli hak waralaba, dan Indomaret memberikan berbagai keuntungan sehingga dapat menjadi kekuatan bagi yang hendak memasuki dunia wirausaha.

Indomaret tidak hanya aktif dalam bisnis minimarket waralabanya. Indomaret membagikan beasiswa bagi anak-anak kurang mampu di sekitar toko Indomaret setiap tahunnya. Tahun 2009, beasiswa diberikan kepada 1.300 Siswa 260 Sekolah dasar yang ada di Jawa, Bali, Madura dan Sumatera. Tidak hanya itu, Indomaret juga menyelenggarakan Festival Vokal Group Indomaret (FOGI)

yang merupakan inisiatif Indomaret untuk memfasilitasi talenta kaum muda Indonesia yang berbakat dalam dunia tarik suara, khususnya Vokal Group. Acara ini diadakan setiap tahun di kota-kota besar, untuk kemudian Final di Jakarta. Tahun 2010 Para Pemenang FOGI mendapatkan kesempatan untuk bertanding dalam kejuaraan dunia Vokal Group, World Choir Games, di Shaoxing China, dan meraih juara pertama. Indomaret juga terlibat dalam kegiatan sosial lainnya seperti penggalangan dana untuk korban merapi dan penggalangan dana kemanusiaan dengan PMI. Berikut Penghargaan yang pernah diraih PT Indomarc Prismatama ;

1. Piala Waralaba 2003.Indomaret meraih penghargaan” Perusahaan Waralaba 2003” dari presiden Megawati Soekarnoputri.
2. Top Franchise ASEAN 2009.
3. Top 250 Indonesian Original BRANDS.
4. Indonesia Original Brands 2012.
5. Franchise Brand AWAreness Survey, Franchise TOP of Minds 2013.
6. Social Media Award 2013.
7. Indonesia Most Favorite Yout Brand 2014.
8. Exellent Service Experience Award 2014.
9. Superbrands 2014.
10. Franchise & Business Opportunity, Pioneer Brand Indonesia.
11. Franchise & Bussiness Opportunity, Market Leader 2014.
12. Franchise & Bussinee Opportunity, Fastestest Growing 2014.
13. Roy Morgan,Consumer Satisfaction Award 2012.
14. FIFA menunjuk Indomaret sebagai ritel produk resmi FIFA Wordl Cup 2010.

15. Piala Waralaba 2016. Indomaret meraih penghargaan Perusahaan Waralaba 2016” dari presiden Jokowi.

## **VISI, MISSI DAN BUDAYA PERUSAHAAN**

1. Visi

Menjadi aset nasional dalam bentuk jaringan ritel waralaba yang unggul dalam persaingan global.

2. Misi

Mudah dan Hemat.

3. Budaya Perusahaan

- 1) Dalam bekerja kami menjunjung tinggi nilai-nilai; Kejujuran, Kebenaran dan Keadilan.
- 2) Kerja sama tim.
- 3) Kemajuan melalui inovasi yang ekonomis.
- 4) Kepuasan pelanggan.

### **2.2 Struktur Organisasi Perusahaan**

PT. Indomarco Prismatama dalam pengoperasian usahanya dibagi menjadi tiga bagian yaitu :

1. Toko-toko yang tersebar di cabang Surabaya meliputi ; Surabaya, Mojokerto, Jombang, Kediri, Blitar, Mediun, dan sekitarnya.
2. *Distribution Centre* (DC) yang berlokasi di JL. Raya Jogoloyo
3. Administrasi operasional baik administrasi *Distribution Centre* maupun administrasi pendukung operasional.

Struktur organisasi Indomaret adalah serangkaian aktivitas yang menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi segenap kegiatan yang menunjukkan hubungan-hubungan seluruh pekerjaan atau jabatan masing-masing agar tugas-tugas dalam organisasi menjadi efektif dan efisien.

Bentuk dari struktur organisasi Indomaret adalah organisasi ini yaitu merupakan hubungan wewenang dan tanggung jawab langsung secara vertikal yang dikaitkan dengan tugas jabatan tiap tingkatan atasan dan bawahan. Organisasi Indomaret mempunyai karakteristik bentuk organisasi dimana di dalamnya terdapat pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang didelegasikan kepada anggota-anggotanya serta mempersiapkan kegiatan-kegiatan tersebut untuk dapat menjalankan rencana yang telah ditetapkan agar tujuan dapat tercapai.

Struktur organisasi di PT. Indomarco Prismatama terdiri dari ;

- 1) Branch Manager.
- 2) Deputy Branch Manager.
- 3) Manager-manager yang bertanggung jawab terhadap masing masing departemen di bawah pengawasannya.
- 4) Supervisor  
Bertanggung jawab memonitor semua rekap dan laporan di setiap divisi atau departemen yang membawahnya serta mengontrol kinerja divisi serta membuat laporan kinerja divisi.
- 5) Officer  
Staf masing-masing divisi yang dibawah supevisor dan bertanggung jawab kepada sepenuhnya kepada supervisor setiap divisi / departemen yang membawahnya.
- 6) Clerk  
Staf yang membantu officer dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Departemen-departemen yang ada dalam struktur organisasi PT. Indomarco Prismatama adalah :

a. Distribution center

Sistem distribusi dirancang seefisien mungkin dengan jaringan pemasok yang handal dalam menyediakan produk yang terkenal dan berkualitas serta sumber daya manusia yang kompeten, menjadikan PT. Indomarco Prismatama memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Saat ini *Distribution Centre* PT. Indomarco Prismatama berada di Ancol, Jakarta, Cimanggis, Depok, Tangerang, Bandung, Surabaya, Medan, Jombang dan lain sebagainya. Untuk menjalin kerjasama dengan para pemasok PT. Indomarco Prismatama memiliki posisi baik dalam menentukan produk yang akan dijualnya.

b. Area

Bagian yang bertanggung jawab dalam menjalankan operasi toko.

c. Finance Regular

Bagian yang bertanggung jawab dalam hal keluar masuk uang atas toko-toko yang dimiliki PT indomarco Prismatama sendiri.

d. Finance Franchise

Bagian yang bertanggung jawab dalam hal keluar masuk uang atas toko-toko yang dimiliki PT. Indomarco Prismatama yang pengelolaanya sistem franchise yang dikelola oleh perorangan.

e. Accounting and Tax Regular

Bagian yang bertanggung jawab dalam hal menyusun laporan keuangan dan menyusun laporan pajak untuk toko-toko PT. Indomarco Prismatama Sendiri

f. Accounting and Tax Franchise

Bagian yang bertanggung jawab dalam hal menyusun laporan keuangan dan menyusun laporan pajak untuk toko-toko PT. Indomarco Prismatama yang pengelolaanya sistem franchise/waralaba .

g. EDP and BIC

Electronic data procesing yang bertanggung jawab dalam hal mengentri semua data dan memproses data tersebut untuk menampilkan laporan

keuangan secara terkomputerisasi dan Bagian BIC mengontrol keluar masuknya barang.

h. Personel and General Affair

Bagian yang bertanggung jawab dalam hal perekrutan karyawan dan mengatur semua kebutuhan semua departemen yang ada di PT. Indomarco Prismatama dan bagian ini juga bertanggung jawab dalam hal pelatihan karyawan agar sesuai standart yang di inginkan PT. Indomarco Prismatama.

i. Development

Bagian yang bertanggung jawab dalam hal promosi toko.

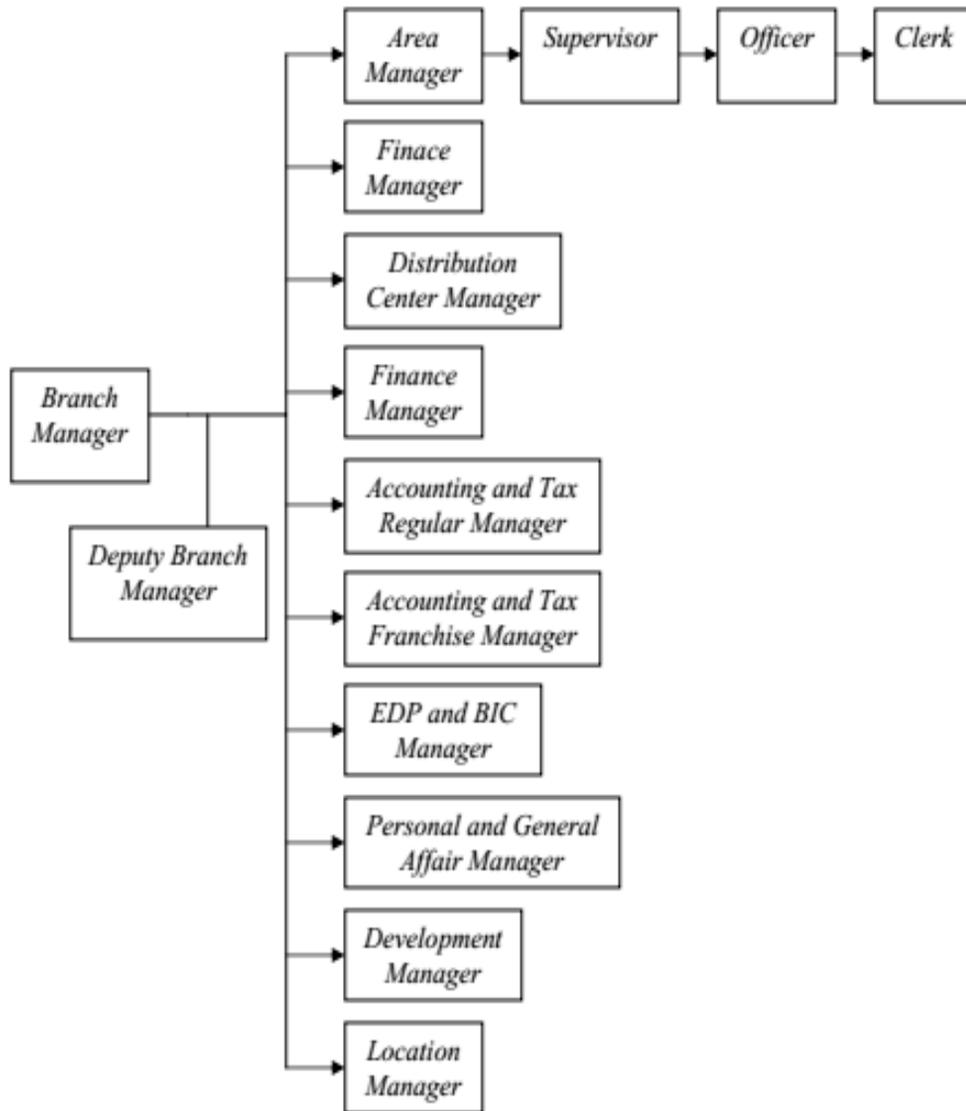
j. Location

Bertanggung jawab dalam mencari lokasi yang strategis untuk pembukaan toko-toko baru, yang tujuannya untuk ekspansi dan bisa dijangkau oleh konsumen dengan mudah.

k. Project

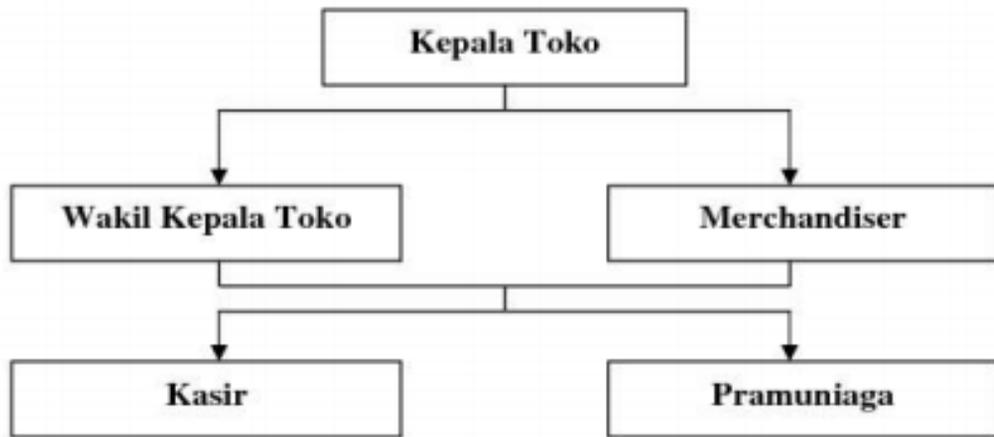
Bagian yang bertanggung jawab dalam hal pengembangan toko dan renovasi toko.

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Indomarco Prismatama



Sumber : <https://docplayer.info>, PT Indomarco Prismatama (2013)

Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi Toko Indomaret



Sumber : PT Indomarco Prismatama 2019

#### Bagian Area / Toko Indomaret

##### a. Kepala Toko, bertugas :

- 1) Mengkoordinir dan menjalankan semua kegiatan operasional.
- 2) Mengkoordinir semua aktivitas toko di dalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan yang diarahkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan meningkatkan jumlah pelanggan toko.
- 3) Mengkoordinir dan mengelola bawahan sesuai dengan budaya perusahaan.
- 4) Berkoordinir atau berhubungan dengan area coordinator atau departemen lain sehubungan dengan adanya masalah atau program – program tertentu yang berkaitan dengan toko.
- 5) Melakukan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan tugas – tugas operasional sehari-hari.

b. Wakil Kepala Toko, bertugas :

- 1) Mengkoordinir dan menjalankan semua kegiatan operasional.
- 2) Membuat RRAK toko setiap bulan.
- 3) Membuat jadwal kerja bulanan.
- 4) Mengkoordinir semua aktivitas toko di dalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan yang diarahkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan meningkatkan jumlah pelanggan ditoko.
- 5) Mengkoordinir dan mengelola bawahan dengan budaya perusahaan.
- 6) Berkoordinir atau berhubungan dengan area koordinator atau departemen lain sehubungan dengan adanya masalah atau program – program tertentu yang berkaitan dengan toko.
- 7) Melakukan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan tugas – tugas operasional sehari-hari.
- 8) Melapor atau meminta persetujuan kepada Kepala Toko mengenai keputusan yang berhubungan dengan toko.

c. Merchandiser, bertugas :

- 1) Mengkoordinir permintaan barang dagangan dari distribution center.
- 2) Mengkoordinir pengeluaran atau retur barang dari toko ke distribution center.
- 3) Mengkoordinir penataan barang dagangan baik dirak-rak penjualan ataupun gudang.
- 4) Mengkoordinir dan memastikan sarana promosi terpasang sesuai petunjuk.
- 5) Menjaga dan merawat sarana promosi tersebut.
- 6) Menggantikan kepala toko atau asisten kepala toko apabila sedang libur.

d. Kasir, bertugas :

- 1) Memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- 2) Melaksanakan kebersihan.
- 3) Mempersiapkan sarana kerja yang diperlukan.
- 4) Melakukan pengawasan dan pencegahan barang hilang.
- 5) Menerima penitipan barang.
- 6) Melakukan proses transaksi penjualan langsung.
- 7) Pemanjangan barang (*display*).
- 8) Persiapan retur barang.
- 9) Informasi dan penawaran program promosi.
- 10) Pencetakan barang.
- 11) *Stock Opname*.
- 12) Penyebaran *Leaflet*.

e. Pramuniaga, bertugas :

- 1) Memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- 2) Melaksanakan kebersihan.
- 3) Mempersiapkan sarana kerja yang diperlukan.
- 4) Melakukan pengawasan dan pencegahan barang hilang.
- 5) Menerima penitipan barang.
- 6) Melakukan proses transaksi penjualan langsung.
- 7) Pemajangan barang (*display*).

- 8) Persiapan retur barang.
- 9) Informasi dan penawaran program promosi.
- 10) Pencetakan barang.
- 11) Stock Opname.
- 12) Penyebaran *Leaflet*.
- 13) Informasi barang kosong kepada Merchandiser, kepala toko atau asisten kepala toko.

### **2.3 Kegiatan Umum Perusahaan.**

Indomaret atau PT Indomarco Prismatama adalah jaringan ritel waralaba di Indonesia. Indomaret merupakan jaringan minimarket yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Bentuk usaha dari Indomarco Prismatama adalah Perseroan Terbatas ( PT ). PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) adalah perusahaan swasta nasional yang didirikan berdasarkan akta notaris No. 207, tertanggal 21 Nopember 1988 oleh bapak Benny Kristianto dan SIUP No. 789/0902/PB/XII/88 tanggal 20 Desember 1988 dengan NPWP 1.337.994.6-041 dari Departemen Keuangan RI Ditjen Pajak Penjaringan Jakarta Utara. PT. Indomarco Prismatama berkantor pusat di Jalan Ancol I No. 9-10 Ancol Barat Jakarta Utara, ada pun maksud dan tujuan perusahaan antara lain :

- 1) Bergerak dalam bidang usaha perdagangan barang/ritel (mini market), jenis barang dagangannya yaitu : hasil bumi ( perternakan,pertanian), obat-obatan, kelontong, kosmetik, alat-alat kesehatan dan lain-lain.
- 2) Mengadakan kerja sama( *joint venture*) dengan masyarakat dan badan usaha yang ingin membuka usaha dalam bidang perdagangan(*business retail*) dengan sistem waralaba.

Sistem kerja perusahaan yang ada di PT Indomarco Prismatama ditentukan sesuai struktur organisasi yang ada, masing-masing individu memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda agar terciptanya sistem kerja yang efektif dan efisien. Untuk jam operasional toko non 24 jam mulai dari jam 07.00 WIB - 23.00 WIB dengan sistem pembagian dua shift, untuk toko yang 24 jam dibagi menjadi tiga shift. Jam operasional *office* dimulai 08.00 WIB - 17.00 WIB, pada beberapa departemen melayani hingga 24 jam terbagi menjadi tiga shift, seperti *Electronic data processing, Distribution Centre*, dll.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

#### **3.1 Pelaksanaan Kerja yang dilakukan di tempat magang**

Berdasarkan Jadwal Pelaksanaan magang yang telah ditetapkan oleh kantor pihak STIE PGRI Dewantara Jombang, maka penulis melakukan praktek magang dimulai dari tanggal 04 Maret 2019 sampai 04 April 2019. Setelah ditentukan penulis ditempatkan pada bagian Indomaret Jogoroto Timur. Sistem kerja perusahaan yang ada di PT Indomarco Prismatama ditentukan sesuai struktur organisasi yang ada, masing-masing individu memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda agar terciptanya sistem kerja yang efektif dan efisien.

Adapun jadwal kerja karyawan yang terdapat pada PT Indomarco Prismatama (Indomaret Jogoroto Timur) Jam operasional dimulai pukul 07.00 WIB sampai 23.00 WIB, dengan pembagian 2 *shift*, adapun beberapa peraturan operasional sebagai berikut :

1. Shift dibagi menjadi 2, Shift 01 07.00 - 15.00 sedangkan *shift* 2 15.00 - 23.00.
2. Jam Istirahat Kondisional tergantung kondisi keramaian Toko.
3. Jam Pulang Sesuai *shift* yang ditentukan.
4. Menjalankan Budaya Kerja Perusahaan sesuai dengan SOP

Dalam Kuliah Kerja Magang ini penulis menepati bagian Asisten Kepala toko, dapat diketahui bahwa yang dilakukan adalah sebagai pembantu kepala toko dan apabila kepala toko libur atau ada kepentingan diluar toko, asstn kepala toko harus mampu mengcover pekerjaan dan *handle* toko. Adapun Job Deskripsi pada bagian Asisten Toko :

1. Mengkoordinir dan menjalankan semua kegiatan operasional.
2. Membuat RRAK toko setiap bulan.
3. Membuat jadwal kerja bulanan.
4. Mengkoordinir semua aktivitas toko di dalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan yang diarahkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan meningkatkan jumlah pelanggan ditoko.
5. Mengkoordinir dan mengelola bawahan (Merchandiser, Pramuni dan Kasir) sesuai dengan budaya perusahaan.
6. Berkoordinir atau berhubungan dengan area coordinator atau departemen lain sehubungan dengan adanya masalah atau program – program tertentu yang berkaitan dengan toko.
7. Melakukan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan tugas – tugas operasional sehari-hari.
8. Melapor atau meminta persetujuan kepada Kepala Toko mengenai keputusan yang berhubungan dengan toko.

Dalam PT Indomaret Prisma semua departemen saling berkesinambungan satu sama lain tidak dapat dipisahkan, Apabila salah satu departemen mengalami kendala dampaknya akan sangat berpengaruh pada semua departemen jadi semua departemen harus berjalan selaras sesuai dengan budaya perusahaan.

### **3.2 Kendala yang di hadapi**

Berdasarkan hasil kuliah kerja magang pada PT Indomaret Prisma di store Indomaret Timur merupakan toko yang memiliki lokasi strategis karena dekat dengan unit sekolah, pondok, pedagang kaki lima dan pemukiman yang padat membuat antrian yang panjang dan dibutuhkan strategi untuk

menanggulangi hal tersebut. Jumlah karyawan yang minimum membuat sistem kerja menjadi kurang efektif. Saat *weekend* dan tanggal merah Keramaian toko dapat meningkat pesat hal tersebut mengakibatkan karyawan harus *dobel job* dan sigap dalam melayani customer. Dengan Sales per day dan keramaian toko yang terus meningkat sedangkan jumlah karyawan yang minimum, membuat karyawan stres dalam menjankan *dua job* sekaligus sehingga kinerja karyawan menurun karena beban kerja yang terlalu rumit. Beban kerja yang tinggi dapat menurunkan kinerja karyawan. Tidak semua karyawan memiliki tingkat ketahanan terhadap beban kerja yang sama semua ini tergantung pada individualnya. Menurut Setyawan dan Kuswati (2006; 109), apabila beban kerja terus menerus bertamabah tanpa adanya pembagian beban kerja yang sesuai maka kinerja karyawan akan menurun. Dengan beban kerja yang tinggi menuntut karyawan untuk memberikan energi yang lebih besar dari pada biasanya, terkadang mereka harus mengerjakan sesuatu yang belum mereka mengerti, sehingga terkadang karyawan menjadi malas dengan tugas yang diberikan, kurangnya tanggung jawab, serta tidak memiliki semangat untuk meningkatkan kualitas perusahaan, hal tersebut akan berdampak pada pelayanan serta *performa* toko. Menurut Manuaba, (2004; 4) Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan efek berupa kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah.

### **3.3 Cara Mengatasi Kendala**

Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dapat menjadi solusi untuk kendala yang dihadapi. Pengembangan Sumber Daya Manusia menurut Singodimedjo (Sutrisno, 2009 : 66) adalah Proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang didesain guna membantu para pekerja. Pengembangan menurut suprihanto

adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan pegawai dengan cara meningkatkan pengetahuan dan pengertian pengetahuan umum termasuk peningkatan penguasaan teori pengambilan keputusan dalam menghadapi persoalan organisasi. Sumber daya menurut Nawawi adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. Sedangkan pengembangan sumber daya manusia menurut suhat siregar adalah suatu upaya untuk mengembangkan kualitas atau kemampuan sumber daya manusia melalui proses perencanaan pendidikan, pelatihan dan pengelolaan tenaga atau pegawai untuk mencapai suatu hasil optimal. Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pengembangan sumber daya manusia merupakan proses mengubah sumber daya manusia yang dimiliki organisasi, dari suatu keadaan ke keadaan lain yang lebih baik untuk mempersiapkan suatu tanggung jawab di masa mendatang untuk mencapai tujuan organisasi.

Didasarkan pada kenyataan seorang karyawan akan membutuhkan serangkaian pengetahuan, keahlian dan kemampuan berkembang untuk bekerja dengan baik dan sukses pada posisi yang ditempatinya. Pengembangan sumber daya manusia merupakan hal terpenting untuk merubah sumber daya yang dimiliki organisasi, dari suatu keadaan ke keadaan lain yang lebih baik lagi. Pengembangan sumber daya manusia bertujuan menghasilkan sumber daya yang handal dan menciptakan pegawai yang memiliki kinerja yang baik dengan cara meningkatkan pengetahuan mereka agar dapat bekerja lebih baik lagi. Pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain :

1. Pelatihan

Karyawan diberikan pengetahuan dalam training , diberikan pemahaman tentang pembagian kerja serta pengambilan keputusan.

2. Tugas belajar

Meningkatkan kemampuan kompetensi jabatan sesuai dengan persyaratan jabatan.

### 3. Promosi

Perubahan jabatan yang lebih tinggi dari jabatan sebelumnya, diberikan sesuai kinerja karyawan.

Dengan upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas, kuantitas, efisiensi waktu kerja, presensi dan dampak interpersonal yaitu meningkatkan kualitas diri pada karyawan. Secara umum tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk memastikan bahwa organisasi mempunyai orang-orang yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhan. (Armstrong, 1997 : 507). Tujuan pengembangan karyawan adalah untuk memperbaiki efektivitas kerja karyawan dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan. Perbaikan efektivitas kerja dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan karyawan, keterampilan karyawan maupun sikap karyawan itu sendiri terhadap tugas-tugasnya (Heidjachaman dan Husnan, 2004:74).

Dengan Pengembangan Sumber Daya Manusia diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan. Apabila kinerja karyawan meningkat performa toko akan menjadi baik sehingga customer Indomaret Jogoroto timur memiliki kepercayaan yang tinggi, hal tersebut akan berdampak pada sales per day toko. Apabila sales per day toko meningkat, pengajuan penambahan personil pun dapat disetujui oleh pihak manajemen.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan kegiatan magang yang dilakukan penulis pada PT Indomarco Prismatam di Indomaret jogoroto timur penulis telah menjalankan Kuliah Kerja Magang dengan baik, selain itu dalam masa Kuliah Kerja magang penulis mendapat pengetahuan serta wawasan tentang manajemen yang ada dalam perusahaan. Dari permasalahan diatasi dapat disimpulkan bahawa, Beban kerja yang terus menerus bertambah tanpa adanya pembagian beban kerja yang sesuai maka kinerja karyawan akan menurun. Beban kerja yang menuntut karyawan untuk memberikan energi yang lebih besar dari pada biasanya, terkadang mereka harus mengerjakan sesuatu yang belum mereka mengerti sehingga pekerjaan menjadi tidak maksimal. Beban kerja yang tinggi dapat diimbangi dengan mengembangkan sumber daya manusia agar kinerja karyawan meningkat.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan proses mengubah sumber daya manusia yang dimiliki organisasi, dari suatu keadaan ke keadaan lain yang lebih baik untuk mempersiapkan suatu tanggung jawab di masa mendatang untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam pengembangan sumber daya manusia ada beberapa hal yang dilakukan mulai dari pelatihan, pemberian tugas belajar, serta promosi jabatan hal tersebut diberikan bertujuan untuk meningkatkan kualitas, kuantitas ,efisiensi waktu kerja, presensi dan dampak interpersonal yaitu meningkatkan kualitas diri pada karyawan. Dengan terciptanya karyawan yang handal akan dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga tujuan organisasi pun dapat tercapai.

## **4.2 SARAN**

### **Saran Bagi Indomaret Jogoroto Timur**

Setelah penulis melaksanakan praktek kerja lapangan selama 30 hari pada PT INDOMARCO PRISMATAMA di Indomaret Jogoroto Timur, penulis memberikan saran-saran yang mungkin dapat menjadi bahan masukan bagi Indomaret Jogoroto Timur. Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut :

1. Indomaret Jogoroto Timur sebagai salah satu toko di area jombang berkompeten dapat meningkatkan kinerja karyawan yang akan berdampak *performa* toko.
2. Penulis berharap agar karyawan Indomaret Jogoroto Timur tetap mempertahankan dan meningkatkan kedisiplinan dan juga kinerja karyawan yang telah ada agar sesuai yang diharapkan oleh perusahaan.
3. Karyawan Indomaret Jogoroto sudah bekerja keras, melakukan yang terbaik untuk memberikan pelayanan prima pada konsumen. Pemberian *reward* dirasa dapat menciptakan persaingan sehat serta menumbuhkan semangat bekerja

### **Saran Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang**

Seharusnya pihak kampus mensurvei lokasi tempat KKM dan melihat keadaan mahasiswanya disana sebagaimana mestinya, meskipun disitu belum pernah ada perjanjian khusus(MOU) antara STIE PGRI Dewantara dengan perusahaan yang ditempati mahasiswa untuk magang tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

*Amanda, Wahyu Yossi.2019.PT Indomarco Prismatama.*

Artadi,Feбри (2015). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Merapi Agung Lestari.*Jurnal Economica.

Notoatmodjo,Soekidjo. 2010. *Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Penerbit Rineka Cipta Jakarta.

Nawawi,H. Hadari, 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial.* Yogyakarta :Gadja Mada University Press.

Siregar, suhat. 2009. *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai : Studi Dinas Perhubungan Kota Medan.* Jurnal U su Repository(1) : 20-23.

Suprihanto, John, 2001, *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan,* Yogyakarta : BPF.

M.G.Lolowang, Adolfina, G. Lumintang. 2016. *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado.* Jurnal Emba (2) :177-186.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

**Nama** : Yuni Setianingsih  
**NIM** : 1561021  
**Program Studi** : Manajemen B 2015 / SDM  
**Tempat KKM** : PT INDOMARCO PRISMATAMA  
**Bagian/Bidang** : Asisten Kepala Toko

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	4 Maret	Membeli Perlengkapan ATK	
	5	Memvalidasi RRAK	
	6	Membuat klipng RRAK	
	8	AUDIT	
	9	Revisi AUDIT	
	10	Cek Segar Bersih	
II	11	Pengecek Barang Datang	
	13	Pengecek Barang Datang	
	14	Cek PJR	
	15	Pengecek Barang Datang	
	16	Supervisi Manajer Area	
	17	Supervisi Manajer Area	
III	19	Supervisi Manajer Area	
	20	Cek Prasarana dan Alat QSCV	
	21	Pengecek Barang Datang	
	22	Memantau Achievment	

	23	Menginfo jadwal kerja team toko	
IV	25	Mengecek email undangan yang masuk	
	26	Membuat Jadwal kerja team toko	
	27	Pengecek Barang Datang	
	28	SO PANTAU	
	30	SO PANTAU	
	31	Supervis SPV	
	1 April	Persiapan Kunjungan	
	2	Persiapan Kunjungan	
	4	Persiapan Audit	

Jombang 04 April 2019

Pendamping Lapangan

( )

Surat Pengantar Magang



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
(STIE) PGRI DEWANTARA JOMBANG**

Jl. Prof. M. Yamin No. 77 Telp. 0321-865180 Fax. 0321-853807 Jombang 614171

PRODI: **AKUNTANSI** : Status Terakreditasi (B) SK Nomor : 1847/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2017  
**MANAJEMEN** : Status Terakreditasi (B) SK Nomor : 0907/SK/BAN-PT/Akred/S/III/2017

---

Nomor : 215.G/STIE.PGRI.DW.JB/KM/2019  
Lampiran : 1 Proposal  
Perihal : Permohonan Kuliah Kerja Magang (KKM)

Kepada Yth :  
Direktur PT. Indomarco Prismatama  
Jl. Raya Jogoroto, Jombang  
Di  
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan akademik di Perguruan Tinggi kami STIE PGRI Dewantara Jombang yaitu program Kuliah Kerja Magang (KKM) bagi mahasiswa, kami bermaksud menyampaikan permohonan kepada Bapak/Ibu Direktur PT. Indomarco Prismatama, untuk berkenan mengizinkan mahasiswa kami untuk magang di Perusahaan / Instansi yang Bapak / Ibu Pimpin.

Adapun mahasiswa kami yang akan magang sejumlah 1 (satu) orang mahasiswa dengan data sebagai berikut :

NAMA : Yuni Setianingsih  
NIM : 1561021  
Prodi : Manajemen

Sebagai informasi, periode magang yang kami ajukan adalah tanggal 04 Maret – 04 April 2019. Kami berharap informasi kesediaan dapat disampaikan melalui alamat e-mail kami di [adm.stiedw@yahoo.co.id](mailto:adm.stiedw@yahoo.co.id)

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami haturkan terima kasih.

Jombang, 5 Maret 2019  
Ketua,



**Dra. Yuniap Meleti Suaidah, M.Si**  
NIR. 19670310199203 2 002

Lampiran 3

Surat Keterangan Telah Melakukan Magang



**PT . INDOMARCO PRISMATAMA**

Jl. Jogoloyo, Sumombito, Jombang 61485

Jombang, 04 April 2019

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wahyu Yossi Amanda  
Jabatan : Kepala Toko Indomaret JOGTIM

Menerangkan bahwa Mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Yuni Setianingsih  
Nim : 1561021  
Jurusan : Manajemen SDM  
Prodi : EKONOMI  
Kampus : STIE PGRI Dewantara Jombang

Telah melaksanakan **MAGANG KERJA** di PT Indomarco Prismatama pada store Jogoroto Timur selama 30 hari dari tanggal 04 Maret s/d 04 April 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat sebenarnya, dan dapat dipergunakan bagi yang berkepentingan.

Jombang 04 April 2019

  
Wahyu Yossi Amanda  
Kepala Toko Idm Jogtim

Lampiran 4

Bukti Foto Kegiatan Magang







## SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI - AKUNTANSI - AKREDITASI (B)

PROGRAM STUDI - MANAJEMEN - AKREDITASI (B)

Jl. Prof. Moh. Yamin No. 77 Telp. 0321-865180, Fax. 0321-853807 Jombang 61471

email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

### PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

#### STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Yuni Setianingsih  
NIM : 1561021  
Program Studi : Manajemen  
Tempat Magang : PT INDOMARCO PRISMATAMA  
Alamat Tempat Magang : Jl Raya Jombang  
Bagian/Bidang : Asisten Kepala Toko

No.	Aspek Yang Dinilai	Sangat kurang (<40)	Kurang (40-54)	Cukup (55-64)	Baik (65-79)	Sangat baik (≥80)
1.	Disiplin kerja					97
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja					97
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja					90
4.	Kreativitas dan ketrampilan					83
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan					95
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja					97
7.	Kemampuan berkomunikasi					95
8.	Produktivitas kerja*					95
Jumlah						749
Nilai Rata-Rata						93,62

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

\*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

.....  
Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai\*\*,  
.....

(..... Waktu Posisi A.....)

\*\* dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan stempel perusahaan/instansi

