

MANAJEMEN KUALITAS PENERIMAAN BARANG

DI PAMELLA SATU SUPERMARKET

MAGANG



Nama : Amalia Tsuraya

Nomor Mahasiswa : 16311081

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA

2020

MANAJEMEN KUALITAS PENERIMAAN BARANG

DI PAMELLA SATU SUPERMARKET

MAGANG



Nama : Amalia Tsuraya

Nomor Mahasiswa : 16311081

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Amalia Tsuraya menyatakan bahwa dalam skripsi ini dengan judul Manajemen Kualitas Penerimaan Barang di Pamella Satu Supermarket, adalah benar-benar hasil tulisan saya sendiri yang merupakan hasil pengamatan selama magang, penelitian, pengolahan dan analisis saya sendiri. Tidak pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain kecuali kepada kata-kata yang tertulis dalam naskah ini yang sifatnya adalah referensi. Apabila skripsi ini terbukti plagiat, maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi yang berlaku.

Yogyakarta, 20 September 2020

Penulis,



Amalia Tsuraya
NIM. 16311081

HALAMAN PENGESAHAN MAGANG

MANAJEMEN KUALITAS PENERIMAAN BARANG

DI PAMELLA SATU SUPERMARKET

Nama : Amalia Tsuraya

Nomor Mahasiswa: 16311081

Program Mahasiswa: Manajemen

Bidang Konsentrasi: Operasional

Yogyakarta, 15 Oktober 2020 Telah

disetujui dan disahkan oleh: Dosen

pembimbing



Anjar Priyono, S.E., M.Si., Ph.D.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR LAPORAN MAGANG

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /MAGANG

MAGANG BERJUDUL

MANAJEMEN KUALITAS PENERIMAAN BARANG DI PAMELLA SATU SUPERMARKET

Disusun Oleh : AMALIA TSURAYA

Nomor Mahasiswa : 16311081

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: Kamis, 10 Desember 2020

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anjar Priyono,,S.E., M.Si., Ph.D.

Penguji : Siti Nursyamsiah,Dra.,M.M.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Manajemen Kualitas Penerimaan Barang di Pamella Satu Supermarket. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui praktik manajemen kualitas penerimaan barang dan mengamati aktivitas-aktivitas penerimaan barang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pamella Satu Supermarket. Hasil analisis pada bagian penerimaan barang di Pamella Satu Supermarket telah melaksanakan manajemen kualitas penerimaan barang dengan cukup baik melalui prosedur penerimaan barang, pengaturan jadwal pengiriman barang dari pemasok, adanya formulir pengiriman yang disesuaikan dengan *purchase order*, laporan penerimaan barang, pengecekan kualitas produk yang diterima serta fasilitas gudang bawah untuk menerima barang dari pemasok dan Gudang atas untuk menyimpan persediaan barang.

Kata kunci: manajemen kualitas, prosedur penerimaan barang, jadwal pengiriman barang, *purchase order*, pengecekan kualitas produk.

ABSTRACT

This research entitled Quality Management of Goods Receipt at Pamella Satu Supermarket. The purpose of this research was to know the quality management practices of receiving goods and observing the activities of receiving goods. The sample used in this study is Pamella One Supermarket. The results of the analysis on the goods receipt section at Pamella One Supermarket have implemented quit well quality management of goods received through goods receipt procedures, arranging delivery schedules from suppliers, delivery forms that are adjusted to purchase orders, goods receipt reports, checking the quality of products received and downstairs warehouse facility to receive goods from suppliers and upper warehouse to store inventory.

Keywords: *quality management, goods receipt procedures, delivery schedule, purchase orders, checking product quality.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji Syukur atas Kehadirat Allah SWT atas berkah dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan magang sesuai dengan semestinya. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW karenanya penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Manajemen Kualitas Penerimaan Barang Pamella Satu Supermarket”. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir yaitu magang sebagai salah satu syarat ujian akhir ntuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Dalam proses penulisan laporan magang ini, penulis mendapatkan bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu dalam proses pelaksanaan magang sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT

Atas karunia, nikmat, kelancaran, kekuatan dan pertolongan yang diberikan oleh Allah sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang dengan baik dan tepat waktu.

2. Abah dan Ibu terkasih,

Kesuksesan seorang anak tak terlepas dari doa dan semangat dari orang tua, didikan orang tua, kasih sayang yang diberikan untuk anak-anaknya. Terimakasih kepada abah dan ibu yang telah mendukung penulis dan mengingatkan untuk menyelesaikan studi dan laporan magang ini.

3. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia

4. Bapak Dr. Jaka Sriyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

5. Bapak Anjar Priyono S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia dan selaku dosen pembimbing yang selalu sabar untuk memberikan dukungan dan bimbingan, nasihat dan kritikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Kepada Bapak atau Ibu Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

7. Kepada saudara-saudara penulis yang telah memberikan doa dan dukungan.

8. Teman-teman dan sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan.

9. Asisten General Manager dan HRD Pamella Satu Supermarket, terimakasih kepada Mbak Fida selaku asisten General Manager yang telah membimbing dan memberikan tugas-tugas selama kegiatan magang berlangsung, dan Pak Ahmad selaku HRD Pamella Satu Supermarket yang memberikan izin bagi penulis untuk dapat melakukan magang selama 3 bulan di Pamella Satu Supermarket.

10. Mbak Mila, Mbak dan Bapak Wildan yang telah memberikan arahan selama penulis melakukan magang di Pamella Satu Supermarket.

11. Bapak Agus, Bapak Ismanto dan Fia selaku atasan rekan kerja magang yang telah membimbing dan mengarahkan
12. Koordinator Gudang Pamella Satu Supermarket beserta staff-staffnya, terimakasih kepada Bapak Agus dan Bapak Pur selaku koordinator gudang yang telah memberikan izin untuk melakukan magang di gudang bawah dan gudang atas Pamella Supermarket sehingga penulis lebih memahami proses mekanisme proses penerimaan barang.
13. Koordinator Gudang Pusat Pamella Group beserta staff-staffnya, Bapak Sulis selaku koordinator gudang pusat yang telah memberikan izin untuk melakukan magang di Gudang Pusat Pamella Group.
14. Bu Mutariah sebagai koordinator Konter Roti Basah dan snack beserta staff-staffnya.
15. Bapak Anjar selaku koordinator swalayan yang telah memberikan informasi mengenai swalayan counter foods dan noon food, lalu kepada Ibu Tari selaku koordinator dari Konter Roti Basah dan *Snack*.
16. Stoker Pamella Satu Supermarket, terimakasih kepada Mbak Siti selaku stoker Pamella Satu Supermarket yang telah memberikan informasi mengenai proses pemesanan barang di Pamella Satu Supermarket.
17. Anggraeni, Nawang, Mbak Rohmah, Ibu Wahyu, Rizal, Mas Ian, dan Mas Tupon yang telah menemani hari-hari penulis di tempat magang dan memberikan pengalaman yang berharga di tempat magang.

18. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu oleh penulis. Terimakasih telah membantu penulis, semoga Allah SWT memberikan kebaikan dan kemurahan hati untuk kalian semua.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari kata kesempurnaan, dan penulis memohon maaf dan dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam berkarya. Demikianlah kata pengantar dari penulis terimakasih dan semoga laporan magang ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 29 Juni 2020

Penulis,

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to read 'Amalia Tsuraya'. The background of the box is a light, textured grey.

Amalia Tsuraya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN MAGANG.....	iv
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR LAPORAN MAGANG.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Magang.....	5
1.6 Manfaat Magang.....	6
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI.....	9

2.1 Manajemen Operasi.....	9
2.2 Manajemen Kualitas.....	10
BAB III.....	23
METODE PROGRAM KERJA MAGANG.....	23
3.1. Jenis Pemagangan.....	23
3.3. Sumber Data.....	24
3.4. Pengertian Populasi.....	25
3.5. Pengertian Sampel.....	26
3.7. Instrumen Penelitian.....	28
BAB IV.....	28
HASIL PELAKSANAAN MAGANG DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.1.2 Visi dan Misi.....	31
4.1.3 Kondisi Pamella Satu Supermarket.....	32
4.2 Penerapan Manajemen Kualitas di Pamella Satu Supermarket.....	33
4.2.1 Memasukkan barang di Pamella Satu Supermarket.....	33
4.2.2 Mekanisme Pengadaan Barang.....	36
4.2.3 Gudang di Pamella Satu Supermarket.....	37
4.2.4 Pengiriman dan Pengambilan Barang.....	38
4.2.5 Sistem Retur di Pamella Satu Supermarket.....	39
4.3 Pembahasan.....	41

BAB V.....	52
KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	53
DAFTAR TABEL PERTANYAAN.....	60
LAMPIRAN GAMBAR.....	63



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan adanya perkembangan globalisasi yang semakin pesat berdampak kepada perkembangan dunia bisnis dan teknologi yang digunakan, contohnya adalah bisnis dunia ritel yang sudah tidak asing lagi. Persaingan bisnis muncul di mana-mana dan membuat setiap perusahaan untuk berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat seperti pemberian kualitas layanan, berlomba-lomba ingin mendominasi pasar dan mempertahankan posisi tersebut dengan cara membangun kekuatan serta keunggulan agar tujuan bisnis atau perusahaan dapat tercapai. Oleh karena itu, setiap perusahaan menerapkan manajemen operasi dan teknik dari manajemen operasi agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Menurut Cârstea et al., (2014), perubahan lingkungan dapat memengaruhi kelangsungan hidup perusahaan, agar tetap bersaing secara kompetitif perusahaan dapat mengembangkan produk yang berkualitas dengan cara perbaikan proses secara terus menerus dan menambah nilai suatu produk. Perusahaan dapat meningkatkan kualitas mereka dengan cara memperbaiki proses pengadaan dan pengelolaan sumber daya material dengan efektif. Selain itu dalam penelitian Cârstea et al., (2014) disebutkan bahwa ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas yaitu perencanaan, pengendalian, metode pengukuran dan analisis, proses pengadaan dan sumber daya material memiliki kontribusi yang penting. Menurut Heizer dan Render (2009), Manajemen Operasi adalah kegiatan menciptakan produk dan atau jasa melalui proses *input* menjadi *output*. Sedangkan

menurut Chase dan Zhang (1998), Manajemen Operasi didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang meliputi desain, operasi dan perbaikan sistem yang menciptakan dan menyampaikan produk, jasa dan atau pelayanan. Kebutuhan masyarakat yang terus meningkat dan daya konsumsi yang terus bertambah menjadikan bisnis ritel berkembang secara pesat, bisnis ritel berkembang di seluruh kota yang ada di Indonesia, salah satunya adalah di kota Yogyakarta.

Supermarket tergolong kategori retail yang berskala besar, karena distributor atau pemasok mengirimkan barang dengan jumlah yang besar. Supermarket termasuk ke dalam kategori jenis usaha perdagangan atau distribusi, bangunan fisik supermarket lebih besar dibandingkan dengan minimarket namun lebih kecil ukurannya jika dibandingkan dengan *hypermarket*, jumlah barang yang dijual bervariasi mulai dari 5.000 sampai dengan 15.000 item barang. Supermarket termasuk ke dalam kategori *modern trade* karena pembeli dapat melayani diri mereka sendiri pada saat melakukan pemilihan barang yang akan dibeli, melihat label harga yang telah tercantum di kemasan, terdapat barcode barang, barang-barang yang dijual lebih bervariasi dan tahan lama seperti makanan, buah-buahan, sayuran, *frozen foods*, dan lain sebagainya. Alasan para pembeli memilih Supermarket adalah kondisinya yang luas dan nyaman, tempatnya yang bersih, variasi barang dan kualitas yang terjamin karena adanya pengecekan berkala oleh perusahaan. Penelitian (Xu et al., 2020), dijelaskan bahwa persaingan yang kompetitif membuat perusahaan menerapkan pendekatan Manajemen Kualitas seperti *Total Quality Management*, *Six Sigma*, *Lean Production* dan ISO 9000, selain itu perusahaan diharapkan untuk mempunyai kemampuan untuk melakukan adaptasi dan inovasi, hal ini ditunjukkan dengan adanya kenaikan permintaan untuk produk dan layanan yang berkualitas dan harga yang kompetitif.

Kualitas menjadi salah satu strategi yang digunakan perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan yang lainnya, memiliki nilai tambah di mata masyarakat dan meningkatkan citra perusahaan, dengan adanya kualitas maka perusahaan dapat bertahan dalam jangka waktu yang panjang karena adanya perbaikan secara terus menerus mengenai kualitas produk, kualitas sumber daya, kualitas pelayanan dan lain sebagainya . Kualitas digunakan oleh perusahaan untuk memperbaiki kinerja operasi mereka, dengan adanya kualitas perusahaan bisa meminimalkan biaya sehingga meningkatkan keuntungan atau laba bagi perusahaan.

Pamella Satu Supermarket adalah salah satu perusahaan ritel yang ada di kota Yogyakarta di Jalan Kusumanegara No.141, Muja Muju, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta. Pamella Satu Supermarket dimiliki oleh Pamella Group yang berdiri pada 14 September 1975 oleh pasangan Sunardi Syahuri dan Noor Liesnani Pamella di Jalan Kusumanegara. Pamella Supermarket memiliki 8 cabang di Yogyakarta dengan menjual berbagai macam barang kebutuhan sehari-hari seperti bahan makanan, bahan minuman, peralatan alat tulis kantor, peralatan alat rumah tangga dan lain sebagainya. Setiap harinya ada beberapa pemasok atau distributor yang datang untuk mengirimkan barang sesuai dengan pesanan pembelian Pamella Satu Supermarket dengan jadwal yang telah ditentukan setiap harinya kecuali hari Minggu. Barang-barang yang telah dikirim oleh pemasok atau distributor ada beberapa yang akan dibawa ke swalayan dan ada beberapa yang akan disimpan di Gudang sebagai persediaan. Pengadaan merupakan salah satu kegiatan yang penting bagi perusahaan ritel, *procurement* (pengadaan) yang dimaksud disini adalah pemesanan barang oleh supermarket kepada pemasok. Berdasarkan penelitian (Munyimi, 2019), spesifikasi kinerja dalam sistem manajemen kualitas memiliki peran yang positif untuk mengelola kualitas pengadaan barang dan bahan di perusahaan. Menurut ISO 8402 mengungkapkan bahwa manajemen kualitas adalah aktivitas dari salah satu fungsi manajemen secara keseluruhan yang berguna untuk

menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab yaitu cara mengimplementasikannya seperti perencanaan kualitas atau *quality planning*, pengendalian kualitas atau *quality control*, jaminan kualitas atau *quality assurance* dan peningkatan kualitas atau *quality improvement*.

Manajemen Kualitas adalah cara yang digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara berkesinambungan dan terus menerus pada level operasi pada prosesnya dalam area fungsional dari suatu organisasi dengan memanfaatkan sumber daya dan modal yang dimiliki oleh organisasi. Implementasi manajemen kualitas mempengaruhi keberlangsungan hidup Pamella Satu Supermarket (perusahaan). Manajemen Kualitas dapat membantu dalam menekan biaya dan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan. Setiap hari dari hari Senin sampai hari Jum'at, pemasok mengirimkan barang ke Pamella Satu Supermarket sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan akan tetapi ditemukan beberapa masalah yang telah terjadi terkait kualitas pengiriman barang oleh pemasok seperti jenis dan kuantitas item barang yang berlebih di Pamella Satu Supermarket, pengiriman barang yang tidak sesuai dengan pesanan, meskipun hal ini jarang terjadi tetapi memiliki dampak kepada keberlangsungan Pamella Satu Supermarket. Menurut penelitian (Munyimi, 2019) mengatakan bahwa konsep dari pengiriman yang salah adalah ketika barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan *order* pembelian, pengiriman tidak memenuhi kualitas bahan yang telah ditentukan, pengiriman barang tidak sesuai dengan tujuan pengiriman, pengiriman barang tidak sesuai yang dibutuhkan oleh bagian pengadaan dan departemennya.

1.2 Identifikasi Masalah

Pamella Satu Supermarket dihadapkan dengan beberapa masalah, yaitu adanya kendala sebagai berikut:

- a. Ada beberapa item barang yang dikirim oleh pemasok berlebihan dan tidak sesuai dengan order perusahaan
- b. Pembaharuan *barcode* barang tetapi distributor tidak melakukan pembayaran *listing* jadi mempersulit proses pengecekan barang di sistem contohnya adalah kasus pergantian kemasan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, laporan magang ini membatasi masalah pada manajemen kualitas penerimaan barang di Pamella Satu Supermarket pada bagian-bagian yang terkait seperti penerimaan barang, gudang dan bagian *order*.

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana cara Pamella Satu Supermarket meningkatkan manajemen kualitas penerimaan barang ?

1.5 Tujuan Magang

- a. Mengetahui praktik manajemen kualitas penerimaan barang dari pemasok agar sesuai dengan order pembelian Pamella Satu Supermarket.
- b. Mengamati aktivitas perusahaan secara langsung.

- c. Untuk menambah wawasan mahasiswa dan mengkritisi secara langsung praktik manajemen operasi yang terjadi di tempat magang berdasarkan ilmu yang sudah diperoleh selama kuliah.
- d. Memenuhi ketentuan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Islam Indonesia pada kurikulumnya, salah satunya adalah mewajibkan mahasiswa untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan atau Magang dengan cara melakukan orientasi dan observasi terhadap fakta-fakta yang terjadi di lapangan yaitu tempat di mana mahasiswa melaksanakan tugas akhir.

1.6 Manfaat Magang

Manfaat dari magang sebagai berikut:

1. Mahasiswa

- a. Untuk mempersiapkan diri dan memperoleh bekal berupa pengalaman sebelum masuk ke dunia kerja.
- b. Memberikan kesempatan untuk memperoleh ilmu dan situasi kerja.
- c. Dapat memberikan wawasan secara langsung mengenai suatu keputusan manajemen khususnya di bidang manajemen operasional yaitu kualitas pelayanan pengadaan barang.

2. Perguruan Tinggi

- a. Untuk memberikan kesempatan dalam melakukan pengabdian kepada masyarakat.
- b. Sebagai bentuk pengujian kemampuan mahasiswa dalam menerapkan teori yang telah didapatkan di waktu perkuliahan.
- c. Untuk meningkatkan kualitas mutu pendidikan dan bahan pembelajaran atau evaluasi yang dapat bermanfaat di masa depan.
- d. Bentuk kerja sama antara pihak perguruan tinggi dengan perusahaan.

3. Instansi

- a. Memberikan pengalaman bagi mahasiswa untuk lebih mengenal perusahaan
- b. Membantu dalam memecahkan masalah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh mahasiswa.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Operasi

Manajemen Operasi adalah kegiatan yang berhubungan dengan penciptaan barang dan jasa melalui adanya perubahan *input* menjadi *output* (Heizer dan Render, 2009).

Menurut (Dale, 2006), manajemen kualitas yang diiringi dengan teknik dan pemilihan instrumen manajemen kualitas dapat mendukung dan meningkatkan proses kualitas, penggunaan instrumen dan teknik tergantung pada batas tertentu sesuai dengan urutan proses perbaikan, penggunaan TQM terbagi menjadi tiga fase yaitu diagnosis dan persiapan, fokus dari manajemen serta komitmennya dan peningkatan intensif.

Menurut Zulian Yamit (2001) fungsi manajemen operasi adalah:

- a. Menentukan layout produksi secara efisien
- b. Pemeliharaan agar tercipta kontinuitas produksi
- c. Meminimalisasi produk cacat atau gagal
- d. Menentukan desain produk
- e. Menentukan skedul kerja yang efektif
- f. Mengevaluasi biaya dari tambahan jam kerja
- g. Memperbaiki sistem informasi dengan pemasok
- h. Efisiensi produksi

Menurut Vincent Gaspersz (2001), keistimewaan suatu produk dibagi ke dalam dua hal yaitu keistimewaan langsung dan keistimewaan atraktif. Perbedaannya adalah keistimewaan langsung lebih mengarah kepada kepuasan dari pelanggan dari segi cara mereka mengonsumsi produk yang karakteristiknya unggul yaitu produk yang tanpa cacat,

keterandalan (*reability*), dan lain-lainnya. Keistimewaan atraktif adalah pemberian kepuasan yang lebih besar kepada pelanggan dan dapat meningkat dengan cepat namun didukung oleh inovasi dan pengembangan secara terus menerus.

2.2 Manajemen Kualitas

Menurut (Dale, 2006), setiap bisnis memiliki kesulitan yang berbeda dalam menerapkan instrumen dan manajemen kualitas terutama pada proses perbaikan, sumber daya yang tersedia dan sumber daya yang digunakan oleh perusahaan. Dale (2006) menyatakan bahwa ada beberapa langkah yang dapat diterapkan oleh perusahaan agar instrumen dan teknik manajemen kualitas berjalan dengan baik yaitu memberikan pelatihan *Just In Time*, memberikan pelatihan khusus diiringi dengan pertimbangan tim kepada pihak-pihak yang terlibat, menggunakan karyawan untuk mengikuti pelatihan sesuai dengan pendekatan yang telah direncanakan, memastikan pemahaman akan manajemen, memiliki fasilitator yang berperan dan bertanggung jawab terhadap penggunaan instrumen dan teknik manajemen kualitas, mendorong beberapa pihak agar terlibat dalam pengukuran kinerja dan menganalisis proses kinerja. Kualitas adalah proses perbaikan secara terus-menerus dengan melibatkan komitmen organisasi, dengan konsep yang menyeluruh dari segi produk dan prosesnya.

Pengertian kualitas menurut beberapa ahli sebagai berikut:

1. Juran (1962), menjelaskan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan dan manfaatnya.
2. Crosby (1979), kualitas merupakan kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability, delivery, reliability, maintainability, dan cost effectiveness*.
3. Deming (1987), kualitas memiliki tujuan yang memenuhi kebutuhan pelanggan di masa sekarang dan di masa yang akan datang.

Berdasarkan penelitian Cârstea et al., (2014) lingkungan yang dinamis dan lingkungan yang kompetitif membuat persaingan semakin meningkat, hal ini ditunjukkan dengan adanya kenaikan suatu harga karena tekanan yang ada, kualitas menjadi faktor untuk menentukan keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif ditunjukkan dengan adanya proses utama yaitu sistem manajemen mutu, proses pengadaan dan manajemen sumber daya material yang secara langsung berdampak pada kualitas produk akhir dan kinerja dari suatu organisasi. Suatu proses pengadaan dan pengelolaan sumber daya material yang efisien membutuhkan hubungan yang baik dengan pemasok agar efektivitas dan efisiensi meningkat, mencapai kesuksesan untuk seluruh *stakeholders*. Kenaikan dari permintaan pelanggan membuat perusahaan fokus kepada strategi manajemen mereka kepada peningkatan yang berkelanjutan terhadap produk dan proses. Proses pengadaan dan pengelolaan sumber daya material memiliki peran yang terpenting terhadap kualitas produk akhir, dalam ISO 9001:2008 dijelaskan bahwa, proses pengadaan dan pengelolaan sumber daya material adalah suatu prasyarat yang wajib.

Manajemen Kualitas dalam pengadaan dan pengelolaan sumber daya material menurut standar ISO 9000, ISO 9000:2005, ISO 9001:2008, dan ISO 9004:2009 dinyatakan bahwa, sebuah perusahaan dikatakan mencapai kesuksesan yang berkelanjutan dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang bermanfaat terhadap peningkatan kinerja, melakukan pertimbangan terhadap harapan pelanggan, pemangku kepentingan seperti pemegang saham, pemasok dan masyarakat. Dengan adanya sistem manajemen mutu maka, nilai organisasi menjadi semakin bertambah, adanya penurunan biaya dan perusahaan dapat beradaptasi dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Proses pengadaan dan manajemen sumber daya material menentukan kualitas dari suatu produk, hal ini berkaitan kepada nilai atau fitur suatu kualitas produk tersebut. Menurut ISO 9001: 2008 dikatakan bahwa kualitas sesuai dengan persyaratan, untuk

melaksanakan proses yang efisien dibutuhkan unsur-unsur seperti definisi yang jelas dalam menentukan tujuan suatu proses, cara menentukan pencapaian suatu aktivitas dalam sub-prosesnya, mengidentifikasi dan menilai manfaat dari aktivitas yang dilakukan. Perusahaan dapat melakukan kegiatan mereka dengan efektif dan efisien maka sebab itu, pengadaan perlu memastikan adanya keseimbangan antara kebutuhan dan sumber daya material yang tersedia dalam suatu organisasi.

Dalam penelitian Cârstea et al., (2014) pengadaan dan pengelolaan sumber daya material harus memenuhi kondisi berikut:

- a. Sumber daya material sesuai dengan persyaratan,
- b. Sumber daya material dibeli sesuai dengan jumlah yang diperlukan dan waktu yang tepat.
- c. Tingkat yang minimum pada biaya pembelian.

Menurut Cârstea et al., (2014) prinsip *Total Quality Management* berpengaruh terhadap pencapaian keunggulan kompetitif dari proses pengadaan dan pengelolaan sumber daya material yaitu berkaitan kepada ketersediaan produk, kualitas dan kuantitas yang dibutuhkan atau diinginkan, waktu yang dibutuhkan dan berkaitan dengan harga. Persyaratan-persyaratan ini dapat dicapai jika proses pengadaan memiliki orientasi kepada strategi dan proaktif yang bertujuan untuk mengembangkan strategi organisasi sehingga tujuan perusahaan akan tercapai.

Proses pengadaan dapat mengintegrasikan sub-proses yang telah diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Persyaratan telah didefinisikan sesuai dengan kualitas sumber daya material.
- b. Perusahaan mengidentifikasi, mengevaluasi, dan memilih pemasok berdasarkan kemampuan dan persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan.
- c. Menjalin hubungan yang baik dengan pemasok dengan cara membangun, memelihara dan mengelola hubungan.
- d. Melakukan pengawasan, pengukuran dan analisis terhadap hasil untuk mengetahui kemajuan suatu proses.

Penelitian (Munyimi, 2019), direktur pengadaan dan manajer pengadaan berperan dalam memastikan persediaan yang dikirim kepada tender menguntungkan secara ekonomis atau memberikan keseluruhan nilai terbaik untuk spesifikasi. Spesifikasi pengadaan didefinisikan dengan atribut barang atau jasa yang menunjukkan kesesuaian dengan tujuan dan kegunaan untuk pemasok yaitu mengomunikasikan persyaratan pengadaan, dan spesifikasinya seperti spesifikasi kinerja, spesifikasi merk dan spesifikasi ple. Menurut (Munyimi, 2019), spesifikasi kinerja bermanfaat dalam mengomunikasikan informasi-informasi kepada pemasok seperti fungsi dan penerapan dari mana barang dan jasa diperoleh serta kegunaan dari barang atau jasa tersebut seperti persyaratan operasional barang tersebut dan pelayanannya, spesifikasi kinerja memberikan dampak positif terhadap pengelolaan manajemen kualitas khususnya dibagian pengadaan barang. Selanjutnya menurut (Munyimi, 2019), spesifikasi merk dan nama dagang, karena untuk mencocokkan barang-barang tertentu tanpa produk pengganti atau berkaitan dengan produk pengganti secara lebih spesifik, sistem dan pabrik, pemasok mencocokkan dengan spesifikasi yang ada atau jika adanya replika yang dibutuhkan, dengan adanya spesifikasi merk atau nama dagang dapat mengurangi kesalahan

yang dilakukan karena dapat membantu pemasok dalam mengirimkan barang-barang sesuai yang diinginkan dan dibutuhkan oleh perusahaan. Pengiriman yang salah disebabkan karena adanya penghilangan merk atau nama dagang, oleh karena itu pemberian merk atau nama dagang sangatlah penting dan barang yang dikirim semestinya memiliki merk atau nama dagang yang telah disepakati pada saat melakukan pesanan pembelian.

Spesifikasi sampel adalah situasi ketika pemasok melakukan pengambilan barang dan bisa terjadi adanya kesalahan dapat mempermudah pemasok untuk mengetahui barang-barang yang harus dikirimkan ke bagian pengadaan (Munyimi, 2019). Spesifikasi sampel memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terlibat seperti bagian pengadaan atau pemasok untuk mengirimkan barang sesuai dengan sampel dan kualitas barang yang telah ditentukan untuk menghindari adanya kesalahan dalam melakukan pengiriman barang (Munyimi, 2019). Perbandingan kualitas menurut beberapa pakar disajikan pada tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1
Perbandingan Kualitas oleh Deming, Crosby dan Juran

Keterangan	Deming	Crosby	Juran
Definisi kualitas	Keseragaman produk yang dapat diproduksi	Kesesuaian dengan keperluan	Kesesuaian produk dengan penggunaan
Tanggung jawab manajemen senior	Perhatian untuk menciptakan sistem kualitas secara menyeluruh	Perbaikan kualitas secara terstruktur	Manajemen mendukung perencanaan, pengendalian dan perbaikan kualitas

Pendekatan strategik terhadap sistem kualitas	Menciptakan struktur untuk perbaikan secara terus-menerus	Perbaikan proses, bukan program dengan sasaran pada perbaikan	Pendekatan proyek
Dasar perbaikan	Secara terus-menerus dan berkesinambungan untuk mengurangi penyimpangan	Perbaikan proses, bukan program dengan sasaran pada perbaikan	Pendekatan proyek
Pengukuran kualitas	Menghilangkan cacat dan menurunkan biaya kualitas	Menghilangkan cacat dan kualitas adalah bebas cacat	Kualitas adalah mengukur berbagai penyimpangan
Perbaikan proses terus-menerus	<i>Continuous Quality Improvement</i> dengan P-D-C-A	<i>Continuous Quality Improvement</i>	<i>Continuous Quality Improvement</i> dalam perencanaan, pengendalian dan perbaikan kualitas
Pendidikan dan pelatihan	Mendukung Pendidikan dan pelatihan dalam <i>Deming's 14 Points</i>	Mendukung Pendidikan dan pelatihan dengan 8 langkah	Mendukung Pendidikan dan pelatihan secara implisit dan eksplisit dalam langkah-langkah Juran

		mengenai pendidikan kualitas	
Menghilangkan penyebab masalah	Memisahkan penyebab umum (yang tidak dapat dihilangkan) dan penyebab khusus (dapat dihilangkan) dan digunakan teknik-teknik statistika untuk identifikasi	Harus diambil tindakan apabila terjadi kesalahan	Memisahkan penyebab umum (yang tidak dapat dihilangkan) dan penyebab khusus (dapat dihilangkan) dan digunakan teknik-teknik statistika untuk identifikasi.

Sumber; Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2001

Menurut penelitian (Munyimi, 2019) dijelaskan bahwa kesalahan pengiriman dapat memberikan dampak yang negatif seperti menimbulkan kerugian yaitu biaya yang lebih besar, ketidakpuasan dari pihak-pihak yang terlibat. Menurut penelitian (Cârstea et al., 2014) diperlukan metode yang sesuai untuk evaluasi dalam melakukan pemilihan pemasok berdasarkan kemampuan mereka, kinerja yang terkait, kedisiplinan dalam mengirimkan pesanan, harga dan jumlah yang dibutuhkan. Setelah itu perusahaan menilai apakah pemasok dapat memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh perusahaan lalu dampak yang diperoleh jika memilih pemasok tersebut seperti dampak pada sumber daya produk jadi.

Cârstea et al., (2014) mengatakan ada 3 penyelidikan yang diperlukan oleh suatu perusahaan yaitu:

- a. Informasi terkait dengan pemasok
- b. Keterlibatan dengan kunjungan dan pihak penyelia lalu dampaknya terhadap kualitas produk akhir, salah satunya adalah kapasitas teknologi yang digunakan agar kualitas tetap terjaga
- c. Adanya investigasi kualitatif yang bermanfaat agar kualitas dan peraturan keselamatan dapat terlaksana dengan baik.

Perusahaan dapat memilih pemasok-pemasok yang menurut mereka paling sesuai dengan kriteria yang diperlukan oleh perusahaan seperti, kualitas, waktu pengiriman, harga, tingkat layanan, kemampuan memecahkan masalah.

Menurut (Munyimi, 2019) suatu informasi yang benar, dapat diterima, lamanya pengalaman pemasok dibagian pengadaan serta pemasok yang memiliki profesionalisme dapat memberikan informasi yang meyakinkan dan tepat. Dalam penelitian (Cârstea et al., 2014) menyebutkan bahwa sumber dari keberhasilan terus-menerus adalah memilih pemasok yang efisien, dan menjaga hubungan yang baik dengan pemasok yaitu perusahaan dan pemasok dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk menciptakan nilai. Perusahaan bisa mengetahui hubungan kinerja dengan pemasok dengan cara adanya kerja sama, partisipasi, pengelolaan saham, pertukaran informasi, berbagi keuntungan dan risiko. Efektivitas suatu proses menentukan efektivitas sistemnya seperti kinerja diukur dan ditetapkan pada saat melakukan perencanaan terhadap proses pengadaan (Cârstea et al., 2014). Selanjutnya dalam penelitian (Cârstea et al., 2014) proses pengadaan dan pengelolaan sumber daya material mengarah kepada tiga hal yaitu:

- a. Kualitas
- b. Biaya yaitu terkait dengan kenaikan biaya transportasi, biaya penyimpanan, inspeksi, kenaikan harga barang baku yang memiliki dampak terhadap profitabilitas perusahaan.
- c. Perencanaan terbagi lagi menjadi evaluasi pemenuhan tenggang waktu yang berkaitan dalam hal waktu proses pemesanan yang memiliki kaitan dengan kinerja pemasok dalam melakukan pengiriman dan jika terjadi stok habis, efisiensi yang lebih berfokus kepada organisasi, evaluasi yang berfokus kepada kinerja pemasok dan proses pengadaan.

Evaluasi kinerja pemasok dapat dinilai dengan kriteria kualitatif maupun kriteria kuantitatif, dalam penelitian (Cârstea et al., 2014) ada beberapa aktivitas yang diminta oleh pemasok yang memiliki satu tujuan dengan organisasi yaitu: pembaruan informasi berkala secara *real-time*, dapat diandalkan yaitu mudah diukur sesuai dengan tujuan. Menurut Penelitian (Chang, 2008) pentingnya manajemen pengadaan adalah untuk mengurangi total biaya rantai pasokan, meningkatkan kualitas produk dan bermanfaat dalam memperpendek siklus operasi. Sistem kualitas pada era sekarang berbeda dengan era dahulu karena sistem kualitas sekarang lebih mengarah kepada sistem kualitas modern .

Menurut Vincent Gaspersz (2001) menjelaskan bahwa ada 5 karakteristik dari sistem kualitas modern diantaranya adalah :

- a. Sistem kualitas modern orientasinya mengacu kepada pelanggan, memberikan produk yang menjadi keinginan pelanggan dan prinsip yang dianut adalah hubungan antara pemasok dan pelanggan. Contoh yang terjadi di perusahaan adalah perusahaan berusaha sebaik mungkin dalam mengoptimalkan kegiatan inti bisnis atau aktivitas operasional yang mereka miliki.

- b. Dukungan yang aktif dari *top management* terhadap peningkatan kualitas secara terus-menerus. Hal ini akan membawa dampak kepada seluruh anggota perusahaan juga memiliki peran terhadap keterlibatan untuk peningkatan kualitas. Contohnya adalah karyawan memberikan kinerja terbaik mereka dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas, adanya motivasi kepada karyawan dan meningkatkan inovasi.
- c. Adanya pemahaman dari setiap anggota organisasi mengenai tanggung jawab yang lebih spesifik terhadap kualitas. Setiap anggota organisasi diharapkan untuk memahami tanggung jawab yang berbeda-beda sesuai dengan pekerjaan spesifik mereka. Contohnya adalah orang yang berada dibagian gudang memiliki tanggung jawab dalam melakukan penerimaan barang dan melakukan pengecekan terhadap suatu barang.
- d. Aktivitas-aktivitas yang memiliki orientasi kepada tindakan untuk pencegahan kerusakan, hal ini mencakup kepada hal yang lebih luas karena perusahaan tidak hanya mengacu kepada cara-cara yang digunakan untuk mendeteksi adanya kerusakan. Persyaratan merupakan hal yang penting salah satunya adalah inspeksi singkat atau audit terhadap produk akhir. Perusahaan bisa melakukan tindakan yang tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya kerusakan dalam menjalankan aktivitas-aktivitas, jika hal ini telah diterapkan dan berhasil dalam melaksanakannya maka usaha peningkatan kualitas akan berdampak kepada kemampuan perusahaan untuk mengurangi biaya-biaya tertentu yang mungkin akan terjadi.
- e. Filosofi yang muncul mengenai kualitas sebagai jalan hidup atau *way of life*. Perusahaan berupaya dalam melakukan peningkatan kualitas secara terus-menerus.

Perbedaan pandangan tradisional dan pandangan modern tentang kualitas disajikan pada tabel 2.2. sebagai berikut:

Tabel 2.2.

Perbedaan pandangan tradisional dan pandangan modern tentang Kualitas

Pandangan Tradisional	Pandangan Modern
Memandang kualitas sebagai isu teknis	Memandang kualitas sebagai isu bisnis
Usaha perbaikan kualitas dikoordinasikan oleh manajer kualitas	Usaha perbaikan kualitas diarahkan oleh manajemen puncak
Memfokuskan kualitas pada fungsi atau departemen produksi	Kualitas mencakup semua fungsi atau departemen dalam organisasi
Produktivitas dan kualitas pada fungsi atau departemen produksi	Produktivitas dan kualitas merupakan sasaran yang berkesesuaian, karena hasil-hasil produktivitas dicapai melalui peningkatan atau perbaikan kualitas
Kualitas didefinisikan sebagai konformasi terhadap spesifikasi atau standar. Membandingkan produk terhadap spesifikasi.	Kualitas secara tepat didefinisikan sebagai persyaratan untuk memuaskan kebutuhan pengguna produk atau pelanggan. Membandingkan produk terhadap kompetisi dan terhadap produk terbaik di pasar.

Kualitas diukur melalui derajat non konformasi (<i>non conformance</i>), menggunakan ukuran kualitas-kualitas internal.	Kualitas diukur melalui perbaikan proses atau produk dan kepuasan produk atau pelanggan secara terus-menerus, dengan menggunakan beberapa ukuran kualitas berdasarkan pelanggan.
Kualitas dicapai melalui inspeksi secara intensif terhadap produk.	Kualitas ditentukan melalui desain produk dan dicapai melalui teknik pengendalian yang efektif, serta memberikan kepuasan selama masa pakai produk.
Beberapa kerusakan atau cacat diizinkan, jika produk telah memenuhi standar kualitas minimum.	Cacat atau kerusakan dicegah sejak awal melalui teknik pengendalian proses yang efektif.
Kualitas adalah fungsi terpisah dan berfokus pada evaluasi produksi	Kualitas adalah bagian dari setiap fungsi dalam semua tahap dari siklus produk.
Pekerja dipermalukan apabila menghasilkan kualitas yang jelek.	Manajemen bertanggung jawab untuk kualitas.
Hubungan dengan pemasok bersifat jangka pendek dan berorientasi pada biaya.	Hubungan dengan pemasok bersifat jangka panjang dan berorientasi pada kualitas.

Sumber: Vincent Gaspersz, 2001:16.

Menurut Vincent Gazpers (2001), Manajemen Kualitas adalah semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan, dan tanggung jawab serta mengimplementasikannya melalui alat-alat manajemen kualitas, seperti perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, penjaminan kualitas dan peningkatan kualitas. Tahap-tahap yang digunakan untuk implementasi manajemen kualitas adalah tahap iniasi yaitu tahap di mana pimpinan perusahaan mulai mengenal dan memahami konsep manajemen kualitas sebelum akhirnya berkomitmen untuk mengimplementasikannya di perusahaan. Kesalahan-kesalahan pengiriman dapat memberikan dampak kepada kualitas perusahaan namun kesalahan-kesalahan ini bisa diperbaiki dengan melibatkan pihak-pihak bagian pengadaan.

Munyimi (2019) menyatakan bahwa praktisi pengadaan harus menerapkan spesifikasi kinerja kepada pemasok dengan melakukan pengarahan yang jelas sesuai dengan prosedur operasional, melatih bagian-bagian pengadaan mengenai spesifikasi merk atau nama dagang sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan, bagian pengadaan memberikan sampel yang spesifik kepada bagian pemasok, dibutuhkan peran dari seluruh pihak yang terlibat dengan pengadaan barang, memberikan pemahaman terhadap pengadaan seperti metode yang digunakan, kriteria penerimaan, manfaat dan penggunaan yang tepat sesuai dengan pesanan pembelian, contohnya adalah permintaan penawaran atau *Request For Quotations* (RFQ), permintaan proposal atau *Request For Proposal* (RFP) dan dokumen undangan untuk tender atau *Invitation To Tender* (ITT).

BAB III

METODE PROGRAM KERJA MAGANG

3.1. Jenis Pemagangan

Pemagangan dikatakan penting karena memiliki kaitan dengan pengambilan suatu keputusan seperti memecahkan masalah internal atau masalah eksternal suatu perusahaan. Jenis pemagangan ini berupa studi lapangan yang merupakan pengamatan langsung penulis bagaimana penerapan manajemen operasi yang berkaitan dengan kualitas pengadaan barang di Pamella Satu Supermarket yang berlokasi di Yogyakarta. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk kata-kata dan tidak menggunakan angka-angka serta tidak menggunakan berbagai pengukuran (Amirullah, 2013). Menurut Schindler dan Cooper (2017) penelitian kualitatif meliputi susunan teknik interpretatif berusaha untuk menggambarkan, memberikan kode, menerjemahkan, sehingga berkaitan dengan pengertian, bukan frekuensi dari fenomena yang sering atau terjadi secara alami dalam dunia sosial.

Data-data dari penelitian kualitatif diambil dari:

1. Individu atau kelompok
2. Organisasi atau institusi
3. Catatan
4. Pengaturan dan lingkungan
5. Objek, artefak, produk media
6. Kejadian untuk sesuatu yang terjadi

Jenis penelitian yang dilakukan dalam magang ini adalah penelitian studi kasus, menurut Sekaran dan Bougie (2011), studi kasus adalah analisis mendalam dan kontekstual terhadap situasi yang mirip dengan organisasi lain, dimana sifat dan definisi masalah yang terjadi adalah serupa dengan yang dialami dalam situasi saat ini. Studi kasus menyediakan data kualitatif dan bukan kuantitatif untuk analisis dan interpretasi Sekaran dan Bougie (2011). Metode ini digunakan karena penulis mengamati dan terlibat langsung yaitu sebagai alat utama riset. Studi kasus adalah metode penelitian yang mengombinasikan wawancara individu dan wawancara kelompok dengan analisis dan observasi catatan (Schindler dan Cooper, 2017:p.165-166). Schindler dan Cooper (2017) menyebutkan bahwa dalam studi kasus, partisipan wawancara diajak untuk mengungkapkan cerita dari pengalaman mereka, dengan mereka yang dipilih untuk mewakili tingkat perbedaan dalam organisasi yang sama atau perspektif yang berbeda dalam situasi atau proses yang sama untuk menghasilkan pemahaman yang lebih dalam.

3.2.Waktu dan Tempat

Lokasi magang adalah tempat yang digunakan untuk oleh penulis yang menjadi sasaran untuk memperoleh data-data yang diinginkan dan dibutuhkan. Waktu pemagangan dimulai tanggal November 2019 hingga Januari 2020 dan berlokasi di Pamella Satu Supermarket alamat Jl. Kusumanegara No 141 Muja Muju Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta Daerah Istimewa Yogyakarta.

3.3. Sumber Data

Sumber data berupa data primer dan data sekunder yang digunakan untuk menyusun

laporan magang. Menurut Sekaran dan Bougie (2011), data primer adalah data yang mengacu kepada informasi yang diperoleh oleh peneliti pada variabel untuk dijadikan tujuan spesifik penelitian.

Menurut Suharsimi Arikunto (2006), data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subyek penelitian yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Data primer yaitu data yang diperoleh penulis langsung di lapangan yaitu wawancara kepada bagian atau staff yang terkait dengan implementasi manajemen operasi. Menurut Sekaran dan Bougie (2011), data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh para peneliti, data yang diterbitkan dalam jurnal statistik dan lainnya, sumber informasi yang tersedia dari sumber publikasi yang berada di dalam atau di luar organisasi. Menurut Suharsimi Arikunto (2006), data sekunder adalah data yang diperoleh data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, SMS, dan lain-lain), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer. Data sekunder yaitu data yang diperoleh penulis secara tidak langsung melalui perantara, misal dari dokumen-dokumen dan sumber lain yang berhubungan dengan implementasi manajemen operasi yang terjadi di Pamella Satu Supermarket.

3.4. Pengertian Populasi

Menurut Schindler dan Cooper (2017) populasi adalah sekelompok dari elemen-elemen yang ingin disimpulkan. Menurut Arikunto (2006), populasi adalah keseluruhan obyek penelitian.

Menurut Sekaran & Bougie (2011) populasi mengacu pada keseluruhan orang, kelompok atau kejadian atau hal yang ingin diinvestigasi. Populasi dalam pemagangan ini adalah seluruh karyawan dan staff di Pamella Satu Supermarket yang tugasnya terkait dengan

implementasi kualitas pelayanan pengadaan barang khususnya pada penerimaan barang di Pamella Satu Supermarket. Populasi merupakan keseluruhan dari kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum, yang terdiri dari bidang-bidang untuk diteliti (Amirullah, 2013).

3.5. Pengertian Sampel

Menurut Arikunto (2006), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Pengambilan sampel dapat bermanfaat untuk penggambaran keadaan populasi yang sebenarnya. Berdasarkan Uma Sekaran dan Roger Bougie, mempelajari sampel dapat membantu peneliti dalam menarik kesimpulan terhadap populasi penelitian. Sampel merupakan suatu sub kelompok dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian (Amirullah, 2013).

Sampel pada program kerja magang ini adalah bagian penerimaan barang, koordinator gudang dan staffnya serta orang yang bertugas sebagai stoker di swalayan.

3.6. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2006). Menurut Moleong, 2008 (dalam buku Suharsimi Arikunto, 2006 :21), sebelas karakteristik penelitian kualitatif adalah latar belakang, manusia sebagai alat, metode kualitatif, analisis data secara induktif, teori dasar, deskriptif, lebih mementingkan proses daripada hasil, adanya batas yang ditentukan oleh fokus, adanya kriteria khusus untuk keabsahan data, desain yang bersifat sementara, hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama.

Menurut Schindler dan Cooper (2017) analisis data biasanya meliputi pengurangan data akumulasi menjadi ukuran yang dapat diolah, mengembangkan riasan, mencari pola, dan mengaplikasikan teknik statistik. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang secara khusus dikumpulkan untuk kebutuhan program kerja magang dan untuk memperoleh data ini dibutuhkan biaya dan waktu yang banyak (Amirullah, 2013). Data primer adalah penelitian langsung terhadap obyek yang diteliti. Data tersebut diperoleh melalui metode observasi, wawancara dan hasil kuisioner dari responden (Hafied Hamzah, 2013:97). Data sekunder setidaknya memiliki satu interpretasi yang dimasukkan di antara kejadian dan catatannya, data primer digunakan karena kedekatan data terhadap kebenaran dan pengendali terhadap kesalahan (Schindler dan Cooper, 2017:p.86).

Metode pengumpulan data primer diperlukan untuk membuktikan kebenaran dari data-data yang ada, kemudian data-data yang didapatkan dianalisis lalu disimpulkan secara induktif. Metode tersebut dapat dilakukan dengan observasi dan wawancara kepada bagian-bagian yang terkait dengan mekanisme manajemen operasi Pamella Satu Supermarket. Observasi atau Pengamatan, Observasi adalah kegiatan pencatatan pola perilaku orang, obyek dan kejadian-kejadian dalam suatu cara sistematis untuk mendapatkan informasi tentang fenomena-fenomena yang diminati (Amirullah, 2013). Observasi dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur, penulis melakukan kedua observasi ini di Pamella Satu Supermarket. Observasi dilakukan oleh penulis sebagai kebutuhan laporan magang dengan melakukan pencarian data dengan beberapa narasumber dan informan yang memberikan sumber data yang diperlukan. Observasi pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti, peneliti memahami konteks data dalam keseluruhan situasi dan dapat diperoleh pandangan yang holistik, observasi dilakukan secara berstruktur dengan menggunakan pedoman observasi atau panduan pengamatan (Hafied Hamzah, 2013:97).

Wawancara, metode yang memberi pertanyaan terstruktur kepada sampel dari populasi yang dirancang untuk memperoleh informasi (data) dan responden (Amirullah,2013). Penulis telah melakukan wawancara terstruktur yaitu menyusun beberapa pertanyaan secara sistematis. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti (Hafied Hamzah, 2013:97). Wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah wawancara tatap muka kepada *Assistant General Manager* Pamela Satu Supermarket, *Brench Manager*, bagian penerimaan barang, koordinator gudang, staf gudang dan koordinator swalayan.

3.7. Instrumen Penelitian

Arikunto (2006) menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Penulis menjadi instrumen penelitian utama karena terlibat langsung melakukan penelitian seperti penyusunan topik, perumusan masalah, metode penelitian dan pengumpulan data, analisis data dan membuat kesimpulan dan saran hasil penelitian.

BAB IV

HASIL PELAKSANAAN MAGANG DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Pamella Supermarket

Pamella Supermarket merupakan bagian dari Pamella Group, berdiri pada 24 September 1975, nama pemiliknya adalah Noor Liesnani Pamella dan suaminya Sunardi Syahuri (almarhum). Pamella Supermarket awal mulanya adalah warung kecil seluas 5 x 5 meter persegi dan kemudian karena kegigihan, keuletan dan kerja keras dari Noor Liesnani Pamella dan suaminya maka mereka memutuskan untuk memperluas warung menjadi 5 x 15 meter dan mulai memiliki karyawan pada tahun 1978. Krisis ekonomi di Indonesia pada tahun 1979 mempengaruhi bisnis ini yaitu adanya kenaikan harga barang-barang untuk kebutuhan sehari-hari namun dapat diatasi karena adanya hubungan yang baik antara Noor Liesnani dan suaminya dengan pemasok, dampaknya adalah mendapatkan harga yang lama untuk pembelian barang dan sementara ditutup sampai adanya kepastian harga.

Pada tahun 1981 Warung Pamella berganti nama menjadi Toko Pamella dan membuka cabang Pamella Dua pada tanggal 14 September 1981 di Jalan Pandean no.16 Yogyakarta. Pada tahun 1984 Toko Pamella berubah nama menjadi Toko Pamella Satu. Pada 15 Januari 1993 membuka cabang baru yaitu Pamella Tiga di Jalan Wonocatur 377 Yogyakarta, setelah itu Pamella terus berkembang. Pada tahun 1995 Noor Liesnani Pamella mengubah struktur manajemen bisnisnya berdasarkan hasil dari pelatihan manajemen minimarket yang dilaksanakan oleh Departemen Koperasi RI bekerjasama dengan Yayasan Prasetya Mulya (YPM).

Pamella Group memiliki 8 cabang yang berada di Yogyakarta salah satunya adalah Pamella Satu Supermarket, kesuksesan Pamella Supermarket tidak terlepas dari

sejarah berdirinya Pamella Supermarket dan perjuangan dari pemilik yaitu Ibu Noor Liesnani dan suaminya yaitu Sunardi Syahuri. Bisnis ini terus berkembang dan pada tahun 1996 membuka cabang Toko Pamella Empat di Jalan Pramuka 84, Yogyakarta, manajemen yang semula adalah *Traditional Trade* yang berarti konsumen dilayani menjadi *Modern Trade* yaitu konsumen melayani diri mereka sendiri, perusahaan ini memberikan dampak positif terhadap bisnis ini salah satunya adalah kenaikan omzet, dan “Toko Pamella” berubah nama menjadi “Pamella Swalayan”.

Tahun 1997 Pamella membuka lini bisnis baru di Jalan Tegal Turi 69, Yogyakarta yaitu Pamella Lima yang menjual berbagai kebutuhan dan perlengkapan bangunan (besi) dan kepemilikannya kepada putrid sulung Noor Liesnani Pamella dengan berbasis manajemen yang sama. Setelah sukses dengan Pamella Lima, kemudian Pamella mengembangkan unit bisnis yang lain yaitu SPBU (Pom Bensin) Pamella yang dibuka pada akhir tahun 2005 di lokasi yang strategis di Jalan Lowanu, Yogyakarta.

Tahun 1999 Pamella Enam Swalayan dibuka dan beroperasi di Jalan Raya Candi Gebang, Condong Catur, Sleman, Yogyakarta.

Tahun 2002 Pamella Tujuh Swalayan berdiri di Utara Jogja yaitu Desa Bromonilan, Purwomartani, Kalasan, Sleman. Pamella Swalayan menjual lebih dari 45.000 macam barang, meliputi produk makanan, kebutuhan rumah tangga non-makanan, obat-obatan, kosmetik, pecah-belah, busana, alat tulis kantor, mainan dan aksesoris, maka “Pamella Swalayan” meng-*upgrade* dirinya menjadi “Pamella Supermarket”. Kemudian dibuka cabang lainnya yaitu Pamella 8 Supermarket dan Pamella Sembilan Supermarket. Kesuksesan dari suatu bisnis tidak lepas dari perjuangan, kerja keras, kegigihan dan keuletan pemilik bisnis.

Bisnis ini terus berkembang dan pada tahun 1996 membuka cabang Toko Pamella Empat di Jalan Pramuka 84, Yogyakarta, manajemen yang semula adalah *Traditional*

Trade yang berarti konsumen dilayani menjadi *Modern Trade* yaitu konsumen melayani diri mereka sendiri, perusahaan ini memberikan dampak positif terhadap bisnis ini salah satunya adalah kenaikan omzet, dan “Toko Pamela” berubah nama menjadi “Pamella Swalayan”.

Tahun 1997 Pamela membuka lini bisnis baru di Jalan Tegal Turi 69, Yogyakarta yaitu Pamela Lima yang menjual berbagai kebutuhan dan perlengkapan bangunan (besi) dan kepemilikannya kepada putrid sulung Noor Liesanani Pamela dengan berbasis manajemen yang sama. Lalu pada tahun 1999 Pamela Enam Swalayan dibuka dan beroperasi di Jalan Raya Candi Gebang, Condong Catur, Sleman, Yogyakarta.

Tahun 2002, cabang Pamela berkembang di Utara Yogyakarta. Pamela Tujuh Swalayan berdiri di Desa Bromonilan, Purwomartani, Kalasan, Sleman pada tanggal 1 September 2002.

4.1.2 Visi dan Misi

Situs resmi dari *Pamella Group* dijelaskan tentang visi dan misi perusahaan sebagai berikut:

Visi

Menciptakan brand image Pamela Supermarket sebagai *trendsetter* supermarket muslim di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Misi

1. Menerapkan sistem ekonomi yang Islami.

2. Membantu upaya pemerintah dalam menyelesaikan masalah pengangguran dengan menyediakan lapangan kerja yang banyak.
3. Meningkatkan kualitas SDM Pamella Supermarket sedemikian sehingga memiliki pola hidup dan sikap yang Islami.
4. Senantiasa memperbaiki sistem manajemen Pamella Supermarket menuju manajemen yang professional.
5. Memperluas jaringan bisnis melalui ikatan kemitraan dengan pengusaha kecil dan koperasi.

4.1.3 Kondisi Pamella Satu Supermarket

Pamella Satu Supermarket adalah Pusat dari Pamella Supermarket yang berlokasi di di Jalan Kusumanegara No.141 Yogyakarta. Pamella Satu merupakan Pamella Pusat yang berada di Jalan Kusumanegara No.141. Pamella Satu Supermarket telah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, hal ini ditunjukkan dengan harga-harga produk yang dijual di Pamella Supermarket relatif lebih murah daripada supermarket lainnya. Produk yang tersedia cukup banyak dan harganya terjangkau, menjaga kualitas dengan pemasok merupakan suatu kewajiban untuk meningkatkan kinerja dari perusahaan, salah satunya dengan membangun komunikasi yang baik antara pihak perusahaan dan pemasok. Pamella Satu Supermaket adalah salah satu supermarket yang berada di kota Yogyakarta dan dikenal karena lokasinya yang strategis yaitu di tepi Jl.Kusumanegara No.141, Muja Muju, Kec.Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, harga barang yang ditawarkan oleh Pamella Satu Supermarket bervariasi dan terjangkau murah dibandingkan dengan Supermarket lainnya dan Pamella Satu Supermarket menyediakan barang barang yang cukup lengkap mulai dari makanan, minuman, kosmetik, pakaian, mainan, alat rumah

tangga dan lain-lain sebagainya. Pamella Satu Supermaket menerapkan sistem keislamannya yaitu tidak menjual rokok di seluruh cabang Pamella Supermarket manapun, hal ini berhasil menarik perhatian bagi masyarakat luas dan menarik perhatian media untuk meliput kunci sukses dari supermarket ini.

4.2 Penerapan Manajemen Kualitas di Pamella Satu Supermarket

4.2.1 Memasukkan barang di Pamella Satu Supermarket

Sebelum memasukkan barang ke Pamella Satu Supermarket, sales terlebih dahulu melakukan survei ke Pamella Satu Supermarket untuk melihat produk atau barang yang belum dijual dan hal-hal lain yang diperlukan, setelah melakukan pengecekan pada hari berikutnya, sales tersebut datang ke kantor yang berada di lantai dua Pamella Satu Supermarket depan konter ATK untuk menemui Ibu Mila selaku administrator yang nantinya akan diteruskan kepada Ibu Noor Liesnani Pamella selaku pemilik dan *General Manager* atau diwakilkan oleh putrinya yang bernama Himmadatoen Fida selaku *Assistant General Manager*. *General Manager* maupun *Assistant General Manager* memiliki wewenang apakah produk atau barang tersebut layak untuk dijual di Pamella Satu Supermarket atau tidak, hal ini dipertimbangkan dengan matang melalui berbagai aspek seperti harga, kualitas produk, desain packaging produk tersebut, apakah produk tersebut sudah banyak dijual atau belum, kemudian dari segi kompetitor apakah produk tersebut dapat bersaing atau tidak.

Harga produk barang yang ditawarkan bervariasi yaitu beberapa produsen menawarkan potongan harga seperti pemberian diskon, beli 1 gratis 1 dan sebagainya. Tidak hanya itu saja, kemudian dari kualitas produk hampir seluruh produsen memberikan contoh atau sampel beberapa produk mereka kepada *General Manager* atau *Assistant General Manager*, ada beberapa dari pemasok yang memberikan informasi mengenai fungsi dan manfaat yang akan didapatkan dari produk tersebut kemudian ada design packaging hal ini meliputi kualitas

bahan apakah bagus atau tidak menarik atau tidak sesuai atau tidak. Setelah itu General Manager atau Assistant Manager mendiskusikannya bersama Ibu Mila, Pak Walidi dan Ibu Indah dan memastikannya kembali apakah produk tersebut akan bersaing di pasar atau tidak. Ada dua kemungkinan yaitu produk ditolak atau produk tersebut diterima di Pamella Satu Supermarket. Jika produk tersebut diterima oleh Pamella Satu Supermarket atas disposisi General Manager atau Asisten Manager maka Pamella Satu Supermarket memberikan surat pengantar pendaftaran produk baru kepada Supplier atau Sales yang berisi tentang nama perusahaan, alamat dan nomor telepon yang bisa untuk dihubungi, nama pemasok, nama produk secara lengkap, barcode produk tersebut dan harga belinya. Formulir surat pengantar pendaftaran produk baru disajikan pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1.

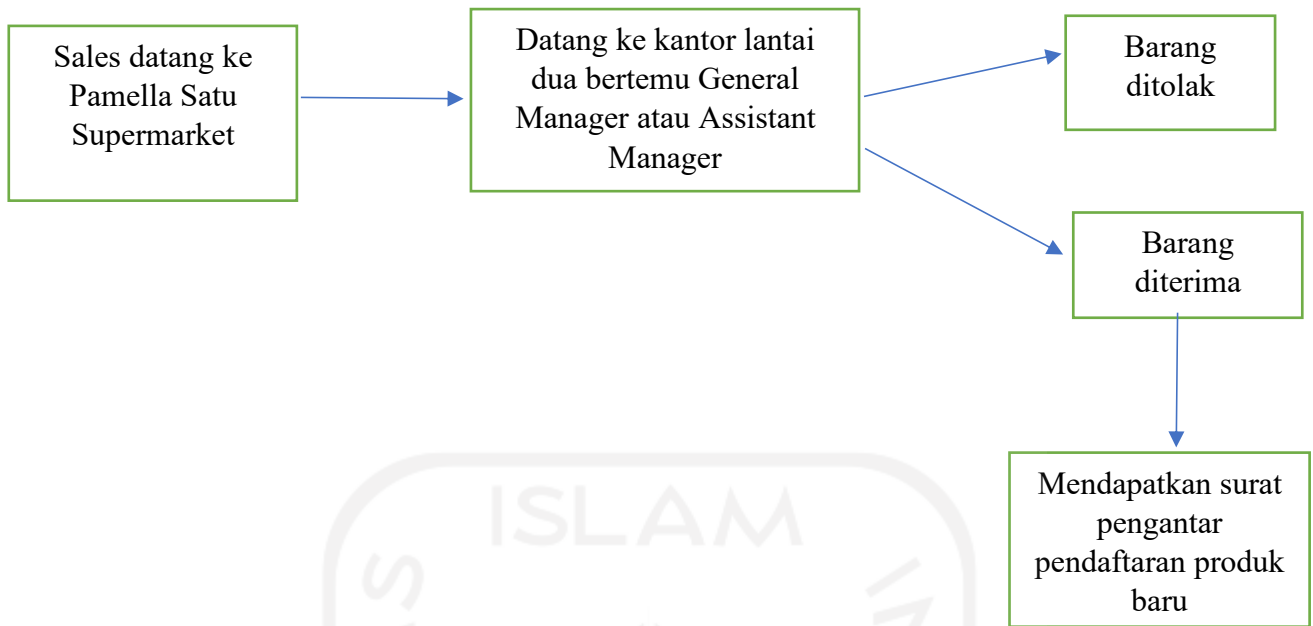
Surat pengantar pendaftaran produk baru

PANELLA		SURAT PENGANTAR PENDAFTARAN PRODUK BARU (SP3B)		Tanggal :		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> </tr> </table>				1	2	3	4	5	6	7	8
1	2	3	4														
5	6	7	8														
Perusahaan		Supplier :															
Alamat & Telp :																	
No	Nama Produk (Lengkap)	Barcode	Harga Beli														
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	

Telah Disetujui

Noor Liesnani Pamella
General Manager

Mekanisme memasukkan barang di Pamella Satu Supermarket secara ringkas dipaparkan dalam gambar 4.1 sebagai berikut:



Gambar 4.1.
Mekanisme memasukkan barang di Pamela Satu Supermarket

Ada beberapa pemasok potensial yang ingin melakukan konsinyasi atau titip jual di Pamela Satu Supermarket, setelah itu mereka diberikan surat pengantar produk titip jual dan mengisi form yaitu nama pemasok, alamat dan nomor telepon nama produk dan ukuran dari produk tersebut, harga beli dan harga jual dan ingin ditempatkan di cabang Pamela Supermarket yang mana. Berikut adalah *form order* swalayan yang harus diisi, meliputi tanggal order, nama barang. *Form Order* Swalayan ini diisi oleh karyawan counter setelah itu diperiksa sesuai dengan kebutuhan Pamela Satu Supermarket dan disetujui oleh koordinator dari Swalayan seperti yang tertera pada tabel 4.2.

Tabel 4.2.
Form Order Swalayan

PAMELLA
SUPERMARKET
JL. KUSUMANEGERA 130-143 TEBERAKARTA TELP. 0274 - 512070, 512080

FORM ORDER SWALAYAN

Tgl Order : _____ Lajur : _____

NO	Nama Barang, Ukuran, Varian	Jumlah	
		Order	Kirim
1			
2			
3			
4			
5			

Penanggungjawab Order (Counter Lajur)	ACC SM ()
Kepala Gudang ()	Tgl : _____ Store Checker ()

Setelah formulir pemesanan barang tersebut terisi, maka bagian pemesanan mengirimkan ke *e-mail*. Pemesanan dapat juga dilakukan melalui sales yang datang misalnya dalam seminggu dua kali. *Form Order* digunakan untuk memastikan pemesanan, dapat dijadikan sebagai bukti jika pengiriman barang mengalami kesalahan yaitu perusahaan dapat mengambil kebijakan seperti pengembalian dana atau penukaran produk, dan lain sebagainya. Berdasarkan aktivitas memasukkan barang dapat dikatakan bahwa perusahaan telah melaksanakan manajemen kualitas diiringi dengan teknik dan pemilihan instrumen manajemen kualitas untuk dapat mendukung dan meningkatkan proses kualitas pada aktivitas memasukkan barang di Pamella Satu Supermarket.

4.2.2 Mekanisme Pengadaan Barang

Stock Order dilakukan oleh *stocker* yang terdiri dari 2 karyawan yaitu Ibu Siti dan Bapak Zulfan. *Stock Order* adalah stok gudang yang selalu ditulis di buku *repeat*, buku *repeat* adalah buku untuk mencatat seluruh *order* atau pesanan dari produsen-produsen baik itu distributor besar atau distributor kecil untuk swalayan dan selain itu terdapat buku *Delivery Order* (DO) yaitu buku untuk mencatat barang yang akan dikeluarkan dari Gudang Pusat Pamella yang akan dikirimkan ke Pamella Satu Supermarket. Tugas-tugas yang dijalankan

diantaranya adalah melakukan pengecekan barang apakah tersedianya persediaan barang di gudang lalu dilanjutkan dengan melakukan pengecekan barang di toko atau swalayan kemudian disesuaikan melalui buku *repeat* dengan cara melihat riwayat order barang yang dilakukan di minggu sebelumnya dengan contoh jika minggu lalu persediaan barang masih 5 karton dan di gudang tinggal 2 karton maka harus dilakukan order sebanyak 3 karton. Contohnya adalah saat dilakukan pengadaan persediaan barang misalnya adalah produk dengan brand *Blue Band*, dilakukan dengan cara menghitung jumlah itemnya dengan pemesanan 1 karton dengan isi 60 terbagi menjadi 5 *box* yang masing-masing berisi 12 pcs lalu berkoordinasi dengan koordinator gudang dan setelah itu sales perwakilan dari distributor-distributor akan mengirimkan barang dengan jadwal yang telah terlampir, setelah itu membuat dan mencetak *Purchase Order* (PO) di Pak Hengky lantai 2, setelah PO jadi, sales akan mengambil kertas PO tersebut dan hari besoknya atau sesuai jadwal yang telah ditentukan datang untuk mengirimkan barang sesuai permintaan pesanan dan pengecekan barang dilakukan oleh koordinator gudang jika permintaan sudah sesuai maka sales meminta tanda tangan dari salah satu koordinator gudang yang fungsinya adalah dapat meminta cap di kantor *Back Office* lalu akan diberikan salinan dari faktur penjualan yang fungsinya adalah untuk mengambil tagihan di dua minggu kedepan.

4.2.3 Gudang di Pamella Satu Supermarket

Berdasarkan hasil magang, sistem aluran distribusi Pamella Satu Supermarket terbagi menjadi tiga yaitu fasilitas, persediaan dan transportasi. Pamella Satu Supermarket memiliki dua gudang yaitu Gudang Transit dan Gudang Atas Pamella Satu Supermarket, selain itu terdapat 1 gudang lainnya yaitu Gudang Pusat Pamella yang terhubung dengan semua cabang Pamella Supermarket. Pamella Satu Supermarket telah menjadwalkan karyawan-karyawan gudangnya secara bergantian mengurus gudang atas dan gudang bawah, jumlah staff di

gudang Pamella Satu Supermarket ada tujuh orang dengan tugas-tugasnya masing-masing. Ada dua orang yang bertugas sebagai Kepala Gudang dan koordinatornya, kemudian tiga orang yang bertugas di gudang atas untuk menaikkan dan menurunkan barang, dan lainnya bertugas dibagian gudang bawah dekat swalayan. Letak dari gudang-gudang tersebut adalah gudang transit berada di swalayan terletak di sebelah *customer service* dan tempat penitipan barang, adanya gudang menjadi fasilitas yang diberikan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Gudang atas terletak di lantai 3 yang terletak di depan kantor *back office* dan gudang pusat yang letaknya disebelah Pamella Satu Supermarket berada di Jalan Dr.Prof Soepomo Umbulharjo Yogyakarta. Gudang tersebut untuk menyimpan persediaan barang dagangan yang jumlahnya tergantung dari banyaknya jumlah pesanan yang dibutuhkan. Pamella Satu Supermarket telah menyediakan transportasi berupa mobil *box* untuk memudahkan proses dari alur distribusi barang dari Gudang Pusat ke Gudang Pamella Satu Supermarket dan sarana daya dukung yang mempermudah proses pengiriman barang.

4.2.4 Pengiriman dan Pengambilan Barang

Produsen yang mengirimkan dan melakukan pengambilan barang di Pamella Satu Supermarket terbagi menjadi dua yaitu produsen besar dan produsen kecil, contohnya adalah distributor dan agen. Pamella Satu Supermarket telah menjadwalkan setiap minggunya kepada produsen besar dan produsen kecil yang datang dengan jam kerja penerimaan barang mulai dari jam 07.00 - 12.00 WIB dan dilanjutkan jam 13.00 - 15.00 WIB dengan hari jam kerja Senin -Sabtu. Jadwal pengiriman barang di Pamella Satu Supermarket akan terlampir. Salah satu kondisi dimana pada hari yang sudah dijadwalkan, karyawan dari pihak pemasok mengirimkan barang, pada gambar ini salah satu karyawan dari pihak pemasok sedang memilah produk yang sesuai dengan pesanan Pamella Satu Supermarket di ruang tunggu pengunjung. Karyawan pihak pemasok memberikan kertas berupa faktur pembelian yang telah diterima dari pihak Pamella Satu Supermarket kemudian faktur pembelian itu di *check*

oleh bagian penerimaan dan hanya menerima barang yang sesuai dengan pesanan Pamela Satu Supermarket. Menurut pengamatan selama magang, aktivitas pengiriman dan pengambilan barang telah dilakukan Pamela Satu Supermarket dengan mengacu pada manajemen kualitas.

4.2.5 Sistem Retur di Pamela Satu Supermarket

Retur adalah pengembalian suatu barang dagang yang bisa disebabkan karena dua hal yaitu kesalahan pada saat melakukan pengiriman barang dan barang yang dikirimkan memiliki kecacatan. Berdasarkan pengamatan peneliti, Pamela Satu Supermarket telah memberlakukan sistem retur untuk barang-barang yang ada di swalayan seperti di *counter foods* dan *counter non foods*, konter buah dan roti basah terdiri dari buah, *snack* dan roti basah. Pengiriman barang-barang di swalayan dilakukan dengan maksimal dua kali dalam satu minggu, untuk buah sistem returnya telah terkoordinasi oleh koordinator counter buah dan langsung datang ke pasar terutama pada hari sabtu pada hari yang sama dan untuk roti basah dilakukan setiap hari. Adanya kebijaksanaan yang berbeda untuk retur buah retur *snack* dan retur roti basah .

Pamella Satu Supermarket menjual berbagai macam buah yaitu buah lokal dan buah import seperti pisang, pepaya, semangka, buah naga, apel dan lain sebagainya. Selain itu Pamela Satu Supermarket juga menjual buah potong yang telah dikemas dengan baik menggunakan *plastic wrap* dan disimpan di lemari pendingin untuk menjaga kualitas buah yang dijual. Mekanisme retur buah di Pamela Satu Supermarket dilakukan dengan pengambilan resiko yaitu pengambilan buah seberat 50 kg dan resikonya sebanyak 5 kg sebagai antisipasi jika ada buah yang *reject* jadi di stock ada 45 kg. Mekanisme untuk produk busuk atau rusak terbagi menjadi dua adalah buah lokal kurang lebih 40% sampai 50% yaitu sekitar 5 kg, dan untuk buah impor kurang lebih 25 % sampai 30 % yaitu 2 kg sampai 3 kg Retur buah di Pamela Supermarket dilakukan 2 sampai 3 kali di setiap minggunya.

Pamella Satu Supermarket juga menjual snack yang letaknya berada di dekat *counter* minyak dan buah. pemasok dari *snack* yang berada di Pamella Satu Supermarket berasal dari Gita Snack dengan pengiriman yang dilakukan setiap bulannya. Sistem return snack di Pamella Satu Supermarket dilakukan dengan cara konsinyasi yaitu membayar produk yang laku saja. Sistem konsinyasi yang diterapkan oleh Pamella Satu Supermarket ini telah diterapkan di beberapa toko, sistem konsinyasi adalah salah satu bentuk dari kerjasama penjualan antara penjual barang dengan pihak toko dengan cara menitipkan barang yang dijual, lalu adanya pembagian keuntungan ataupun komisi tergantung dengan kesepakatan yang telah disetujui oleh kedua belah pihak. Jadi pihak yang menitipkan barangnya dibayar berdasarkan produk yang laku terjual saja. Contohnya adalah produk Siomay yang returnnya dengan pengembalian saos. Persentase keuntungan yang diambil Pamella Satu Supermarket sekitar 30% dana hasil laba ini dialokasikan kepada subsidi kardus jadi mendapatkan kardus setiap pembelian *snack*.

Pamella Satu Supermarket juga menyediakan dan menjual beraneka macam roti basah. Untuk roti basah, sistem returnnya tidak jauh berbeda dengan sistem retur buah, yang membedakan adalah hampir setiap hari kecuali hari minggu melakukan sistem retur yaitu konsinyasi. Untuk mekanisme returnnya, Pamella Satu Supermarket telah menyediakan formulir yaitu nota pengembalian barang. Nota ini berlaku untuk proses retur barang di *counter snack* dan roti basah, bagian yang harus diisi adalah *quantity* atau jumlah barang, nama barang, harga barang, *discount*, jumlah barang dan keterangan yang harus dipilih yaitu retur barang atau tukar barang. Setelah form diisi maka perlu diketahui oleh sales, pemasok dan staff Pamella yaitu Ibu Tari selaku koordinator *counter snack* dan roti basah.

Berikut contoh Nota Pengembalian Barang disajikan pada tabel 4.3

Tabel 4.3

[illegible]

4.3 Pembahasan

41

untuk mendapatkan loyalitas pelanggan, hal ini terbukti dari pelanggan yang loyal kepada Pamella Satu Supermarket dan melakukan pembelian ulang di Pamella Satu Supermarket.

Mengacu kepada teori bab dua mengenai sistem manajemen kualitas, Pamella Satu Supermarket sudah melaksanakan sistem ini dan lebih mengarah kepada sistem kualitas manajemen modern. Hal ini didukung oleh Pamella Satu Supermarket selalu berusaha dan mengupayakan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara memberikan harga produk yang terjangkau dan dapat bersaing dengan *competitor*, selain itu Pamella Satu Supermarket melibatkan manajemen agar bertanggung jawab terhadap kualitas. Peningkatan manajemen kualitas pengiriman barang penting dilakukan karena dapat mengatasi adanya pengiriman produk yang salah, mengurangi produk yang tercatat dalam faktur penjualan tetapi tidak dikirim, dan dapat mencegah adanya penolakan barang-barang yang dikirim.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dinyatakan pada Bab 1, ada beberapa cara yang dilakukan oleh Pamella Satu Supermarket dalam meningkatkan manajemen kualitas penerimaan barang yaitu:

- a. Melakukan prosedur penerimaan barang dengan baik dan benar

Prosedur penerimaan barang memiliki peranan yang penting contohnya dalam pemeriksaan barang, setiap melakukan pengecekan barang, supplier membawa faktur penjualan yang akan diserahkan kepada *receiver* (penerima). Prosedur dalam melakukan penerimaan barang adalah bagian penerimaan menerima salinan order pembelian kemudian bagian penerimaan melakukan pemeriksaan barang dengan order pembelian tersebut.

- b. Penerapan TQM (*Total Quality Management*) khususnya oleh anggota perusahaan yang terlibat dalam penerimaan barang.

Adanya keterlibatan dari anggota perusahaan yaitu bagian koordinator penerimaan barang, *checker*, *stocker* dan staff-staff gudang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas telah diterapkan oleh Pamella Satu Supermarket, khususnya dalam penerapan penerimaan barang yang akan dijual di Pamella Satu Supermarket. Barang yang sudah berhasil melewati pengecekan di gudang oleh bagian *checker* sesuai dengan prosedur yang berlaku kemudian barang-barang tersebut ada yang dinaikkan ke gudang atas melalui *lift* gudang, dan untuk barang-barang yang dibutuhkan dan dikirim ke swalayan maka dilakukan pengecekan ulang oleh konter-konter swalayan untuk memastikan bahwa jenis item barang tersebut sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh swalayan.

c. Membuat laporan penerimaan barang

Laporan penerimaan barang dapat bermanfaat dalam memberikan informasi terkait dengan penerimaan barang yang telah ditentukan yaitu adanya surat pengantar dari pemasok terkait dengan order pembelian meliputi nama produk, jumlah produk yang diinginkan, tipe produk, ukuran, kualitas produk dan kondisi dari produk tersebut.

d. Adanya formulir pengiriman dan penerimaan barang

Pembuatan surat pesanan atau surat pembelian dilakukan oleh bagian kantor *Back Office* Pamella Satu Supermarket yang letaknya ada di lantai 3 Pamella Satu Supermarket. Pesanan Pembelian ini akan dikirimkan oleh Pamella Satu Supermarket melalui *e-mail* pemasok, ketika pesanan pembelian ini disetujui oleh pihak pemasok maka barang pesanan akan dikirimkan oleh pemasok kepada Pamella Satu Supermarket sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Contoh dari formulir pengiriman adalah faktur penjualan (terlampir). Faktur adalah bukti dari transaksi penjualan yang biasanya terdiri dari tiga salinan yaitu untuk *supplier*, kemudian salinan catatan penjualan dan salinan untuk pernyataan keuangan.

e. Waktu pengiriman

Waktu pengiriman dapat memengaruhi kualitas penerimaan barang, oleh sebab itu waktu pengiriman menjadi hal yang penting dalam operasi, waktu pengiriman yang baik dapat mengatasi hal-hal yang mungkin akan terjadi dan dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan. Contoh yang terjadi pada saat magang adalah para pemasok mengirimkan barang ke Pamella Satu Supermarket dengan jumlah ratusan bahkan ribuan item setiap harinya, dengan mengetahui waktu pengiriman bisa mencegah ketika *checker* sedang sibuk melakukan penerimaan barang oleh *supplier* sebelumnya, dengan adanya waktu pengiriman dapat mempermudah staff-staff bagian penerimaan barang untuk menyiapkan fasilitas penyimpanan yaitu gudang transit yang ada di lantai 1 Pamella Satu Supermarket. Penerimaan barang telah ditentukan jadwalnya oleh Pamella Satu Supermarket untuk para pemasok yaitu mulai pagi hari hingga sore hari yaitu pada jam 07.00 sampai 15.00 WIB dengan jam istirahat 12.00 WIB sampai 13.00 WIB.

f. Meneliti kualitas produk

Pada saat melakukan pengecekan barang penting untuk mengetahui kualitas produk tersebut. Contohnya adalah bagian penerimaan harus memeriksa dengan teliti produk minuman atau makanan yang dikirimkan oleh pemasok, barang yang dikirim harus sesuai dengan *Purchase Order* yaitu jenis produk tersebut, merk dari produk tersebut, kuantitas produk, harga produk dan yang paling penting adalah mengetahui tanggal kadaluarsa dari produk yang dikirimkan.

g. Pemberian fasilitas penerimaan barang berupa gudang

Pamella Satu Supermarket memiliki dua gudang yaitu gudang bawah yang dijadikan sebagai tempat transit dan gudang atas dengan fungsi yaitu gudang bawah digunakan sebagai tempat penerimaan dan gudang atas sebagai tempat untuk persediaan dan meletakkan barang-barang yang akan diretur. Selama mengikuti magang, penulis terjun langsung atas keterlibatan barang datang yang bertempat di lantai satu atau bagian swalayan

yang lokasinya dekat dengan *customer service* Pamella Satu Supermarket. Pemasok mengirimkan banyak item di Pamella Satu Supermarket sesuai dengan *form order*, para pemasok memberikan kertas faktur penjualan yang terdiri dari tiga kertas yang berwarna putih, merah muda dan biru dengan fungsi-fungsinya yang berbeda. Adanya banyak barang yang dikirim membuat tempat gudang transit menjadi penuh sehingga pemasok selanjutnya harus menunggu pemasok sebelumnya untuk mengantarkan barang sampai selesai dan mendapatkan tanda tangan dari koordinator gudang.

Metode-metode yang dilakukan oleh Pamella Satu Supermarket adalah:

1. Pamella Satu Supermarket menerapkan spesifikasi kinerja yang dapat membantu dalam mengomunikasikan informasi-informasi kepada pemasok. Hal ini meliputi spesifikasi merk dan nama dagang dapat diterapkan untuk mengurangi kesalahan dalam melakukan pengiriman, dan spesifikasi sampel dapat dilakukan yaitu dengan cara memberikan sampel produk kepada pemasok agar pemasok mengirimkan barang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan Pamella Satu Supermarket dengan cara pemasok dapat berdiskusi kepada pihak-pihak yang terlibat dalam bagian pengadaan contohnya pemasok dapat berkoordinasi kepada bagian koordinator gudang, dan bagian *checker*, bagian *checker* berperan penting dalam pengecekan barang untuk memutuskan barang akan diterima oleh perusahaan atau ditolak oleh perusahaan.

2. Penerimaan barang di Pamella Satu Supermarket terbagi menjadi dua tempat yaitu di gudang transit Pamella Satu Supermarket untuk barang yang dijual di swalayan dan barang yang berada di *counter snack* dan roti basah, atau untuk barang yang sifatnya titip jual ditempatkan di depan Kantor *Back Office* lantai tiga. Setiap koordinator memiliki tanggung jawab masing-masing untuk penerimaan barang di Pamella Satu Supermarket memiliki tiga

orang koordinator yang berbeda yaitu dua orang koordinator yang menerima barang untuk ditempatkan di swalayan dan satu orang koordinator yang menerima barang di *counter snack* dan roti basah.

3. Pamella Satu Supermarket telah menerapkan pembagian tugas dan fungsi sesuai pembagian masing-masing, misalnya adalah bagian pemesanan barang memesan barang jika bagian gudang melaporkan beberapa item barang dagangan mencapai persediaan minimal. Atas informasi bagian gudang beberapa item barang yang telah mencapai persediaan minimal tersebut dilakukan pemesanan ke supplier dengan mengisi formulir pemesanan barang.
4. Pamella Satu Supermarket menerapkan sistem kualitas manajemen modern yang didukung oleh usaha dan upaya dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara memberikan harga produk yang terjangkau dan dapat bersaing dengan *competitor*.
5. Pamella Satu Supermarket melibatkan manajemen agar bertanggung jawab terhadap kualitas yaitu adanya keterlibatan dari semua anggota perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan Pamella Satu Supermarket. Hal ini terlihat dari keterlibatan dari semua anggota perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan Pamella Satu Supermarket. Ada beberapa implementasi manajemen kualitas salah satunya adalah *quality control* atau pengendalian kualitas. *Quality Control* dapat menjadi sistem yang efektif yang dapat berguna bagi perusahaan salah satunya adalah dalam memberikan pelayanan yang baik dan dalam penerapannya dibutuhkan keterlibatan dari seluruh anggota organisasi atau perusahaan.
6. Pamella Satu Supermarket berkoordinasi dengan pemasok untuk mengirimkan barang seperti membuat *form order* yang dilengkapi keterangan jenis barang, jumlah dan itemnya. Namun ada beberapa dari pemasok yang mengirimkan barang kadang tidak sesuai dengan yang diminta perusahaan, ketika produk yang dikirimkan tidak sesuai maka perusahaan memiliki hak untuk menolak barang yang datang sebelum masuk ke gudang persediaan.

Beberapa kasus yang pernah terjadi di Pamella Satu Supermarket adalah pemasok yang salah mengirim jenis barang contohnya adalah produk kecap, produk kecap memiliki beberapa varian yaitu kecap manis, kecap pedas dan kecap asin. Perusahaan meminta pemasok untuk mengirimkan barang kecap manis tapi pemasok mengirimkan dengan jenis varian yang berbeda, lalu ada kasus yang pernah terjadi yaitu pemasok salah mengirim ukuran barang contohnya adalah produk *Mammy Poko* yaitu barang yang diminta adalah produk *Premiee XS* padahal produk yang diminta adalah *Mammy Poko Premiee*. Barang ini langsung ditolak karena produk tersebut tidak sesuai, produk *Mammy Poko Premiee XS* digunakan untuk bayi yang baru lahir sampai berat badannya 1 kg, sedangkan produk *Premiee* adalah produk yang digunakan untuk bayi yang berat badannya 1,5 kg sampai 3 kg. Spesifikasi pengadaan menjadi penting untuk diterapkan, dengan menerapkan spesifikasi kinerja dapat membantu Pamella Satu Supermarket untuk mengomunikasikan informasi-informasi kepada pemasok, spesifikasi merk dan nama dagang dapat diterapkan untuk mengurangi kesalahan dalam melakukan pengiriman, dan spesifikasi sampel dapat dilakukan yaitu dengan cara memberikan sampel produk kepada pemasok agar pemasok mengirimkan barang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan Pamella Satu Supermarket dengan cara pemasok dapat berdiskusi kepada pihak-pihak yang terlibat dalam bagian pengadaan contohnya pemasok dapat berkoordinasi kepada bagian koordinator gudang, dan bagian *checker*, bagian *checker* berperan penting dalam pengecekan barang untuk memutuskan barang akan diterima oleh perusahaan atau ditolak oleh perusahaan. Masalah lain yang muncul adalah ketika penerimaan barang, ada beberapa yang dilakukan di tempat ruang tunggu pengunjung, hal ini terkadang mengganggu lalu lintas pengunjung. Hal yang bisa dilakukan oleh Pamella Satu Supermarket adalah memanfaatkan lahan yang belum terpakai untuk gudang transit penerimaan barang, dengan memperluas lahan dapat mempermudah untuk menata barang yang dijadikan sebagai persediaan di gudang.

Pamella Satu Supermarket dapat menerapkan penyelidikan terhadap pemasok untuk mengurangi adanya kesalahan dalam pengiriman barang, sebagaimana yang telah dijelaskan ada banyak pemasok yang datang setiap hari ke Pamella Satu Supermarket, Pamella Satu Supermarket dapat mengumpulkan informasi terkait pemasok yang menjadi kriteria yang dibutuhkan dan diinginkan oleh perusahaan seperti kinerja pemasok, pengalaman pemasok terkait dengan kualitas produk yang dikirimkan, kemudian waktu pengiriman mengalami keterlambatan atau tepat waktu, pemberian harga yaitu pemasok dapat memberikan harga yang lebih murah untuk pembelian dalam jumlah grosir, tingkat pelayanan yang diberikan pemasok kepada Pamella Satu Supermarket dan kemampuan pemasok dalam memecahkan masalah salah satu contohnya adalah kemampuan dalam hal kebijakan pengembalian barang.

Pamella Satu Supermarket adalah jenis usaha ritel yang membutuhkan kualitas dalam pengiriman, jika kesalahan pengiriman terjadi hal ini akan berdampak negatif kepada pihak-pihak yang terkait terutama bagi Pamella Satu Supermarket, dampak-dampak yang mungkin akan terjadi adalah biaya yang dikeluarkan lebih besar, ketidakpuasan dari konsumen untuk berbelanja di Pamella Satu Supermarket, tentunya jika hal ini terjadi akan membuat reputasi perusahaan menjadi menurun. Kualitas penting untuk diterapkan salah satunya dapat diaplikasikan dengan cara Pamella Satu Supermarket menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan pemasok, hubungan kerjasama ini dapat memudahkan bagi Pamella Satu Supermarket dalam menilai kinerja pemasok mereka yaitu dalam hal pembagian keuntungan dan risiko, keikutsertaan pemasok dalam pertukaran informasi, menciptakan nilai, menjadi sumber keberhasilan yang dapat bertahan lama dan terus-menerus.

Metode-metode yang dilakukan oleh Pamella Satu Supermarket adalah:

1. Pamella Satu Supermarket menerapkan spesifikasi kinerja yang dapat membantu dalam mengomunikasikan informasi-informasi kepada pemasok. Hal ini meliputi spesifikasi merk dan nama dagang dapat diterapkan untuk mengurangi kesalahan

dalam melakukan pengiriman, dan spesifikasi sampel dapat dilakukan yaitu dengan cara memberikan sampel produk kepada pemasok agar pemasok mengirimkan barang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan Pamella Satu Supermarket dengan cara pemasok dapat berdiskusi kepada pihak-pihak yang terlibat dalam bagian pengadaan contohnya pemasok dapat berkoordinasi kepada bagian koordinator gudang, dan bagian *checker*, bagian *checker* berperan penting dalam pengecekan barang untuk memutuskan barang akan diterima oleh perusahaan atau ditolak oleh perusahaan.

2. Penerimaan barang di Pamella Satu Supermarket terbagi menjadi dua tempat yaitu di gudang transit Pamella Satu Supermarket untuk barang yang dijual di swalayan dan barang yang berada di *counter snack* dan roti basah, atau untuk barang yang sifatnya titip jual ditempatkan di depan Kantor *Back Office* lantai tiga. Setiap koordinator memiliki tanggung jawab masing-masing untuk penerimaan barang di Pamella Satu Supermarket memiliki tiga orang koordinator yang berbeda yaitu dua orang koordinator yang menerima barang untuk ditempatkan di swalayan dan satu orang koordinator yang menerima barang di *counter snack* dan roti basah.
3. Pamella Satu Supermarket telah menerapkan pembagian tugas dan fungsi sesuai pembagian masing-masing, misalnya adalah bagian pemesanan barang memesan barang jika bagian gudang melaporkan beberapa item barang dagangan mencapai persediaan minimal. Atas informasi bagian gudang beberapa item barang yang telah mencapai persediaan minimal tersebut dilakukan pemesanan ke supplier dengan mengisi formulir pemesanan barang.
4. Pamella Satu Supermarket menerapkan sistem kualitas manajemen modern yang didukung oleh usaha dan upaya dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan

pelanggan dengan cara memberikan harga produk yang terjangkau dan dapat bersaing dengan *competitor*.

5. Pamella Satu Supermarket melibatkan manajemen agar bertanggung jawab terhadap kualitas yaitu adanya keterlibatan dari semua anggota perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan Pamella Satu Supermarket. Hal ini terlihat dari keterlibatan dari semua anggota perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan Pamella Satu Supermarket. Ada beberapa implementasi manajemen kualitas salah satunya adalah *quality control* atau pengendalian kualitas. *Quality Control* dapat menjadi sistem yang efektif yang dapat berguna bagi perusahaan salah satunya adalah dalam memberikan pelayanan yang baik dan dalam penerapannya dibutuhkan keterlibatan dari seluruh anggota organisasi atau perusahaan.
6. Pamella Satu Supermarket berkoordinasi dengan pemasok untuk mengirimkan barang seperti membuat *form order* yang dilengkapi keterangan jenis barang, jumlah dan itemnya. Namun ada beberapa dari pemasok yang mengirimkan barang kadang tidak sesuai dengan yang diminta perusahaan, ketika produk yang dikirimkan tidak sesuai maka perusahaan memiliki hak untuk menolak barang yang datang sebelum masuk ke gudang persediaan.

Beberapa kasus yang pernah terjadi di Pamella Satu Supermarket adalah pemasok yang salah mengirim jenis barang contohnya adalah produk kecap, produk kecap memiliki beberapa varian yaitu kecap manis, kecap pedas dan kecap asin. Perusahaan meminta pemasok untuk mengirimkan barang kecap manis tapi pemasok mengirimkan dengan jenis varian yang berbeda, lalu ada kasus yang pernah terjadi yaitu pemasok salah mengirim ukuran barang contohnya adalah produk *Mammy Poko* yaitu barang yang diminta adalah produk *Premiee XS* padahal produk yang diminta adalah *Mammy Poko Premiee*. Barang ini

langsung ditolak karena produk tersebut tidak sesuai, produk *Mammy Poko Premiee XS* digunakan untuk bayi yang baru lahir sampai berat badannya 1 kg, sedangkan produk *Premiee* adalah produk yang digunakan untuk bayi yang berat badannya 1,5 kg sampai 3 kg. Spesifikasi pengadaan menjadi penting untuk diterapkan, dengan menerapkan spesifikasi kinerja dapat membantu Pamella Satu Supermarket untuk mengomunikasikan informasi-informasi kepada pemasok, spesifikasi merk dan nama dagang dapat diterapkan untuk mengurangi kesalahan dalam melakukan pengiriman, dan spesifikasi sampel dapat dilakukan yaitu dengan cara memberikan sampel produk kepada pemasok agar pemasok mengirimkan barang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan Pamella Satu Supermarket dengan cara pemasok dapat berdiskusi kepada pihak-pihak yang terlibat dalam bagian pengadaan contohnya pemasok dapat berkoordinasi kepada bagian koordinator gudang, dan bagian *checker*, bagian *checker* berperan penting dalam pengecekan barang untuk memutuskan barang akan diterima oleh perusahaan atau ditolak oleh perusahaan. Masalah lain yang muncul adalah ketika penerimaan barang, ada beberapa yang dilakukan di tempat ruang tunggu pengunjung, hal ini terkadang mengganggu lalu lintas pengunjung. Hal yang bisa dilakukan oleh Pamella Satu Supermarket adalah memanfaatkan lahan yang belum terpakai untuk gudang transit penerimaan barang, dengan memperluas lahan dapat mempermudah untuk menata barang yang dijadikan sebagai persediaan di gudang.

Mengacu pada teori bab dua untuk mengatasi kesalahan pengiriman barang yang dilakukan oleh pemasok yang dapat menghambat penerimaan barang di Pamella Satu Supermarket, maka dapat menerapkan penyeleksian terhadap pemasok untuk mengurangi adanya kesalahan dalam pengiriman barang karena banyak pemasok yang datang setiap hari ke Pamella Satu Supermarket. Pamella Satu Supermarket dapat mengumpulkan informasi terkait pemasok yang menjadi kriteria yang dibutuhkan dan diinginkan oleh perusahaan seperti kinerja pemasok, pengalaman pemasok terkait dengan kualitas produk yang

dikirimkan. Adanya indikator seleksi pemasok yang lain seperti waktu pengiriman mengalami keterlambatan atau tepat waktu, pemberian harga yaitu pemasok dapat memberikan harga yang lebih murah untuk pembelian dalam jumlah grosir, tingkat pelayanan yang diberikan pemasok kepada Pamella Satu Supermarket dan kemampuan pemasok dalam memecahkan masalah salah satu contohnya adalah kemampuan dalam hal kebijakan pengembalian barang.

Pamella Satu Supermarket adalah jenis usaha ritel yang membutuhkan kualitas dalam pengiriman, jika kesalahan pengiriman terjadi hal ini akan berdampak negatif kepada pihak-pihak yang terkait terutama bagi Pamella Satu Supermarket, dampak-dampak yang mungkin akan terjadi adalah biaya yang dikeluarkan lebih besar, ketidakpuasan dari konsumen untuk berbelanja di Pamella Satu Supermarket, tentunya jika hal ini terjadi akan membuat reputasi perusahaan menjadi menurun. Kualitas penting untuk diterapkan salah satunya dapat diaplikasikan dengan cara Pamella Satu Supermarket menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan pemasok, hubungan kerjasama ini dapat memudahkan bagi Pamella Satu Supermarket dalam menilai kinerja pemasok mereka yaitu dalam hal pembagian keuntungan dan risiko, keikutsertaan pemasok dalam pertukaran informasi, menciptakan nilai, menjadi sumber keberhasilan yang dapat bertahan lama dan terus-menerus.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Manajemen kualitas penerimaan barang di Pamela Satu sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan keterlibatan beberapa bagian yaitu bagian penerimaan, bagian gudang dan bagian pemesanan.
2. Ada beberapa item barang yang belum sesuai dengan order pembelian, kemudian bagian penerimaan barang melakukan *complain* bahwa barang tersebut tidak dipesan sehingga harus dikembalikan kepada *supplier*.
3. Masih terdapat aktivitas pengecekan penerimaan barang dari *supplier* dilakukan di ruang tunggu pengunjung karena lahan gudang terbatas. Hal ini sangat mengganggu lalu lintas pengunjung di Pamela Satu Supermarket.

5.2 Saran

1. Manajemen kualitas dapat ditingkatkan dengan cara melibatkan seluruh fungsi-fungsi yang ada pada Pamela Satu Supermarket dan Manajer memberikan pemahaman bahwa kualitas sangat penting dan diperlukan oleh perusahaan.
2. Beberapa item barang yang dipesan tidak sesuai dengan order dan adanya produk yang cacat, sebaiknya *supplier* lebih teliti saat membaca formulir order Pamela Satu Supermarket dan menjaga kualitas barang terutama barang berupa buah-buahan dan sayur agar tetap baik saat diterima.
3. Kolom varian yang ada di formulir pemesanan barang hendaknya ditulis lebih terperinci agar memudahkan *supplier* memenuhi permintaan sesuai dengan barang yang dibutuhkan dan diinginkan oleh Pamela Satu Supermarket.
4. Supervisor hendaknya selalu memonitor laporan penerimaan barang dari bagian penerimaan barang untuk mencocokkan kesesuaian item barang yang dikirim oleh

supplier sesuai dengan order yang tertera dalam formulir pemesanan barang, hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang akan terjadi.

5. Penerimaan barang dari *supplier* sebaiknya tidak dilakukan dan diletakkan di ruang tunggu pengunjung karena dapat mengganggu lalu lintas pengunjung. Pamella Satu Supermarket sebaiknya menyediakan lahan untuk aktivitas bongkar muat pengecekan barang dari *supplier* sebelum barang dipindah ke gudang.



DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. 2013. Metodologi Penelitian Manajemen. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Beni Ahmad Saebani. 2008 . Metode Penelitian: CV Pustaka Setia.

- Cârstea, G., Păun, O., & Păun, S. (2014). Quality Management in Procurement and Management of Material Resources. *7th INTERNATIONAL MANAGEMENT CONFERENCE: New Management for the New Economy*, November, 397–405. <http://conferinta.management.ase.ro/archives/2014/pdf/38.pdf>
- Chang, G. (2008). Analysis of supply chain procurement strategy in E-marketplace. *Proceedings of the World Congress on Intelligent Control and Automation (WCICA)*, 6627–6630. <https://doi.org/10.1109/WCICA.2008.4593929>
- Chase, R. B., & Zhang, A. (1998). Operations management: Internationalization and interdisciplinary integration. *International Journal of Operations and Production Management*, 18(7), 663–667. <https://doi.org/10.1108/01443579810217648>
- Crosby (Dalam buku Fady Tjiptono & Anastasia Diana, 2001 : 61 *Total Quality Management* (4th ed.). Penerbit Andi
- Dale, H. S. B. B. G. (2006). The implementation of quality management tools and techniques: a study. *The TQM Magazine*, 9(3), 183–189.
- Deming (Dalam buku Fady Tjiptono & Anastasia Diana, 2001 : 61 *Total Quality Management* (4th ed.). Penerbit Andi
- Fady Tjiptono & Anastasia Diana. (2001). *Total Quality Management* (4th ed.). Penerbit Andi
- Gaspersz, Vincent. (2008). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Heizer, Jay & Barry, Render. (2009). *Operations Management*. Edisi kesembilan. Jakarta. Salemba Empat.
- Juran (Dalam buku Fady Tjiptono & Anastasia Diana, 2001 : 61 *Total Quality Management* (4th ed.). Penerbit Andi
- Munyimi, T. F. (2019). The role of procurement specifications in curbing wrong deliveries of construction materials in the construction sector in Zimbabwe. *Cogent Engineering*, 6(1). <https://doi.org/10.1080/23311916.2019.1631542>
- Pamellagroup.com. (2016). "Visi dan Misi Pamella Supermarket". Diakses pada 20 September 2020, dari <http://pamellagroup.com/perusahaan/visimisi>
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Metode For Business*. Edisi Keempat, Jakarta: Penerbit Salemba.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Ekonesia UII.

Xu, L., Peng, X., Pavur, R., & Prybutok, V. (2020). Quality management theory development via meta-analysis. *International Journal of Production Economics*, 229(February). <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107759>



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

Jadwal Distribusi Hari Selasa Pamella Supermarket

No.	Distributor / Supplier
1.	PT Semesta Nustra Distrindo
2.	PT Bertho Chrisanta Bersaudara
3.	Manohara
	PT. Marga Nusantara Jaya Code Supplier : Konimex
	PT.Wicaksana
	PT.Pangan Lestari (Finna)

Lampiran 2

Jadwal Distribusi Hari Kamis Pamella Supermarket

No.	Distributor / Supplier
1.	CV. Kusuma Jaya Manunggal Code Supplier : Lotte
2.	CV. Kusuma Jaya Manunggal Code Supplier : Cocola
3.	PT. Sumber Pangan Gisindo Code Supplier : Blue Band
4.	PT. Artaboga Cemerlang Produk Non Food

5.	CV. Surya Sukses Sejati Code Supplier : Caladine & Sulfur
6.	Medal Queenindo Code Supplier : Pamella Satu
7.	PT. Langgeng Agronusa
8.	PT. Tiga Saudara

Lampiran 3

Jadwal Distribusi Hari Jumat Pamella Supermarket

No.	Distributor / Supplier
1.	PT Uni Rama
2.	PT Yalong Aice
3.	Manohara
4.	PT Cakra Nusantara
5.	PT Nusantara
6.	PT UD Modern Code supplier : nutrijel
7.	PT Uni Rama Code supplier : lezza
8.	PT Modern Code Supplier : Nivea
9.	LED Modern

10.	PT Uni Rama Code Supplier : ABC PI
11.	Mayonara

Lampiran 4

Jadwal Distribusi Hari Sabtu Pamella Supermarket

No.	Distributor / Supplier
1.	PT Uni Rama
2.	PT Yalong Aice
3.	Manohara
4.	PT Cakra Nusantara
5.	PT Nusantara
6.	PT UD Modern Code supplier : nutrijel
7.	PT Uni Rama Code supplier : lezza
8.	PT Modern Code Supplier : Nivea
9.	LED Modern
10.	PT Uni Rama Code Supplier : ABC PI
11.	Mayonara

DAFTAR TABEL PERTANYAAN

No.	Bagian	Pertanyaan	Jawaban
1	Gudang	<p>1. Apa saja tugas staff gudang atas</p> <p>2. Bagaimana jika terdapat produk yang kadaluarsa atau rusak ?</p> <p>3. Apa tugas dari staff gudang bawah</p>	<p>1. Staff di gudang atas tugasnya adalah menata barang yang telah di klasifikasikan tempatnya non foods dan foods, selain itu tugasnya adalah menurunkan barang-barang yang ingin diturunkan sesuai dengan permintaan.</p> <p>Jika ditemukan produk rusak atau kadaluarsa, maka produk tersebut di <i>return</i> ke distributornya.</p> <p>Staff gudang bawah memiliki tugas sebagai berikut ada bagian yang disebut sebagai checker</p>

			<p>yang bertugas dalam menerima dan mengecek barang datang dari supplier, dan staff lain yang bertugas pada saat itu bongkar muat lift barang yang dari gudang atas atau dari gudang bawah yang akan dinaikkan dan bongkar muatan box dari gudang pusat.</p>
2	Pengiriman	Apakah ada kendala saat pengiriman	<p>Tidak ada kendala yang spesifik dialami saat pengiriman, supplier, distributor atau pedagang eceran telah melakukan pengantrian dengan tertib</p>
3.	Stoker	Apakah ada kendala yang terjadi pada saat persediaan ?	<p>Kendala terjadi ketika barang laku terjual dan habis, lalu dari pihak distributornya produk tersebut kosong.</p>

		<p>Apa yang dilakukan ketika produk yang diinginkan oleh konsumen tidak ada di tempat ?</p> <p>Berapa kisaran total produk di Pamella Satu Supermarket ?</p> <p>Bagaimana cara untuk mengetahui jumlah barang yang ingin dipesan ?</p>	<p>Jika produk yang diinginkan tidak ada maka akan digantikan oleh produk lain yaitu produk substitusi yang fungsinya masih sama.</p> <p>Produk yang ada di Pamella Satu Supermarket lebih dari 15.000</p> <p>Melalui buku orderan, dengan pengecekan berkala dan itu sudah dijadwal setiap minggunya.</p>
--	--	--	--

LAMPIRAN GAMBAR

 P.T SUPRALITA MANDIRI Jl. KEMANGKUNINGAN No. 111 KEMANGKUNINGAN Kec. KEMANGKUNINGAN Kab. KEMANGKUNINGAN				FAKTUR Kupon No. 111 Kupon Tanggal 11/11/2011				Kepada Yth. PT. SUPRALITA MANDIRI Jl. KEMANGKUNINGAN No. 111 KEMANGKUNINGAN Kec. KEMANGKUNINGAN Kab. KEMANGKUNINGAN				
Tanggal		Tgl. Jauh Tempo	Nomor	Via	No. Order	Tgl. Order	Keterangan					
11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011									
Kode	Nama Barang		Isi/Karton	Satuan	Jumlah Unit		Harga Satuan		Jumlah Harga Rp.			
11/11/2011	GORDON 1000 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/11/2011		11/11/2011		11/11/2011			
11/11/2011	11/11/2011 SUPRA 11/11/2011		11/11/2011	11/11/2011	11/1							



Gambar 1.3

Kondisi Salah Satu Mobil Box Supplier



Gambar 1.4

Ruang Tunggu Pengunjung yang Dijadikan Transit Penerimaan Barang



Gambar 1.5

Barang-barang yang sudah di cek oleh koordinator akan diberi tanda

[illegible]

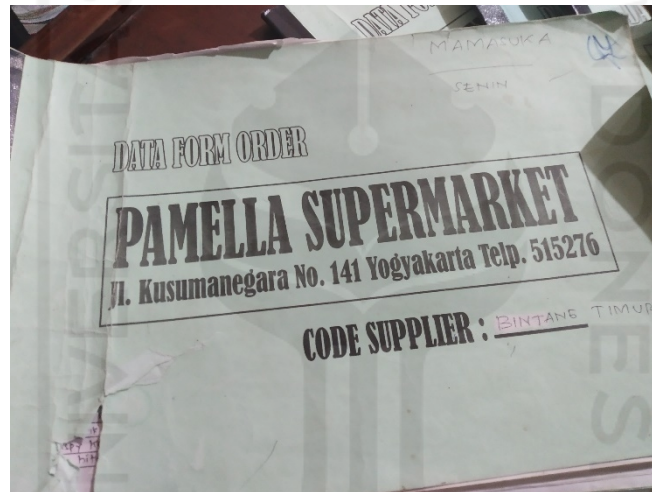
Gambar 1.6

Salah satu faktur penjualan PT. Borwita Citra Prima yang sudah melalui proses pengecekan barang



Gambar 1.7

Kondisi Gudang
Supermarket



Atas Pamella Satu

[illegible]

Gambar 1.9

Salah Satu Isi Buku Data *Form Order* Pamella Satu Supermarket



Salah Satu Kondisi Lapangan Parkir Mobil Pamella Satu Supermarket

Dua Pemasok Menunggu Antrian Penerimaan Barang



FAKULTAS EKONOMI

Gedung Ase ParluDindia
Ring Road Unisa, CandiDipetatar, Depok,
Sleman, Yogyakarta 55183
T. : (0274) 881548 Ext. 1300
F. : (0274) 882589
E. : fekon@uii.ac.id
W. : fekon.uii.ac.id

Nomor : 1065/DEK/60/Prodi-Mnj/IX/2019
Lamp : 2 lembar
Hal : IZIN MENYUSUN TUGAS AKHIR MAGANG

Kepada Yth.
Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D
Dosen tetap Prodi Manajemen
Fakultas Ekonomi UII
Di Yogyakarta

No: 8

Assalamu' alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan Bahwa :

Nama : AMALIA TSURAYA

No. Mahasiswa : 16311081

Peminatan : Manajemen Operasional

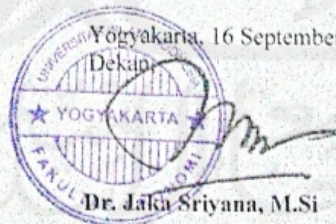
Mahasiswa tersebut telah memenuhi syarat untuk diizinkan menyusun Tugas Akhir Magang pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020 dengan jangka waktu konsultasi mulai tanggal **20 September 2019 s/d 20 Maret 2020**

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu agar membimbing mahasiswa tersebut Diatas(*diharap memberi jadwal bimbingan minimal 2x dalam satu minggu*)

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu' alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 16 September 2019



Dr. Jaka Sriyana, M.Si

Yth. Pamela Satu Supermarket

Jl. Kusumanegara No.141, Muja Muju, Kec. Umbulharjo,

Kota Yogyakarta

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amalia Tsuraya

NIM : 16311081

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia

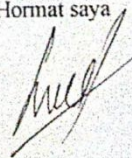
Program Studi : S1 Manajemen (Konsentrasi Operasional)

Dengan surat ini saya mengajukan permohonan Kerja Praktik (magang) sebagai syarat Tugas Akhir studi S1 di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia pada perusahaan yang Bapak atau Ibu pimpin selama 3 (tiga) bulan, terhitung pada 1 November 2019 hingga 31 Januari 2020.

Demikian permohonan ini saya ajukan, atas bantuan dan berkenanannya Bapak/Ibu mengabulkan permohonan saya. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.

Hormat saya



Amalia Tsuraya

Kepada Yth.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

Dengan hormat,

SURAT PENGALAMAN PRAKTIK

Pertama-tama kami ucapkan terima kasih atas kerjasamanya yang telah terbina dengan baik selama ini.

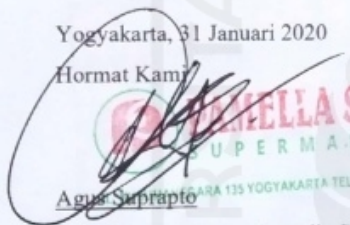
Dengan ini kami sampaikan bahwa yang bersangkutan telah melakukan praktik di kantor kami terhitung mulai dari 1 November 2019 - 31 Januari 2020 , yakni atas nama:

1. Nama : Amalia Tsuraya
2. Nim : 16311081
3. Jurusan : Manajemen

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 31 Januari 2020

Hormat Kami,


Agus Suprpto
Jl. Kusumanegara No. 141 Muja Muju, Kota Yogyakarta
Telp. 0274-515276

Koordinator Gudang Pamella Satu Supermarket

PAMELLA SATU SUPERMARKET Jl. Kusumanegara No. 141 , Muja Muju, Kec.
Umbulharjo, Kota Yogyakarta



FAKULTAS
EKONOMI

Gedung Prof Dr. Ace Pansudiredja
Universitas Islam Indonesia
Cendong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. ie@uii.ac.id
W. ie.uii.ac.id

Formulir Penilaian Magang

Nama Penyelia : Himmatun Nafida Noor Afifa
Nama Tempat Magang : Pamela Satu Supermarket
Judul Magang : Manajemen Kualitas Pembinaan Bazar di Pamela Satu Supermarket
Tanggal Kerangka Acuan :
Waktu Pelaksanaan : 01 November 2019 - 31 Januari 2020
Nama Mahasiswa : Amalia Tsuraya
Nomor induk Mahasiswa : 16311081

Dinyatakan telah menyelesaikan magang di instansi kami sesuai dengan kerangka acuan tertanggal diatas.
Dengan mempertimbangkan segala aspek baik dari segi bobot pekerjaan maupun pelaksanaan magang, maka kami memutuskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan kewajibannya dengan hasil sebagai berikut :

No	Aspek Penilaian	1	2	3	4	5
1	Kepuasan Pemberi Magang					✓
2	Disiplin				✓	✓
3	Kemampuan memilih prioritas				✓	✓
4	Tepat waktu					✓
5	Kemampuan bekerja sama					✓
6	Kemampuan bekerja mandiri					✓
7	Ketelitian					✓
8	Kemampuan belajar dan kemampuan menyerap hal baru					✓
9	Kemampuan menganalisis dan merancang					✓

Keterangan

- 1 :Sangat Buruk
- 2 :Buruk
- 3 :Netral
- 4 :Baik
- 5 :Sangat Baik

Yogyakarta, 31 Januari 2020

Penyelia,


PAMELLA SATU
SUPERMARKET
Himmatun Nafida Noor Afifa
Assistant General Manager
YOGYAKARTA TELP. 0274-815276



Catatan Harian Magang

1 November 2019 - 31 Januari 2020

No	Tanggal	Uraian Kegiatan
1	1 November 2019	Perkenalan dengan Assistant General Manager, Manager IIRD dan <i>staff-staff</i> yang bekerja di kantor Gudang Pusat
2	2 November 2019	Perkenalan <i>job desk</i> oleh manajer
3	4 November 2019	Perkenalan dengan <i>staff-staff</i> lantai 3 Pamella Satu Supermarket
4	5 November 2019	Perkenalan dengan <i>branch manager</i> Pamella Satu Supermarket
5	6 November 2019	Melakukan survei terhadap Pamella Satu Supermarket <i>counter foods</i>
6	7 November 2019	Melakukan survei terhadap Pamella Satu Supermarket <i>counter non foods</i>
7	8 November 2019	Melakukan survei terhadap Pamella Satu Supermarket <i>counter snack</i> dan roti basah
8	9 November 2019	Perkenalan dengan <i>staff-staff</i> lantai 2 Pamella Satu Supermarket
9	11 November 2019	Perkenalan dengan <i>staff-staff</i> lantai 1 Pamella Satu Supermarket
10	12 November 2019	Mempelajari proses pengadaan barang dan barang masuk untuk supplier baru di kantor lantai 2
11	13 November 2019	Berkoordinasi dengan Assistant General Manager
12	14 November 2019	Melakukan wawancara dengan <i>checker</i>
13	15 November 2019	Melakukan wawancara kepada koordinator swalayan
14	16 November 2019	Melakukan wawancara dengan <i>staff</i> gudang atas dan <i>staff</i> gudang bawah
15	18 November 2019	Melakukan wawancara dengan koordinator gudang
16	19 November 2019	Melakukan wawancara dengan <i>staff counter snack</i> dan roti basah
17	20 November 2019	Melakukan wawancara dengan koordinator <i>counter snack</i> dan roti basah
18	21 November 2019	Membuat konten <i>website</i> Pamella Supermarket



19	22 November 2019	Mempelajari proses barang datang di <i>counter</i> snack dan roti basah
20	23 November 2019	Melakukan pengecekan barang datang dan mencocokkannya dengan faktur penjualan yang dibawa oleh supplier
21	25 November 2019	Membantu <i>branch manager</i> melengkapi data berkas
22	26 November 2019	Melakukan pengecekan barang datang dan mencocokkannya dengan faktur penjualan yang dibawa oleh supplier
23	27 November 2019	Membantu memindahkan barang-barang dengan <i>lift</i> barang dari gudang transit ke gudang atas
24	28 November 2019	Melakukan panggilan kepada supplier secara bergantian saat proses pengecekan barang
25	29 November 2019	Melakukan pengecekan barang datang dan mencocokkannya dengan faktur penjualan yang dibawa oleh supplier
26	30 November 2019	Membantu koordinator menyeleksi barang datang yang menjadi pesanan dan barang datang yang menjadi persediaan
27	2 Desember 2019	Mengikuti rapat bersama dengan Assistant General Manager mengenai perkembangan kegiatan magang
28	3 Desember 2019	Membantu <i>staff</i> mengantarkan barang dari gudang transit ke swalayan
29	4 Desember 2019	Mempelajari proses penataan barang datang dari supplier ke gudang transit
30	5 Desember 2019	Melakukan pengecekan barang datang dari PT. Indomarco bersama dengan salah satu koordinator gudang
31	6 Desember 2019	Membantu <i>branch manager</i> membuat surat undangan perjanjian sewa <i>counter</i>
32	7 Desember 2019	Mempelajari proses pengecekan barang di swalayan bersama dengan <i>stoker</i>
33	9 Desember 2019	Melakukan survei proses barang datang di <i>counter</i> snack dan roti basah
34	10 Desember 2019	Membantu <i>staff</i> dalam melakukan pengecekan barang
35	11 Desember 2019	Membantu <i>branch manager</i> menyebarkan undangan perjanjian sewa <i>counter</i>
36	12 Desember 2019	Melakukan pengecekan barang datang dan mencocokkannya dengan faktur penjualan yang dibawa oleh supplier

37	13 Desember 2019	Membantu memindahkan barang-barang dengan <i>lift</i> barang dari gudang transit ke gudang atas
38	14 Desember 2019	Melakukan pengecekan barang datang dan mencocokkannya dengan faktur penjualan yang dibawa oleh supplier
39	16 Desember 2019	Mengikuti rapat bersama dengan Assistant General Manager dan <i>branch manager</i> semua cabang Pamella Supermarket
40	17 Desember 2019	Melakukan pengecekan barang datang dan mencocokkannya dengan faktur penjualan yang dibawa oleh supplier PT. Semesta Nusra Distrindo, PT. Kao Yogyakarta dan PT. Coca-Cola
41	18 Desember 2019	Melakukan pengecekan barang datang dan mencocokkannya dengan faktur penjualan yang dibawa oleh supplier oleh PT. Ultrajaya Milk Industry dan <i>Trading Company</i>
42	19 Desember 2019	Melakukan pengecekan barang datang dan mencocokkannya dengan faktur penjualan yang dibawa oleh supplier PT. Supralita Mandiri
43	20 Desember 2019	Melakukan survei dengan <i>stoker</i> melakukan proses pengecekan barang
44	21 Desember 2019	Membantu koordinator menyeleksi barang datang yang menjadi pesanan dan barang datang yang menjadi persediaan
45	23 Desember 2019	Mendampingi <i>stoker</i> melakukan proses pengecekan barang mengenai jumlah barang yang tersedia di toko, di gudang, dan jumlah barang yang akan diorder
46	24 Desember 2019	Melakukan pengecekan barang datang dan mencocokkannya dengan faktur penjualan yang dibawa oleh supplier
47	26 Desember 2019	Mendampingi <i>stoker</i> melakukan proses pengecekan barang mengenai jumlah barang yang tersedia di toko, di gudang, dan jumlah barang yang akan diorder
48	27 Desember 2019	Membantu <i>checker</i> melakukan pengecekan ulang terhadap barang datang
49	28 Desember 2019	Mengamati proses sistem pengadaan barang dan syarat-syarat yang harus dilakukan
50	30 Desember 2019	Melakukan pengamatan terhadap swalayan
51	31 Desember 2019	Mendata barang-barang datang dan nama-nama supplier
52	2 Januari 2020	Membantu proses retur swalayan

53	3 Januari 2020	Melakukan pengecekan barang datang berupa produk minuman herbal
54	4 Januari 2020	Melakukan proses pengumpulan data yaitu jadwal supplier atau distributor di Pamella Satu Supermarket
55	6 Januari 2020	Membantu proses retur swalayan
56	7 Januari 2020	Membantu <i>branch manager</i> dalam pengumpulan berkas
57	8 Januari 2020	Melakukan proses pengumpulan data yaitu jadwal supplier atau distributor di Pamella Satu Supermarket
58	9 Januari 2020	Mengamati masalah dan kendala-kendala yang terjadi di <i>counter snack</i> dan roti basah
59	10 Januari 2020	Melakukan proses pengumpulan data yaitu jadwal supplier atau distributor di Pamella Satu Supermarket
60	11 Januari 2020	Melanjutkan proses pengumpulan data yaitu jadwal supplier atau distributor di Pamella Satu Supermarket
61	13 Januari 2020	Mengamati masalah dan kendala-kendala yang terjadi di gudang bawah
62	14 Januari 2020	Mengamati masalah dan kendala-kendala yang terjadi di gudang atas
63	15 Januari 2020	Mengamati masalah dan kendala-kendala yang terjadi di ruang tunggu pengunjung Pamella Satu Supermarket
64	16 Januari 2020	Melakukan pengecekan barang datang dan mencocokkannya dengan faktur penjualan yang dibawa oleh supplier
65	17 Januari 2020	Membantu proses retur swalayan
66	18 Januari 2020	Mengumpulkan data-data mengenai nama supplier-supplier atau distributor dan jenis item barang
67	20 Januari 2020	Mendapatkan berkas yaitu salinan faktur penjualan dan <i>form order</i>
68	21 Januari 2020	Membantu proses retur swalayan dan mengamati proses mekanisme returnnya
69	22 Januari 2020	Mendapatkan berkas yaitu surat pengantar barang masuk di Pamella Satu Supermarket
70	23 Januari 2020	Membantu proses retur swalayan
71	24 Januari 2020	Melakukan proses pengumpulan data yaitu jadwal supplier atau distributor di Pamella Satu Supermarket



FAKULTAS
EKONOMI

Gedung Prof. Dr. Ase. Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885378
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fe.uii.ac.id

72	27 Januari 2020	Mengumpulkan berkas-berkas untuk lampiran berupa foto gudang atas , gudang bawah , counter roti dan snack dan lift gudang
73	28 Januari 2020	Melakukan wawancara dengan stoker mengenai buku repeat
74	29 Januari 2020	Melakukan pengecekan barang datang dan mencocokkannya dengan faktur penjualan yang dibawa oleh supplier
75	30 Januari 2020	Melakukan pengecekan barang datang dan mencocokkannya dengan faktur penjualan yang dibawa oleh supplier
76	31 Januari 2020	Berpamitan dengan karyawan lain terutama lantai 1 bagian swalayan , staff-staff bagian gudang , karyawan lantai 2 dan lantai 3

Yogyakarta , 31 Januari 2020



Agus Suprpto
Koordinator Gudang Pamella Satu Supermarket Supermarket