

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan *retail* yang dibangun di Indonesia memiliki pengaruh yang besar dalam perkembangan ekonomi Indonesia. Mengingat banyaknya perusahaan bersifat *retail* yang ada di Indonesia, tidak dapat dipungkiri ada persaingan diantara perusahaan-perusahaan *retail* tersebut. Setiap perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan jumlah penjualan barang dagangannya tetapi dengan mempertahankan kualitas dari barang ataupun produk yang ditawarkan kepada konsumen agar perusahaan tersebut dapat mempertahankan kelangsungan hidup usahanya dan juga agar semakin berkembang.

Persediaan barang dagangan adalah salah satu sumber daya yang dinilai sangat penting bagi perusahaan yang bersifat *retail*, selain asset yang nilainya besar bagi perusahaan, persediaan barang dagang merupakan sumber utama dari pendapatan perusahaan. Perusahaan *retail* memiliki ancaman terbesar berupa sering kali terjadi kehilangan barang atau sering disebut sebagai *shrinkage* yang salah satu penyebabnya adalah adanya pencurian oleh karyawan (*internal theft/employee theft*), kesalahan distributor, pencurian oleh konsumen (*shoplifting*), kegagalan sistem atau kesalahan administrasi.

Untuk menghindari ancaman yang kerap kali terjadi ini, setiap perusahaan *retail* pasti memiliki sistem pengendalian yang diterapkan agar angka kehilangan barang tersebut dapat diminimalkan karena efek yang muncul jika hal tersebut tidak dapat dikontrol yang menyebabkan jumlah kehilangan persediaan semakin banyak dan dapat mempengaruhi pendapatan serta keuntungan perusahaan.

Dalam melaksanakan penelitian tentang pengendalian *shrinkage*, peneliti ingin mengambil salah satu perusahaan yang memiliki persediaan barang dagangan yang banyak untuk dijual. Perusahaan yang diambil oleh peneliti adalah Hypermart Royal Plaza Surabaya yang merupakan perusahaan bersifat *retail*. Menurut Kotler (2003:535) ritel meliputi semua kegiatan yang melibatkan penjualan barang atau jasa secara langsung pada konsumen akhir untuk penggunaan pribadi dan bukan bisnis.

Hypermart Royal Plaza, Surabaya yang merupakan milik James Riady, Lippo Grup yang sudah menggunakan konsep terbaru yaitu G7 (Generasi ke 7). Konsep G7 ini digunakan untuk meningkatkan penjualan yang ada di *selling area*. Hal ini terlihat semakin ramainya pengunjung yang berbelanja di Hypermart. Untuk barang dagangan, “Hypermart” terbagi menjadi 4 divisi yaitu : *Groceries (Food dan Non Food)*, *ELBASO (Elektronik, Bazar, dan Soflline)*, *Fresh (Bakery, Ready to eat, Produce, Meat and Seafood, Dairy Frozen)*, dan *Supporting (Loss Prevention/LP, Ekspedisi dan Finance, Electronic Data Processing/ EDP, Customer service)*.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ponco selaku departemen manager dibagian *grocery food* diperoleh hasil bahwa kehilangan barang dagangan paling banyak terjadi rak display sedangkan kehilangan persediaan barang dagangan di gudang tidak ada pada tahun 2015 dan 2016. Kehilangan barang di display rak ini memang yang paling sering terjadi dari awal berdirinya Hypermart. Hal ini diperkuat oleh wawancara dengan Bapak Arif departemen manager dibagian *grocery food*, kehilangan barang di daerah rak display memang lebih sering terjadi sedangkan di gudang tidak pernah terjadi kehilangan barang dagangan padahal di gudang tidak pernah diawasi oleh bagian gudang.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ponco dan Arif selaku departemen manager *grocery food*. Hypermart pada tahun 2015 mengalami *shrinkage* sebesar 0,034% dan pada tahun 2016 mengalami *shrinkage* sebesar 0,042%. Hal ini sering menyebabkan profit yang didapat perusahaan menjadi tidak maksimal sehingga perusahaan perlu melakukan tindakan dalam pengendalian *shrinkage* yang ada.

Berdasarkan hasil pengamatan KPB di Hypermart Royal Plaza Surabaya selama 15 hari. Berbagai solusi sudah diterapkan Hypermart dalam mengatasi *shrinkage* akan tetapi penerapan solusi tersebut dinilai masih kurang efektif. Hal tersebut terlihat masih adanya tingkat *shrinkage* pada tahun 2015 dan 2016.

Berikut adalah beberapa solusi yang telah diterapkan Hypermart dalam mengatasi *shrinkage* yang dinilai masih kurang efektif salah satunya adalah penggunaan CCTV. Hal ini dinilai kurang efektif dikarenakan tidak adanya pengawasan bagian monitor sehingga masih adanya kehilangan maupun kerusakan barang yang tidak diketahui oleh Hypermart.

Solusi lain yang telah diterapkan Hypermart yang dinilai kurang efektif adalah manager, staff dan SPG ikut menjaga dan mengawasi kondisi di *selling area*. Hal ini dinilai kurang efektif dikarenakan kurang atau minimnya pengawasan yang ada di *selling area* dan kebanyakan SPG yang di *selling area* kurang memperhatikan kondisi yang berada disekitarnya dan hanya mengobrol dengan SPG lainnya. Hal ini terlihat jika pada saat melakukan pembelian di setiap lorong di divisi *grocery food*. Terlihat minimnya SPG atau staff yang berada di setiap lorong.

Berbagai cara pelaku dalam melakukan aksi *shrinkage* salah satunya dengan membuka bungkus dan mengambil isinya. Terkadang ada yang memakan barang tersebut sebelum membayar di kasir. Akan tetapi yang sering kita jumpai di rak display yaitu bungkus yang sering dibuka dan

tidak dibeli oleh konsumen. Hal ini yang menyebabkan Hypermart perlu membuat sistem atau alat yang dapat membantu dalam meminimalisir hal tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka disusunlah rumusan masalah bagaimana cara meminimalisir tingkat pengendalian *shrinkage* yang ada di *grocery food* dengan mengoptimalkan penggunaan CCTV dan membuat mesin otomatis (*vending machine*).

1.2 Ruang Lingkup Proyek

Kuliah Praktek Bisnis (KPB) ini dilakukan di Hypermart Royal Plaza yang merupakan milik dari James Riady, Lippo Grup. Kuliah Praktek Bisnis (KPB) ini dilaksanakan selama 15 hari, terhitung mulai dari tanggal 16 Februari sampai tanggal 8 Maret 2017. saya ditempatkan dibagian divisi *Grocery Food*, dimana divisi ini memiliki permasalahan dalam pengendalian *shrinkage*. Hal ini terlihat pada tahun 2015 yang mengalami *shrinkage* sebesar 0,034% dan pada tahun 2016 mengalami *shrinkage* sebesar 0,042%.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka disusunlah rumusan masalah bagaimanakah cara meminimalisir tingkat pengendalian *shrinkage* dengan mengoptimalkan penggunaan CCTV dan membuat mesin otomatis (*vending machine*) di divisi *grocery food* Hypermart Royal Plaza Surabaya.

1.3 Tujuan Proyek

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan ruang lingkup proyek, maka tujuan proyek ini adalah untuk meminimalisir tingkat pengendalian *shrinkage* dengan mengoptimalkan penggunaan CCTV dan membuat mesin otomatis (*vending machine*) di divisi *grocery food* Hypermart Royal Plaza Surabaya.

1.4 Manfaat Proyek

Manfaat dari proyek ini adalah:

1.4.1 Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai cara pengendalian *shrinkage* pada perusahaan retail dan untuk menunjang mata kuliah yang terkait.

1.4.2 Manfaat Praktek

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi mengenai efektivitas pengendalian *shrinkage* pada divisi *grocery food* Hypermart Royal Plaza Surabaya

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini dibagi dalam lima bab, dimana masing-masing bab akan dijelaskan lebih rinci. Dan dalam proses penelitian ini, sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang permasalahan, ruang lingkup proyek, tujuan proyek, manfaat proyek dan sistematika penulisan laporan.

BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai landasan teori yang berkaitan dengan ruang lingkup proyek. Berisi tentang urutan logika berpikir yang konsisten mulai dari teori sampai dengan latar belakang masalah dan permasalahan.

BAB 3: METODE PELAKSANAAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai prosedur dalam pelaksanaan kuliah praktik bisnis. Pada bagian ini, jenis permasalahan yang akan dipecahkan harus didukung dengan data-data juga berisikan jenis dan

sumber data yang digunakan serta sumber data menunjukkan dari mana data tersebut diperoleh.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai deskripsi profil dan kegiatan yang dilakukan di supermarket Hypermarket, Royal Plaza, Surabaya, eksplorasi akar masalah dan pendekatan yang dipilih, serta pembahasan dan solusi.

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai simpulan spesifik atau implikasi yang dijabarkan harus menekankan dampak hasil tugas akhir Kuliah Praktek Bisnis terhadap aspek-aspek bisnis. Saran merupakan keberlanjutan implementasi solusi dan usulan-usulan perbaikan riil.