

RAKTIK KERJA
TOKO ALFAMART PRINGAPUS
JL. PRINGAPUS – KARANG JATI RT. 006 RW. 003



NAMA : MUHAMAD RIZKI ARTIYONO
NIM : 215220017
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN (E)

STIE CENDEKIA KARYA UTAMA
SEMARANG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA

Laporan praktik kerja ini diajukan oleh:

Nama : MUHADMAD RIZKI ARTIYONO
NIM : 215220027
Program Studi : MANAJEMEN (E)
Judul Laporan PRAJA : PELAYANAN KASIR TERHADAP CUSTOMER

Pembimbing,



Ginanjar Suendro, S.E., M.M
21200019

Tempat, tanggal/bulan/tahun
STIE Cendekia Karya Utama Semarang
Ketua Program Studi,

M.Shohibul Jamil, S.H.I., M.H., A.H
NIK.2170007

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban atas kegiatan praktik kerja lapangan yang telah dilaksanakan di Toko Alfamart Pringapus selama periode 28 Juli sampai 18 Oktober 2025. Partik kerja ini bertujuan untuk menambah wawasan,pengalaman kerja secara langsung,serta mengembangkan keterampilan dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama pelaksanaan Pratik kerja ini, Antara lain:

- 1.Bapak Ginanjar Suendro,S.E.M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan selama kegiatan PKL berlangsung.
- 2.Bapak Maulana Rizaldi selaku pembimbing ditempat praktik kerja yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan selama bekerja di Toko Alfamart.
- 3.Seluruh karyawan Alfamart Pringapus yang telah banyak membantu dan memberikan pengalaman kerja yang berharga
- 4.Orang tua serta teman-teman yang telah membentikan dukungan moral maupun materi.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharap kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Pringapus, 18 oktober 2025

Hormat saya,

MUHAMAD RIZKI ARTIYONO

STIE CENDEKIA KARYA UTAMA

i
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Tujuan praktik kerja	1
1.3 Manfaat yang diharapkan	1
1.4 Waktu dan lokasi pelaksanaan.....	1
1.5 Metode pengumpulan data selama praktik.....	2
BAB II PROFIL INSTANSI	3
2.1 Sejarah singkat instansi	3
2.2 Struktur organisasi	4
2.3 Visi, misi, dan tugas pokok instansi.....	5
2.4 Layanan utama yang disediakan	5
2.5 Peran instansi dalam pelayanan public.....	6
BAB III Uraian kegiatan PRAJA.....	7
BAB IV Analisa dan pembahasan	9
BAB V Penutup	11
Lampiran.....	12

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar belakang

Pratik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu kegiatan yang wajib dilakukan oleh mahasiswa sebagai bagian dari proses pembelajaran di kampus. Melalui PKL, mahasiswa dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di kampus dan memperoleh pengalaman kerja langsung di dunia kerja.

Saya memilih PKL ditoko Alfamart karena adalah salah satu minimarket yang banyak dikunjungi masyarakat, sehingga saya dapat belajar tentang operasional toko, pelayanan, dan manajemen retail.

1.2 Tujuan Pratik kerja

- Mempelajari proses operasional Alfamart
- Meningkatkan pengelolaan stok dan pencatatan barang
- Mengembangkan sikap disiplin, tanggungjawab, dan etika kerja.
- Meningkatkan etos dan tanggung jawab
- Menyiapkan diri untuk dunia kerja sebenarnya
- Menambah pengalaman kerja di dunia retail

1.3 Manfaat Praktik kerja

- Pengalaman praktis dan aplikasi teori
- Pengembangan keterampilan manajerial dan operasional
- Peningkatan soft skills (komunikasi, layanan, penyesuaian diri)
- Pengembangan professional dan networking
- Kopensasi dan fasilitas
- Work-lift balance dan lingkungan kerja yang mendukung
- Jenjang karir yang jelas
- Penguatan disiplin dan tanggung jawab

1.4 Waktu dan tempat pelaksanaan

28 juli – 18 oktober 2025

Alfmart pringapus

1.5 Metode pengumpulan data selama praktik

Observasi (Pengaamatan langsung)

- Proses pelayanan pelanggan
- Penataan barang (display,FIFO)
- Proses transaksi di kasir
- Penerimaan dan pengecekan barang dari gudang
- Kebersihan dan tata letak toko

Keunggulan: data akurat dan sesuai dengan kondisi lapangan

Kelemahan : subjektif jika tidak dicatat dengan sistematis BAB II

PROFIL INSTANSI

Sejarah singkat Alfamart

Didirikan pada tahun 1989 oleh Djoko Susanto bersama keluarga sebagai perusahaan perdagangan dan distribusi. Pada tahun 1999, memulai usaha minimarket dengan nama ALFA MINIMART di Karawaci, Tangerang. Pada tahun 2003, merek tersebut diubah menjadi ALFAMART. Melalui IPO di 2009, perusahaan menjadi public sebagai PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk dengan lebih dari 3.000 gerai.

Ekspansi cepat berlanjut:

- 2014:7.000 gerai di Indonesia
- 2016:12.000 gerai
- 2017:13.500 gerai
- 2023-2024: lebih dari 18.000 gerai di Indonesia, serta 2.100 di Filipina.

Struktur organisasi Alfamart

- Tata kelola perusahaan (GCG)
- Direksi / board of directors
- Divisi – divisi fungsional utama
- Pembelian
- Keuangan
- Pengembangan bisnis
- SDM (human resources)
- Teknologi informasi (IT)
- Corporate affairs
- Property dan development

Struktur Gerai & karir Progresif

- Area manager

- Coordinator wilayah (korwil)
- Chief of store (kepala toko)
- Asisten chief store (asisten kepala toko)
- Crew (parmuniaga & kasir)

Job description

- Area manager

Bertanggung jawab atas operasional beberapa wilayah toko dan profit & loss secara keseluruhan

- Coordinator wilayah (korwil)

Membawahi sekitar 10 toko, menjadi penghubung Antara pusat da toko

- Chief of store (kepala toko)

Mempimpin operasional harian toko menerapkan 7P

- Asisten chief store (asisten kepala toko)

Menggantikan kepala toko jika diperlukan dan mengatur karyawan toko

- Crew (parmuniaga & kasir)

Bertugas digaris depan pelayanan, penempatan barang, kasir, dan penyampaian promo kepada pelanggan

Visi, Misi dan tugas pokok Alfamart

- Visi alfamart

Menjadi jaringan distribusi ritel terkemuka yang dimiliki oleh masyarakat luas, yang berorientasi kepada pemberdayaan pengusaha kecil dan menengah serta kepuasan konsumen.

- Misi alfamart

1. Memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman.
2. Menyediakan produk yang berkualitas dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat
3. Membuka kesempatan usaha bagi pengusaha kecil dan menengah melalui sistem kemitraan waralaba.
4. Menyediakan lapangan kerja dan Pengembangan karir bagi masyarakat.
5. Membangun jaringan distribusi ritel yang handal dan efisien.

- Tugas pokok toko alfamart

1. Melayani kebutuhan belanja masyarakat dengan menyediakan produk kebutuhan sehari-hari
2. Menjaga ketersediaan barang dengan pengelolaan stok yang baik dan pengisian ulang secara berkala.
3. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, termasuk keramahan, ketepatan transaksi, dan kebersihan toko.
4. Menjalankan operasional toko sesuai SOP dari perusahaannya.
5. Mengelola transaksi penjualan dan keuangan toko secara akurat dan transparan.
6. Menjaga kebersihan, keamanan, dan kenyamanan lingkungan toko.
7. Menginformasikan promo dan program loyalitas kepada pelanggan, seperti potongan harga, member points.
8. Berkoordinasi dengan manajemen pusat dan tim distribusi terkait kebutuhan toko dan laporan.

Layanan utama yang disediakan

- Kebutuhan sehari-hari (retail produk)
Menyediakan berbagai produk kebutuhan pokok harian seperti makanan, minuman, kebutuhan rumah tangga.
- Layanan pembayaran (payment point)
Pembayaran tagihan dan pembelian listrik, angsuran kendaraan , pulsa, tiket transportasi dan booking, pengiriman uang, dompet digital, transfer dana dan layanan digital lainnya.
- Belanja online & antar jemput (O2O services)
Belanja dari smartphone dengan opsi pengantaran ke rumah pada jadwal tertentu atau ambil langsung ditoko pada jam yang dipilih pelanggan
- Ruang komunikasi & franchise
Alfamart menyediakan ruang dilantai 2 gerai untuk kegiatan masyarakat seperti arisan,rapat, dan sosialisai.
Alfamart menyediakan ruang sewa bulanan untuk usaha makanan, minuman, atau promosi kecil (booth, pameran).

Peran instansi dalam pelayanan publik

Peran toko alfamart dalam pelayanan public cukup signifikan, terutama karena jangkauannya yang luas dan keberadaan yang merata diberbagai wilayah, termasuk daerah pedesaan dan pelosok. beberapa peran alfamart dalam pelayanan public.

- Penyediaan kebutuhan pokok
Alfamart menyediakan berbagai kebutuhan pokok masyarakat seperti sembako,gula,minyak, produk rumah tangga, dan makanan siap saji dengan harga yang relative stabil dan terjangkau.
- Layanan keuangan dan pembayaran

Pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa, top up , transfer uang ,pencairan bantuan sosial

- Pendistribusian bantuan dan program sosial
Program bantuan sosial non tunai (BSNT)
Sembako murah dalam kegiatan bazar
Donasi pelanggan yang disalurkan kemasyarakat melalui yayasan.
- Penciptaan lapangan kerja
Setiap gerai alfamart biasanya memperkerjakan warga setempat, yang berkontribusi pada pengurangan pengangguran dan peningkatan ekonomi local.
- Dukungan terhadap UMKM
Alfamart membuka peluang usaha bagi produk local dan usaha mikro kecil menengah (UMKM) untuk menjual produk mereka di jaringan alfamart, terutama dalam program produk local atau UMKM naik kelas.
- Edukasi dan kampanye sosial
Melalui media yang tersedia di toko seperti poster, banner, dan struk belanja, alfamart turut menyampaikan informasi atau kampanye sosial seperti:
Kampanye kesehatan (cuci tangan, vaksinasi)
Pengurangan penggunaan plastic
Edukasi hemat energy dan ramah lingkungan.

BAB III

URAIAN KEGIATAN PRAJA

Jurnal kegiatan harian

Hari / Tanggal	Uraian kegiatan	Keterangan
Senin, 28 juli 2025	Pengenalan lingkungan kerja dan peraturan toko dan briefing pagi.	Memahami struktur organisasi dan tugas – tugas dasar
Selasa, 29 juli 2025	Mengikuti kegiatan pengisian rak (display barang) dan FIFO	Belajar system penataan barang sesuai masa kadaluarsa
Rabu, 30 juli 2025	Membantu kasir, observasi penggunaan POS (point of sales)	Mempelajari system transaksi
Kamis, 1 agustus 2025	Mengikuti proses penerimaan barang dari gudang	Belajar input data barang masuk dan pengecekan nota
Jumat, 2 agustus 2025	Membantu melakukan stok op name	Memahami perbedaan data fisik dan system
Sabtu, 3 agustus 2025	Evaluasi mingguan bersama kepala toko	Diskusi kendala perbaikan untuk minggu berikutnya

Berdasarkan unit kerja

Divisi	Tugas	Pengalaman
Kasir	• Membantu proses transaksi pembayaran • Mengoperasikan POS • Melayani pelanggan dengan sopan dan cepat	• Meningkatkan keterampilan komunikasi • Belajar menyelesaikan complain pelanggan
Gudang / receiving	• Menerima dan memeriksa barang dari supplier • Menyesuaikan jumlah dan jenis barang sesuai faktur	• Mengenal proses control barang masuk
Merchandising / display	• Menyusun barang sesuai planogram • Mengecek masa berlaku produk (FIFO)	• Belajar pentingnya visualisasi produk dalam penjualan

Pengalaman selama praktik

1. Pengalaman positif
 - Memperoleh wawasan tentang system operasional ritel modern.
 - Belajar bekerja dalam tim dengan karyawan toko dan sesama peserta praktik.
 - Meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan pelanggan.
2. Kendala yang dihadapi
 - Kesulitan saat pertama kali mengoperasikan mesin kasir.
 - Kelelahan saat harus berdiri lama selama shift kerja.
 - Tantangan dalam menghadapi pelanggan yang complain.
3. Solusi yang dilakukan
 - Mengikuti arahan mentor secara teliti dan melakukan simulasi penggunaan kasir.
 - Mengatur waktu istirahat secara efektif selama shift panjang.
 - Belajar cara menangani complain pelanggan dengan tenang dan profesional.

BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

1. Pengalaman yang bermanfaat dan menjadi inspirasi

Melakukan praktik kerja di toko alfamart memberikan saya pengalaman yang sangat berarti dalam memahami secara langsung operasional ritel modern. Salah satu pengalaman yang paling berkesan adalah saat saya diberi kesempatan untuk menangani proses pengisian ulang barang (restocking) dalam penataan produk. Saya belajar bahwa penataan produk tidak hanya soal estetika, tetapi juga strategi pemasaran seperti planogram dan eye-level display untuk meningkatkan penjualan.

Selain itu, saya juga terinspirasi oleh kedisiplinan dan kerja tim para karyawan. Setiap tugas memiliki SOP (standard operating procedure) yang jelas, dan semua karyawan menunjukkan tanggung jawab tinggi dalam menjalankan perannya. Hal ini memotivasi saya untuk lebih disiplin, teliti, dan menghargai peran kecil sekalipun dalam system kerja yang besar.

2. Relevansi kegiatan dengan materi perkuliahan

Selama praktik kerja, saya melihat secara langsung bagaimana beberapa konsep perkuliahan diterapkan dalam dunia kerja, khususnya dalam mata kuliah

- Manajemen operasional : proses pengadaan barang, pengelolaan stok, dan manajemen gudang sangat berkaitan erat dengan supply chain management dan inventory control.
- Pemasaran ritel: penempatan produk, promosi harga, dan program loyalitas pelanggan adalah bagian nyata dari strategi pemasaran ritel yang dipelajari di kampus.
- System informasi manajemen : penggunaan aplikasi kasir POS dan system pencatatan stok berbasis computer memperkuat pemahaman saya tentang bagaimana teknologi mendukung efisiensi operasional.

3. Evaluasi terhadap proses kerja dan lingkungan kerja

Secara umum, proses kerja di Alfamart sudah cukup terstruktur dan efisien. Namun, dari pengamatan saya, terdapat beberapa hal yang masih bisa ditingkatkan:

- Proses penerimaan barang dari supplier kadang memakan waktu lama karena pengecekan manual terhadap jumlah dan kondisi barang. Ini bisa mengganggu alur kerja saat jam sibuk.
- Komunikasi antar shift kerja kadang kurang efektif, terutama saat terjadi perubahan promo atau harga barang yang belum diperbarui di rak.

Lingkungan kerja cukup kondusif, dengan budaya kerja yang menekankan kerjasama dan pelayanan prima kepada pelanggan. Namun, saya melihat bahwa beberapa karyawan masih mengalami beban kerja tinggi saat jam sibuk kerja, terutama ketika jumlah pelanggan meningkat tajam.

4. Peluang perbaikan atau saran Pengembangan system kerja

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan selama praktik kerja, saya memiliki beberapa saran yang mungkin dapat membantu Pengembangan system kerja di toko Alfamart :

- Digitalisasi pengecekan barang masuk dengan menggunakan scanner barcode untuk mencocokkan jumlah dan jenis barang bisa mempercepat proses dan mengurangi kesalahan pencatatan.
- Peningkatan pelatihan bagi karyawan baru agar lebih memahami sistem kerja dan SOP sejak awal, sehingga proses adaptasi berjalan lebih cepat dan mengurangi kesalahan operasional.
- Peningkatan komunikasi antar shift, misalnya dengan membuat catatan digital harian (shift report) yang bisa diakses semua karyawan untuk update informasi penting seperti stok kosong, promo baru, atau masalah teknis.

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan praktik kerja yang telah dilaksanakan di toko alfamart, dapat disimpulkan bahwa praktik ini memberikan pengalaman nyata dan pengetahuan langsung mengenai operasional toko retail modern. Praktikan mendapatkan pemahaman mengenai proses pelayanan pelanggan, pengelolaan barang, administrasi toko, serta pentingnya kedisiplinan dan kerja sama tim dalam lingkungan kerja yang profesional. Selain itu, praktik kerja ini juga melatih tanggung jawab, etika kerja, dan keterampilan komunikasi yang sangat bermanfaat untuk dunia kerja ke depan.

Saran

Untuk instansi (Alfamart)

- Diharapkan alfamart dapat terus memberikan bimbingan dan arahan yang lebih intensif kepada mahasiswa praktik kerja agar mereka dapat memahami lebih dalam tugas dan tanggung jawab di dunia kerja.
- Peningkatan variasi tugas dan rotasi posisi juga dapat dipertimbangkan agar mahasiswa praktik kerja mendapat wawasan yang lebih luas mengenai seluruh aspek operasional toko.

Untuk praktik kerja ke depan:

- Diharapkan pihak kampus dapat memperpanjang durasi praktik kerja agar mahasiswa memiliki waktu yang cukup untuk beradaptasi dan mengembangkan keterampilan secara maksimal.
- Perlu dilakukan pembekalan yang lebih matang sebelum praktik kerja agar mahasiswa lebih siap dalam menghadapi tantangan lapangan.

LAMPIRAN

HARI / TANGGAL	KEGIATAN
Senin, 28 juli 2025	Pengenalan lingkungan
Selasa, 29 juli 2025	Planogram
Rabu, 30 juli 2025	Display barang di ares sales
Kamis, 31 juli 2025	Stok opname rokok
Jumat , 1 agustus 2025	Stok opname item diarea sales
Minggu ,3 agustus 2025	Merapikan gudang ,sapu dll
Senin, 4 agustus 2025	Meyusun barang karton digudang
Selasa, 5 agustus 2025	Menganti layout area sales
Rabu, 6 agustus 2025	Menerima barang dari gudang
Kamis, 7 agustus 2025	Meeting dikantor
Sabtu, 9 agustus 2025	Cek barang dari gudang dengan alat PDA
Minggu, 10 agustus 2025	Melayani transaksi cumtomer dengan mesin kasir
Senin, 11 agustus 2025	Stok opname grand
Selasa, 12 agustus 2025	Menerima barang dari supplayer
Rabu, 13 agustus 2025	Merapikan gudang ,sapu dll
Kamis, 14 agustus 2025	Gattring ditempat wisata saloka
Sabtu, 16 agustus 2025	Merapikan gudang

Minggu, 17 agustus 2025	Membuat laporan penjualan mingguan
Senin, 18 agustus 2025	Menyusun file, report, penjualan
Selasa, 19 agustus 2025	Melakukan fungsional test toko alfamart
Rabu, 20 agustus 2025	Melakukan fungsional test toko alfamart
Kamis, 21 agustus 2025	Melakukan fungsional test toko alfamart
Sabtu, 23 agustus 2025	Meeting dikantor kenaikan jabatan
Minggu, 24 agustus 2025	Melakukan full display barang diarea sales
Senin, 25 agustus 2025	Pencarian barang exp
Selasa, 26 agustus 2025	Perbantuan shift ditoko lain
Rabu, 27 agustus 2025	Mengantarkan pesanan online customer yang belanja melalui aplikasi alfagift
Jumat, 29 agustus 2025	Planogram
Sabtu, 30 agustus 2025	Pengecekan barang dari gdang menggunakan alat PDA
Minggu, 31 gustus 2025	Penyebaran brosur promo bulan September kepemukiman warga

Senin, 1 september 2025	Melakukan perubahan harga promo dan non promo diarea sales
Selasa, 2 september 2025	Melakukan sisir harga untuk item yang belum ada harganya
Kamis, 4 september 2025	Melakukan stok opname ice cream, makanan siap saji
Minggu, 7 september 2025	Melakukan pergantian nik kerja dikantor alfamart
Senin, 8 september 2025	Melayani transaksi customer dimesin kasir
Selasa, 9 september 2025	Melakukan stok opname rokok
Rabu, 10 september 2025	Display barang diaea sales
Kamis, 11 september 2025	Melakukan pergantian promo mingguan

Jumat, 12 september 2025	Melakukan full display barang di area sales
Minggu, 14 september 2025	Membuat diagram penjualan selama bulan juli
Senin, 15 september 2025	Pengecekan barang dari gudang menggunakan alat PDA
Selasa, 16 september 2025	Merapikan gudang snack
Rabu, 17 september 2025	Sisir exp barang
Kamis, 18 september 2025	Mengganti sarana promosi mingguan
Sabtu, 20 september 2025	Melakukan penurunan barang dari gudang
Minggu, 21 september 2025	Melakukan penempelan label exp untuk item food di gudang
Senin, 22 september 2025	Melakukan penempelan label exp pdan item non food
Selasa, 23 september 2025	Grouping gudang minuman karton
Rabu, 24 september 2025	Bersih-bersih kaca, area parkir, area galon
Jumat, 26 september 2025	Perbantuan shift ditoko lain
Sabtu, 27 september 2025	Melakukan full display barang di area sales
Minggu, 28 september 2025	Melakukan planogram untuk chiler minuman dingin
Senin, 29 september 2025	Melayani customer transaksi menggunakan mesin kasir
Selasa, 30 september 2025	Melakukan stok opname rak susu dan perlengkapan bayi
Jumat, 3 oktober 2025	Melakukan pengecekan barang dari gudang menggunakan alat PDA
Sabtu, 4 oktober 2025	Melakukan sisir harga untuk item mainan yang belum ada harganya
Minggu, 5 oktober 2025	Grouping gudang
Senin, 6 oktober 2025	Planogram area kasir

Selasa, 7 oktober 2025	Melakukan full display barang diarea sales
Kamis, 9 oktober 2025	Melakukan file repot penjualan, repot barang masuk
Jumat, 10 oktober 2025	Melakukan stok opname rak makanan
Sabtu, 11 oktober 2025	Melakukan kebersihan kamar mandi dan dapur toko
Minggu, 12 oktober 2025	Melakukan full display barang diarea sales
Senin, 13 oktober 2025	Mengganti barang promo mingguan
Selasa, 14 oktober 2025	Melayani customer transaksi dengan menggunakan mesin kasir
Kamis, 16 oktober 2025	Melakukan stok opname rokok
Jumat, 17 oktober 2025	Melakukan sisir harga
Sabtu, 18 oktober 2025	Melakukan full display barang diarea sales