

BAB V

ASPEK SUMBER DAYA MANUSIA DAN MANAJEMEN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu komponen yang sangat esensial bagi kelangsungan sebuah organisasi atau perusahaan. Maka dari itu, penting sekali untuk memperhatikan proses perencanaan SDM atau *Man Power Planning*. Proses Perencanaan SDM yang baik tentunya akan memberikan manfaat yang sangat baik pula untuk kelangsungan organisasi atau perusahaan di masa depan.

PT MID SOLUSI NUSANTARA (2016), Perencanaan Sumber Daya Manusia (*Manpower Planning*) adalah hal paling awal yang dilakukan oleh perusahaan untuk membentuk manajemen SDM yang baik. Perencanaan SDM meliputi hal-hal detail dan teknis mengenai karyawan. Misalnya jumlah karyawan, karakteristik kebutuhan karyawan, dan perencanaan mengenai tugas apa yang akan dikerjakan oleh karyawan di perusahaan tersebut. Manfaat apa saja sih yang akan didapatkan perusahaan jika mempunyai perencanaan SDM yang baik? Berikut uraian mengenai manfaat perencanaan ini:

Alasan pentingnya perencanaan SDM bagi perusahaan :

a. Kebutuhan akan SDM yang Kompeten Terpenuhi

Dengan perencanaan SDM yang baik, *the right men in the right place* akan dapat diraih oleh perusahaan. Penempatan pegawai yang kompeten dan tepat pada posisinya dapat tercapai dengan lebih optimal dan cepat karena perusahaan telah mengetahui dengan baik kualitas SDM yang diperlukan,

bagaimana merekrutnya — bila hendak menambah karyawan, juga bagaimana mempertahankan karyawan-karyawan terbaik itu.

b. Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Perusahaan

Bila jumlah Sumber Daya Manusia di dalam perusahaan telah tidak efisien dan efektif lagi, maka sistem perencanaan SDM akan melakukan pengaturan atau penempatan ulang. Tujuannya tentu agar semua SDM yang dimiliki bekerja pada jabatan atau pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya. Kalau hal itu bisa diraih maka akan mampu memberikan kontribusi maksimal dalam pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan.

c. Dapat Menghemat Biaya

Sebelum melakukan rekrutmen alias mencari tenaga kerja baru, pihak HR terlebih dulu melakukan perombakan di dalam SDM. Misalnya dengan melaksanakan promosi dan pemindahan jabatan, pensiun, atau bahkan memberhentikan pekerja. Tentunya harus sesuai peraturan ketenaga-kerjaan yang berlaku. Dengan melakukan perombakan terlebih dahulu, maka biaya-biaya yang berhubungan dengan pengadaan tenaga kerja dapat dihemat. Apabila penempatan ulang dilakukan dengan tepat, tidak akan terjadi penempatan yang keliru. Yang paling penting, tidak perlu menyediakan biaya menambah SDM baru. Namun dalam beberapa kasus, penambahan karyawan baru memang tidak dapat dihindari. Misalnya, kantor membuka cabang baru atau lini usaha baru.

d. Mendorong Perilaku Proaktif

Apabila perusahaan memiliki perencanaan SDM yang baik, maka dapat mengambil serangkaian tindakan responsif menghadapi setiap dinamika perkembangan bisnis yang terjadi. Hal ini tentunya dapat berdampak positif terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan.

e. Mendorong Terbangunnya Sistem Informasi SDM yang Akurat

Sistem informasi SDM yang akurat adalah salah satu elemen penting untuk mendayagunakan kinerja organisasi atau perusahaan. Perencanaan SDM akan mampu mendorong terbangunnya sistem informasi SDM yang andal dan akurat dan tentunya ini sangat bermanfaat bagi perusahaan.

f. Terciptanya Hubungan Kerja yang Harmonis

Bayangkan bila suatu lingkungan kerja di sebuah perusahaan memiliki orang-orang yang tepat dan kompeten dalam jabatan dan posisinya. Pastinya terjadi hubungan harmonis bukan? Mereka akan saling bekerja sama dengan baik sesuai dengan keahlian masing-masing guna mewujudkan sasaran dan tujuan perusahaan

Eka Nicho (2015), menurut Henry Fayol dan GR Terry fungsi manajemen terdiri atas empat fungsi utama yang dikenal dengan istilah POAC, yaitu :*Planning* (fungsi perencanaan), *Organizing* (fungsi pengorganisasian), *Actuating/Directing* (pengarahan), *Controlling* (pengawasan/pengendalian). Untuk memperoleh hasil secara maksimal, para manajer harus mampu menguasai seluruh fungsi manajemen yang ada.

a. *Planning*

Planning adalah bagaimana perusahaan menetapkan tujuan yang diinginkan dan kemudian menyusun rencana strategi bagaimana cara untuk mencapai tujuan tersebut.

Manajer dalam fungsi perencanaan harus mengkaji dan mengevaluasi berbagai rencana alternatif sebelum memutuskan karena ini adalah langkah awal yang bisa berpengaruh secara total dalam perusahaan kedepannya. Fungsi fungsi manajemen yang lain tidak akan bisa berjalan dengan baik tanpa adanya perencanaan yang matang.

b. *Organizing*

Organizing adalah pengaturan sumber daya manusia dan sumber daya fisik yang dimiliki agar bisa menjalankan rencana-rencana yang sudah diputuskan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Fungsi pengorganisasian mengelompokkan semua orang, alat, tugas dan wewenang yang ada dijadikan satu kesatuan yang kemudian digerakkan melaksanakan apa yang sudah direncanakan sebelumnya. Pengorganisasian bisa memudahkan manajer untuk mengawasi dan menentukan orang-orang yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas yang telah dibagi-bagi.

c. *Actuating/Directing*

Directing adalah upaya untuk menciptakan suasana kerja dinamis, sehat agar kinerjanya lebih efektif dan efisien.

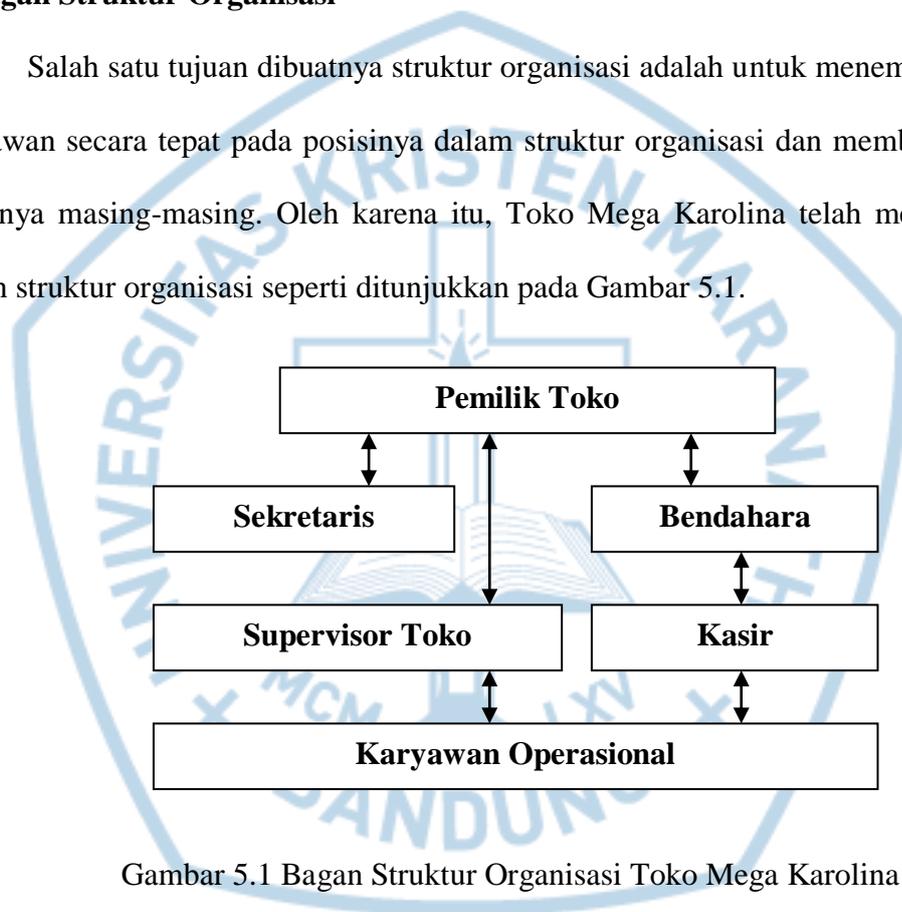
d. Controlling

Controlling adalah upaya untuk menilai suatu kinerja yang berpatokan kepada standar yang telah dibuat, juga melakukan perbaikan apabila memang dibutuhkan.

5.1 Struktur Organisasi

a. Bagan Struktur Organisasi

Salah satu tujuan dibuatnya struktur organisasi adalah untuk menempatkan karyawan secara tepat pada posisinya dalam struktur organisasi dan memberikan tugasnya masing-masing. Oleh karena itu, Toko Mega Karolina telah membuat bagan struktur organisasi seperti ditunjukkan pada Gambar 5.1.



Gambar 5.1 Bagan Struktur Organisasi Toko Mega Karolina

Struktur organisasi Toko Mega Karolina tergolong masih sederhana karena toko ini masih dalam tahap pengembangan. Bila suatu saat toko ini telah tumbuh dan berkembang menjadi lebih besar lagi, maka perlu bagian tersendiri untuk bidang pemasaran, keuangan, sumber daya manusia dan produksi/operasional

b. Deskripsi Pekerjaan(*Job Description*)

Berdasarkan struktur organisasi di atas, maka deskripsi pekerjaan (*job description*) untuk masing-masing bagian, yaitu :

1) Pemilik Toko

Pemilik toko menerapkan keempat fungsi-fungsi manajemen, yaitu :

- a) *Planning*, yaitu pemilik Toko Mega Karolina merencanakan visi, misi, tujuan, pemasaran, operasional, sumber daya manusia dan keuangan toko. Selain itu, pemilik Toko Mega Karolina menetapkan cara atau strategi untuk mencapai semua rencana tersebut.
- b) *Organizing*, yaitu pemilik Toko Mega Karolina menetapkan bagian-bagian yang ada dalam struktur organisasi dan deskripsi pekerjaan(*job description*) masing-masing bagian serta karyawan yang akan menempati bagian tersebut. Dalam hal ini, pemilik Toko Mega Karolina Menetapkan Bagian Sekretaris, Bendahara, Supervisor dan Karyawan Operasional.
- c) *Actuating/Directing*, yaitu dalam menjalankan bisnisnya, pemilik Toko Mega Karolina mengarahkan Sekretaris, Bendahara, Supervisor atau Karyawan Operasional, sehingga visi, misi dan tujuan toko dapat tercapai. Dengan kata lain, selama menjalankan bisnis tidak boleh membiarkan setiap bagian menjalankan pekerjaannya sesuai keinginannya sendiri, tetapi pemilik Toko Mega Karolina senantiasa mengarahkan setiap bagian bila terjadi kesalahan-kesalahan atau keluar dari deskripsi pekerjaan. Kegiatan pengarahan oleh pemilik Toko Mega Karolina

diantaranya : membimbing dan memberi motivasi kepada karyawan supaya bisa bekerja secara efektif dan efisien, memberi tugas serta penjelasan secara rutin tentang pekerjaan dan menjelaskan semua kebijakan yang sudah ditetapkan.

- d) *Controlling*, yaitu pemilik Toko Mega Karolina harus melakukan kegiatan diantaranya : mengevaluasi keberhasilan dan target dengan cara mengikuti standar indikator yang sudah ditetapkan, klarifikasi dan koreksi terhadap penyimpangan yang ditemukan, memberi alternatif solusi yang mungkin bisa mengatasi masalah yang terjadi.

2) Sekretaris

Tugas-tugas sekretaris, yaitu :

- a) Menjalankan perintah pemilik Toko Mega Karolina

Sebagai bawahan pemilik Toko Mega Karolina, seorang sekretaris mempunyai kewajiban untuk menjalankan perintah pemimpin dalam rangka menjalankan organisasi, seperti : mencari informasi, mengumpulkan data, membuat naskah, dan lain-lain

- b) Membantu pekerjaan pemilik Toko Mega Karolina

Sekretaris juga memiliki kewajiban membantu pekerjaan pemilik Toko Mega Karolina, seperti menggantikan pemilik apabila pemilik berhalangan hadir, memantau dan memastikan program kerja organisasi berjalan sesuai dengan rencana

- c) Penghubung antara pemilik Toko Mega Karolina dan karyawan

Seorang sekretaris berkewajiban menyampaikan kebijakan (yang perlu diketahui) kepada karyawan atau sebaliknya, menyampaikan kritik, saran atau aspirasi dari karyawan kepada pemilik toko

- d) Penghubung Pemilik TokoMega Karolina dengan Orang di luar Organisasi
Seorang sekretaris memiliki sebagai pintu gerbang ketika ada orang atau organisasi lain hendak menghubungi atau bertemu pemilik toko

- e) Melakukan korespondensi

Melakukan Korespondensi artinya seorang sekretaris bertugas mencatat dan menerima surat yang datang ke organisasi sebelum sampai atau didisposisikan kepada pemimpin/kebagian/divisi lain dalam organisasi untuk ditindaklanjuti, selain menerima surat, sekretaris juga harus bisa membuat surat ketika dibutuhkan

- f) Pengarsipan

Sekretaris bertugas mengarsipkan dokumen-dokumen penting seperti proposal, surat masuk, surat keluar dan dokumen lain yang dianggap bernilai

- g) Mengatur Jadwal

Seorang sekretaris bertugas menyusun jadwal pertemuan atau rapat pengurus secara periodik untuk membahas perkembangan program kerja pengurus. Sekretaris juga mengatur jadwal pertemuan pemilik Toko Mega Karolina dengan organisasi lain

- h) Kreatif

Tugas kreatif sekretaris ini berhubungan dengan aspek penunjang yang

diminta pemimpin atau tuntutan keadaan dan biasanya unik, seperti :
menyiapkan rencana kerja, menyusun poin-poin yang akan dibahas dalam rapat, hingga kebijakan-kebijakan yang bersifat darurat.

3) Bendahara

Tugas-tugas bendahara, yaitu :

- a) Bersama Pemilik Toko Mega Karolina menjalankan kebijaksanaan keuangan
- b) Bertanggung jawab atas administrasi keuangan Toko Mega Karolina
- c) Membuat laporan keuangan Toko Mega Karolina secara berkala sehingga dapat diperiksa bila diperlukan
- d) Menandatangani bukti-bukti pengeluaran dan penerimaan uang
- e) Membuat dan mengumpulkan bukti-bukti tertulis pengeluaran uang yang berupa kuitansi, nota dan lain sebagainya
- f) Menerima dan menyimpan uang milik Toko Mega Karolina
- g) Memeriksa laporan-laporan keuangan dari masing-masing bagian/bidang
- h) Memegang dan mengelola harta kekayaan Toko Mega Karolina, baik berupa uang, barang-barang inventaris, maupun tagihan-tagihan
- i) Merencanakan dan mengusahakan masuknya dana serta mengendalikan pelaksanaan Rencana Anggaran Belanja Toko Mega Karolina sesuai dengan ketentuan
- j) Menerima, menyimpan, dan membukukan keuangan, barang, tagihan dan surat-surat berharga

- k) Mengeluarkan uang sesuai dengan keperluan berdasarkan persetujuan pemilik Toko Mega Karolina
- l) Menyimpan surat bukti penerimaan dan pengeluaran uang
- m) Membuat laporan keuangan rutin (harian, bulanan, triwulan, tahunan) atau laporan khusus

4) Kasir

Tugas-tugas kasir, yaitu :

- a) Menjalankan proses penjualan dan pembayaran
- b) Melakukan pencatatan atas semua transaksi
- c) Membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai suatu produk
- d) Melakukan proses transaksi pelayanan jual beli serta melakukan pembungkusan
- e) Melakukan pengecekan atas jumlah barang pada saat penerimaan barang
- f) Melakukan pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada atasan (bendahara).
- g) Melakukan pengecekan atas stok bulanan dengan bekerjasama dengan supervisor toko

5) Supervisor Toko

Tugas-tugas supervisor, yaitu :

- a) Melayani Konsumen dengan baik

Dalam memastikan layanan terhadap konsumen berjalan dengan maksimal, supervisor toko harus mengadakan *briefing* disetiap harinya

sebelum memulai pekerjaan serta membahas perihal target penjualan dan promosi toko. Supervisor toko harus memastikan bahwa setiap karyawan yang berada dibawah naungannya, termasuk *sales* dan admin memahami betul akan standar kerja yang diterapkan, agar tidak terjadi kesalahan baik saat itu maupun kedepannya

b) Mengatur Kinerja *Sales*

Bekerjasama dengan para *salesman*, supervisor bertugas membantu pemilik Toko Mega Karolina untuk meningkatkan penjualan toko agar pendapatan dan keuntungan toko jadi bertambah. Dalam hal ini, cara yang dilakukan adalah dengan mengawasi ketat dan melakukan kontrol terhadap kinerja *sales*. Hal ini dikarenakan terkadang seorang *sales* membutuhkan tandem atau *support* untuk mendongkrak penghasilan mereka. Penjualan *sales* yang stabil merupakan salah satu ciri bahwa tugas seorang supervisor terlaksana dengan baik

c) Mengatur Toko secara Teknis

Dalam mengatur toko, supervisor toko diharapkan bisa menangani semua kegiatan yang terjadi di toko dari mulai buka hingga tutup toko. Dalam hal ini, aspek-aspek yang perlu diperhatikan adalah :

- i. Mengatur cara dan prosedur pembukaan toko
- ii. Pengelolaan stok barang yang ada di toko yang biasanya menggunakan skema FEFO - (first end first Out = barang yang dekat tanggal kadaluarsanya harus diprioritaskan dijual)

- iii. Supervisor toko juga diharapkan bisa mengatur tampilan toko agar terasa nyaman dan membuat konsumen merasa betah
- iv. Selain aspek-aspek yang telah disebutkan diatas, supervisor toko harus membuat laporan keuangan dan laporan penjualan serta laporan pembelanjaan yang terjadi di toko dengan lengkap dan detail agar tidak terjadi kesalahan dalam proses di tahap selanjutnya
- v. Bekerjasama dengan manajer, supervisor toko harus bisa mengambil keputusan yang cepat terkait pengembangan dan kinerja toko.

6) Karyawan Operasional

Tugas-tugas karyawan operasional, yaitu :

- a) Melaksanakan pekerjaan teknis operasional harian toko : penanganan dan pemeliharaan aset toko, penanganan barang dagangan dalam toko dan pelayanan terhadap pelanggan
- b) Melakukan tugas khusus yang berkaitan dengan operasional toko sesuai permintaan supervisor
- c) Bekerja dengan penuh tanggung jawab, sesuai prosedur dan berdedikasi. Harus mempunyai motivasi, kreatifitas dan semangat agar tercapai hasil kerja yang memuaskan

c. Spesifikasi Pekerjaan (*Job Spesification*)

Berdasarkan struktur organisasi di atas, maka spesifikasi pekerjaan(*job specification*) untuk masing-masing bagian, yaitu :

1) Pemilik Toko

Untuk pemilik toko tidak memerlukan spesifikasi pekerjaan, karena siapapun yang menjadi pemilik maka beliaulah yang akan merekrut karyawan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan sesuai bagian yang akan ditempatinya. Pemilik toko yang akan menentukan spesifikasi pekerjaan untuk bagian yang lain di dalam struktur organisasi

2) Sekretaris

Spesifikasi pekerjaan yang dibutuhkan untuk sekretaris adalah :

- a) Jenis kelamin : Wanita
- b) Usia: Kurang dari 30 tahun
- c) Pendidikan : Minimal Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sederajat
- d) Keterampilan : Lancar mengoperasikan komputer dan menggunakan aplikasi HP, khususnya aplikasi media sosial
- e) Pengalaman : Tidak diutamakan karena akan dilatih
- f) Komunikasi : Ahli dalam menulis, berbicara dan berkomunikasi
- g) Mental : Inisiatif, kreatif, supel dan cerdas
- h) Lain-lain : Jujur, rajin, disiplin, tekun, teliti dan bertanggungjawab

3) Bendahara

Spesifikasi pekerjaan yang dibutuhkan untuk bendahara adalah :

- a) Jenis kelamin : Wanita
- b) Usia : Kurang dari 30 tahun
- c) Pendidikan : Minimal Sekolah Menengah Atas (SMA) atau Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) atau sederajat, diutamakan yang mengerti akuntansi atau keuangan

- d) Keterampilan : Lancar mengoperasikan komputer dan hitung-menghitung
- e) Pengalaman : Tidak diutamakan karena akan dilatih
- f) Komunikasi : Ahli dalam menulis, berbicara dan berkomunikasi
- g) Mental : Inisiatif, kreatif, supel dan cerdas
- h) Lain-lain : Jujur, rajin, disiplin, tekun, teliti dan bertanggungjawab

4) Kasir

Spesifikasi pekerjaan yang dibutuhkan untuk kasir adalah :

- a) Jenis kelamin : Wanita
- b) Usia : Kurang dari 30 tahun
- c) Pendidikan : Minimal Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sederajat
- d) Keterampilan : Lancar mengoperasikan komputer dan hitung-menghitung serta akuntansi sederhana
- e) Pengalaman : Tidak diutamakan karena akan dilatih
- f) Komunikasi : Ahli dalam menulis, berbicara dan berkomunikasi
- g) Mental : Inisiatif, kreatif, supel dan cerdas
- h) Lain-lain : Jujur, rajin, disiplin, tekun, teliti dan bertanggungjawab

5) Supervisor

Spesifikasi pekerjaan yang dibutuhkan untuk supervisor adalah :

- a) Jenis kelamin : Pria
- b) Usia : Kurang dari 30 tahun
- c) Pendidikan : Minimal Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sederajat
- d) Keterampilan : Mampu menjalankan fungsi-fungsi manajemen dan berkoordinasi dengan atasan dan bawahan

- e) Pengalaman : Pernah menjadi Sales Promotion Man (SPM) atau supervisor
- f) Komunikasi : Ahli dalam menulis, berbicara dan berkomunikasi
- g) Mental : Inisiatif, kreatif, supel dan cerdas
- h) Lain-lain : Jujur, rajin, disiplin, tekun, teliti dan bertanggungjawab

6) Karyawan Operasional

Spesifikasi pekerjaan yang dibutuhkan untuk supervisor adalah :

- a) Jenis kelamin : Pria atau Wanita
- b) Usia : Kurang dari 30 tahun
- c) Pendidikan : Minimal Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sederajat
- d) Keterampilan : Mampu menjalankan fungsi-fungsi manajemen dan berkoordinasi dengan atasan dan bawahan
- e) Pengalaman : Tidak diutamakan karena akan dilatih
- f) Komunikasi : Ahli berbicara dan berkomunikasi
- g) Mental : Inisiatif, kreatif, supel dan cerdas
- h) Lain-lain : Jujur, rajin, disiplin, tekun, teliti dan bertanggungjawab

d. Rekrutmen dan Seleksi

Rekrutmen dan seleksi karyawan dapat dilaksanakan apabila Toko Mega Karolina telah mendapatkan gambaran yang jelas tentang jenis dan karakteristik pekerjaan. Dengan memahami karakteristik pekerjaan maka akan dapat ditetapkan siapa personel yang tepat untuk memangku jabatan tertentu tersebut. Jadi rekrutmen merupakan suatu proses untuk mencari calon atau kandidat tenaga kerja baru untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia toko.

Saluran-saluran yang dapat dipakai oleh Toko Mega Karolina dalam rekrutmen calon tenaga kerja, yaitu :

- a. Pelamar atau pencari pekerjaan datang sendiri ke toko dan mengisi blangko lamaran (*Walk-ins*)
- b. Rekomendasi dari karyawan (*Employee Referrals*)
- c. Pengiklanan (*Advertisement*)
- d. Asosiasi-asosiasi profesional

Model tes yang dilakukan oleh Toko Mega Karolina dalam menyeleksi karyawan, yaitu :

- a. Tes Psikologis
- b. Tes Pengetahuan
- c. Tes Keterampilan

Kemudian setelah tes dilaksanakan maka akan dilakukan wawancara terhadap calon tenaga kerja, sehingga dapat diperoleh informasi dari hasil wawancara tersebut. Oleh karena itu, dalam wawancara ini Toko Mega Karolina perlu mempersiapkan beberapa pertanyaan sesuai dengan kebutuhan pencarian tenaga kerja.

5.2 Waktu Kerja dan Kompensasi

Waktu kerja karyawan di Toko Mega Karolina, yaitu mulai hari senin sampai hari minggu dan mulaimasuk kerja jam 08.00 sampai dengan jam 17.00. diantara jam kerja tersebut, karyawan istirahat selama satu jam dari pukul 12.00 sampai 13.00. Pada saat karyawan masuk kerja, karyawan tersebut mengisi absensi masuk jam 18.00 dan mengisi absensi pulang jam 17.00.

Manajemen sumber daya manusia pada Toko Mega Karolina memberi penghargaan yang adil dan layak bagi karyawan sesuai dengan jabatan/bagian, peran dan pencapaian karyawan dalam operasional toko. Pemberian kompensasi terhadap karyawan ini bisa bersifat finansial seperti gaji maupun non finansial berupa tunjangan-tunjangan seperti tunjangan hari raya. Kompensasi karyawan diberikan berdasarkan jabatan/bagian pada Toko Mega Karolina ditunjukkan pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Kompensasi Karyawan Berdasarkan Jabatan/Bagian pada Toko Mega Karolina

No	Jabatan/Bagian	Jumlah	Gaji/Bulan (Rp)	Total (Rp)
1	Sekretaris	1	1.300.000	1.300.000
2	Bendahara	1	1.300.000	1.300.000
3	Kasir	1	1.000.000	1.000.000
4	Supervisor Toko	1	1.000.000	1.000.000
5	Karyawan Operasional	3	800.000	2.400.000
Total Gaji/Bulan (Rp)		7		7.000.000

5.3 Standard Operating Procedure (SOP)

5.3.1 SOP Berdasarkan Struktur Organisasi

Berdasarkan struktur organisasi, secara umum bisnis penjualan tas pada Toko Mega Karolina, terdapat lima jabatan/bagian yang menjadi perhatian utama yang perlu dibuat *Standard Operating Procedure* (SOP), yaitu :

a. SOP Sekretaris

- 1) Mencatat jadwal dan mengagendakan kegiatan Pemilik Toko

- 2) Menerima telepon
- 3) Mempersiapkan penyelenggaraan rapat
- 4) Menerima dan mengarahkan tamu (konsumen khusus)
- 5) Menerima surat masuk dan berkas-berkas lain lampirannya
- 6) Membuat surat keluar dan berkas-berkas lampirannya

b. SOP Bendahara

- 1) Menerima uang, misalnya dari kasir maupun dari bagian/sumber lainnya
- 2) Menerima dan membuat kuitansi Toko Mega Karolina
- 3) Menerima nota pembelian dan penjualan Toko Mega Karolina
- 4) Merencanakan keuangan Toko Mega Karolina, misalnya untuk pembelian barang stok
- 5) Mengalokasikan keuangan untuk jasa pelayanan konsumen serta belanja alat dan sarana-prasarana yang dibutuhkan untuk pelayanan
- 6) Membuat arus kas (*cash flow*) yang memuat pemasukan dan pengeluaran Toko Mega Karolina
- 7) Membuat dan melaporkan keuangan Toko Mega Karolina untuk laporan harian, bulanan dan tahunan

c. SOP Kasir

- 1) Jangan menerima pembayaran dalam mata uang asing selain Rupiah terkecuali ada ketentuan khusus untuk itu
- 2) Jangan menerima uang yang anda curigai palsu
- 3) Jangan pernah membiarkan pelanggan memburu-buru atau membuat anda menjadi bingung pada saat melakukan pembayaran. Ini adalah praktik

yang umum dilakukan untuk mengelabui. Apabila ada pelanggan yang mengatakan bahwa ia tidak mendapatkan kembalian yang benar dan anda tidak yakin dengan apa yang dikatakannya, catatlah nama pelanggan dan nomor teleponnya, secara halus katakan bahwa setelah *cash register* di-*balance*, ia akan ditelepon apabila memang telah terjadi kesalahan. Apabila pelanggan keberatan apabila karyawan melakukan prosedur ini, supervisor harus menangani kasus ini secara personal

- 4) Menyebutkan jumlah penjualan yang tertera pada nota
- 5) Menyebutkan jumlah uang yang diterima dari pelanggan
- 6) Mengecek keaslian uang, bila perlu cek uang tersebut menggunakan *money detector*
- 7) Membuka *cash drawer*
- 8) Meletakkan uang tersebut ditempat yang mudah terlihat sampai anda berhasil melakukan pengembalian yang benar.
- 9) Menghitung uang kembalian kepada pelanggan dengan suara yang cukup keras dan jelas
- 10) Menyerahkan struk pembelian beserta uang kembalian kepada konsumen.
- 11) Mengucapkan “Terimakasih, selamat berbelanja kembali”

d. SOP Supervisor Toko

- 1) *Brifing* persiapan buka/tutup toko untuk memberikan motivasi dan evaluasi kerja karyawan, menyampaikan dan menegaskan kembali tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
- 2) Mengontrol kelancaran operasional toko dari buka sampai tutup.

- 3) Mengontrol dan mengkoordinir karyawan toko untuk melakukan pengisian barang terhadap barang yang kosong di area *display* dan melakukan cek stok barang yang ada di gudang.
- 4) *Maintenance* seluruh stok barang setiap hari dan melakukan pengecekan stok barang baik manual maupun komputer.
- 5) Melakukan pengorderan barang yang sudah kosong dan melakukan cek kembali barang-barang yang belum dikirim oleh Supplier.
- 6) Mengatur penerimaan barang sesuai dengan *Purchase Order* (baik harga, volume, kualitas) dan menyelesaikan barang-barang bermasalah (pecah, rusak dan *expired date*) untuk dibuatkan berita acara retur ke supplier terkait.
- 7) Menjaga kebersihan seluruh area kerja toko (*display*, meja, rak dan etalase)
- 8) Melakukan pengecekan secara umum baik kebersihan dan keamanan sebelum dan sesudah tutup toko.
- 9) Melakukan Pelayanan dengan baik kepada seluruh pelanggan.
- 10) Membuat rencana promosi untuk *event* tertentu dalam menaikkan *sales*.
- 11) Memberi catatan di *log book*, atas pekerjaan yang belum selesai untuk diselesaikan besok harinya.

e. SOP karyawan operasional dalam melayani konsumen

- 1) Setiap Pelanggan yang datang ke Toko Mega Karolina disambut dengan salam
- 2) Siap membantu konsumen untuk memperoleh kebutuhannya

- 3) Jika melihat konsumen nampak atau kebingungan segera menanyakan apakah butuh bantuan
- 4) Bersikap ramah, murah senyum dan siap melayani dengan sabar, telaten dan sepenuh hati
- 5) Cekatan dan sigap apabila konsumen minta bantuan
- 6) Awali dengan kata “Maaf” dan akhiri dengan kata “Terima kasih”
- 7) Katakan “Tidak ada lagi yang lain Bapak/Ibu?” di akhir transaksi
- 8) Menjamin setiap pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pelanggan
- 9) Apabila terjadi komplain oleh konsumen, harus mendengarkan keluhan konsumen dengan baik, tidak menyela dan meminta maaf atas kesalahan
- 10) Menjelaskan ke konsumen untuk memperbaiki atau mengganti barang apabila diperlukan
- 11) Menyampaikan terima kasih atas masukan dan sarannya untuk dapat meningkatkan pelayanan dan kualitas barang agar lebih baik

5.3.2 SOP Berdasarkan Operasional Toko

Berdasarkan operasional Toko Mega Karolina, maka yang menjadi perhatian utama dan perlu dibuat *Standard Operating Procedure* (SOP), yaitu :

a. SOP buka tutup toko

1. Membuka toko sesuai dengan jadwal yang ditetapkan yaitu pukul 08.00 WITA tepat.
2. Menghidupkan listrik
3. Menghitung ulang modal awal kasir apakah sudah benar atau belum
4. Membersihkan toko dan merapikan *display* (rak/tempat pajangan) barang

5. Mengontrol stok barang di *display* (rak/tempat pajangan) dengan mengisi barang yang kosong di *display* (rak/tempat pajangan)
6. Mengontrol label harga sesuai dengan nama barang
7. Melakukan transaksi dengan teliti dan benar serta memberikan pelayanan yang terbaik
8. Menghitung hasil total penjualan dan mencatat nomor transaksi serta mencatatnya pada buku laporan penjualan harian
9. Menyerahkan uang hasil total penjualan kepada karyawan yang berwenang (bendahara)
10. Mematikan listrik dan lampu serta mengunci toko dengan benar
11. Menutup toko sesuai dengan jadwal yang ditetapkan yaitu pukul 17.00 WITA tepat.

b. SOP pemasaran

1. Merencanakan dan jenis promosi yang dibutuhkan oleh toko
2. Memohon persetujuan dari pemilik toko
3. Bila persetujuan sudah didapatkan, maka dilanjutkan dengan penugasan karyawan atau tim untuk merancang desain iklan yang ada
4. Menetapkan materi promosi yang akan dimasukkan dalam iklan yang akan dibuat
5. Membuat desain iklan sesuai yang diperintahkan oleh pemilik toko, baik dalam bentuk tertulis atau media elektronik
6. Meminta persetujuan dari pemilik toko mengenai jenis desain yang cocok dan sesuai dengan visi misi perusahaan

7. Membuat desain iklan yang sudah ada menjadi bentuk nyata baik secara fisik misalnya brosur
8. Pemasangan iklan di media yang sudah ditentukan oleh tim kreatif
9. Memberikan pelayanan yang baik dan ramah
10. Mengatur penempatan barang di rak dalam toko

c. SOP produksi

1. Mengetahui rencana pemasaran toko
2. Mengetahui kemampuan toko dalam menyediakan jumlah produksi
3. Mengetahui batasan penyimpanan (gudang)
4. Melakukan proses produksi dengan mendatangkan barang sesuai rencana, kemampuan toko membeli dan kapasitas penyimpanan (gudang) serta sesuai dengan keperluan konsumen
5. Melaksanakan kebijakan dan rencana produksi yang sudah dirumuskan oleh toko
6. **Melaksanakan proses produksi sesuai prosedur kualitas, yaitu menjaga kualitas produk yang telah diterima dari supplier, termasuk tidak catat. Bila terdapat barang yang catat, akan dikembalikan**

d. SOP keuangan

1. Rekonsiliasi harian, yaitu :
 - a) Antara data penjualan, dokumen pengeluaran barang dari gudang ke toko dengan stok yang ada di toko
 - b) Dokumen penerimaan dari supplier, dokumen pengeluaran barang dari gudang ke toko dan fisik yang ada di Gudang

2. Rekonsiliasi mingguan atau bulanan, yaitu antara dokumen penerimaan dari supplier, dokumen pengeluaran barang dari gudang ke toko, data penjualan dengan barang yang ada di toko dan di gudang

Catatan: Dari proses rekonsiliasi dapat diketahui persediaan barang yang ada, berapa banyak sisa stok untuk masing-masing barang, kapan harus pesan lagi ke supplier dan berapa banyak kuantitas yang harus dipesan.

3. Pembayaran ke supplier
4. Pembayaran sewa dan pemeliharaan (*maintenance*) sarana dan prasarana.
5. Pembayaran gaji karyawan.
6. Penerimaan uang dari kasir dan penyetoran ke bank atau pemilik toko
7. Pembukuan dan pembuatan laporan keuangan

e. SOP sumber daya manusia

1. Merencanakan kebutuhan sumber daya manusia atau tenaga kerja
2. Menentukan spesifikasi pekerjaan yang dibutuhkan
3. Melakukan tes dan wawancara tenaga kerja
4. Menempatkan tenaga kerja pada bagian atau jabatan yang membutuhkan tenaga kerja tersebut.
5. Melakukan pelatihan, briefing dan konseling
6. Melaksanakan fungsi-fungsi manajemen
7. Menangani pemberhentian tenaga kerja, baik PHK atau dengan pengunduran diri.

f. SOP menanggapi keluhan pelanggan

1. Menerima keluhan dari pelanggan
2. Siapapun atau pihak terkait menerima keluhan pelanggan, baik secara lisan maupun tulisan
3. Mencatat keluhan pelanggan tersebut dalam buku keluhan pelanggan
4. Siapapun atau pihak terkait memberikan penyelesaian dan penjelasannya
5. Untuk keluhan pelanggan yang bisa ditangani secara langsung, maka diselesaikan saat itu juga dengan pelayanan dan penjelasan teknis kepada pelanggan, sehingga waktu penyelesaian cepat
6. Untuk keluhan pelanggan tidak bisa ditangani secara langsung dan membutuhkan koordinasi internal toko, maka penyelesaiannya harus menunggu, sehingga waktu penyelesaian tidak cepat
7. Melakukan koordinasi dengan pihak lain (bila diperlukan)
8. Bila penyelesaian telah selesai, tetap menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik dengan pelanggan tersebut
9. Jika memang diperlukan, bidang yang menjadi subyek keluhan memperbaiki kinerja atau proses dalam lingkup kerja toko

g. SOP alur barang dari supplier

1. Pemesanan barang oleh pemilik toko dan ekspedisi yang akan digunakan
2. Supplier menyediakan barang sesuai pesanan
3. Pihak ekspedisi mengambil barang dan dokumen pembelian dari supplier serta mengirimkan barang tersebut ke toko (gudang)
4. Pihak toko menerima barang, menerima dokumen, membayar biaya ekspedisi dan menandatangani bukti serah terima barang

5. Pihak toko menyimpan barang di gudang

h. SOP stok gudang

1. Pencatatan dan pencocokan barang dengan dokumen untuk barang yang masuk (diterima dari Supplier)
2. Penempelan label yang sudah ditetapkan harga jualnya
3. Pencatatan barang pada buku stok masuk
4. Penyimpanan barang sesuai dengan buku stok dan pengelompokan yang telah ditentukan
5. Pengeluaran barang dari gudang ke toko dan melakukan pencatatan pada kartu stok keluar
6. Pemeliharaan barang di gudang

