

**Kualitas Pelayanan dan Sistem Manajemen SDM Toko Listrik Dan Elektronik,
Sinar Welisa Jaya Surabaya, Jawa Timur
(Laporan Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan)**

***Service Quality and HR Management System for Electrical and Electronics Shop, Sinar
Welisa Jaya Surabaya, East Java
(Field Work Lecture Activity Report)***

Ahen Nikolas Banoet¹, Harsono Teguh², Achmad Daengs GS³

¹⁻³Prodi Manajemen, Universitas 45 Surabaya

Korespondensi Penulis : jurnaleko45@gmail.com*

Article History:

Received : Februari 29, 2024

Accepted : Maret 25, 2024

Published: April 30, 2024

Keywords: *Quality, Service, System, Management*

Abstract. *Companies really need competent and quality human resources, especially in this era of globalization. All business organizations must be ready to adapt and strengthen themselves in order to compete so that they are able to answer all challenges in the future. Human resources in this case are employees who always play an active and dominant role in every organizational activity because humans are planners, actors and determinants of the realization of goals. Human resource management (HRM) is a process of dealing with various problems within the scope of employees, employees, workers, managers and other workers to be able to support the activities of an organization or company in order to achieve predetermined goals. Human resources are a very valuable factor, so the company is responsible for maintaining the quality of work life and developing the workforce so that they are willing to contribute optimally to achieve company goals (Pruijt, 2003). Placing employees in the right positions will help the company to obtain optimal work results and achieving expected goals. This is reinforced by Hasibuan's (2005) statement that placement must be based on job descriptions and job specifications that have been determined and guided by the principle of the right person in the right place and the right person behind the work. An organization, according to Rivai (2004) Without support employees/employees who are suitable both in terms of quantitative, qualitative, strategic and operational aspects, then the organization/company will not be able to maintain its existence, develop and advance in the future. For this reason, quality human resources are needed to support the tasks that are the responsibility of the organization.*

Abstrak.

Perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas, terutama di era globalisasi ini. Semua organisasi bisnis harus siap beradaptasi dan memperkuat diri agar dapat bersaing sehingga mampu menjawab semua tantangan di masa yang akan datang. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan yang selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku serta penentu terwujudnya tujuan. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat berharga, maka perusahaan bertanggung jawab untuk memelihara kualitas kehidupan kerja dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan kontribusinya secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan (Pruijt, 2003). Penempatan karyawan dalam posisi jabatan yang tepat akan membantu perusahaan untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal dan mencapai tujuan yang diharapkan. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Hasibuan (2005) bahwa penempatan harus didasarkan pada deskripsi pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan yang telah ditentukan serta berpedoman kepada prinsip orang yang tepat

* Ahen Nikolas Banoet, jurnaleko45@gmail.com

ditempat yang tepat dan orang yang tepat di belakang pekerjaan. Suatu organisasi, menurut Rivai (2004) Tanpa didukung pegawai/karyawan yang sesuai baik dari segi kuantitatif, kualitatif, strategi dan operasionalnya, maka organisasi/perusahaan itu tidak akan mampu mempertahankan keberadaannya, mengembangkan dan memajukan dimasa yang akan datang. Untuk itu, dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam menunjang tugas yang menjadi tanggungjawab organisasi.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Sistem, Manajemen

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan dan sasarannya, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Salah satu yang harus diperhatikan dalam mengelola sumber daya manusia adalah mengenai penempatan kerja karyawan. Menurut Mathis dan Jackson (2006) penempatan adalah menempatkan posisi seseorang ke posisi pekerjaan yang tepat, seberapa baik seorang karyawan cocok dengan pekerjaannya akan mempengaruhi jumlah dan kualitas pekerjaan.

Perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas, terutama di era globalisasi ini. Semua organisasi bisnis harus siap beradaptasi dan memperkuat diri agar dapat bersaing sehingga mampu menjawab semua tantangan di masa yang akan datang. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan yang selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku serta penentu terwujudnya tujuan.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat berharga, maka perusahaan bertanggung jawab untuk memelihara kualitas kehidupan kerja dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan kontribusinya secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan (Pruijt, 2003).

Penempatan karyawan dalam posisi jabatan yang tepat akan membantu perusahaan untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal dan mencapai tujuan yang diharapkan. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Hasibuan (2005) bahwa penempatan harus didasarkan pada deskripsi pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan yang telah ditentukan serta berpedoman kepada prinsip orang yang tepat ditempat yang tepat dan orang yang tepat di belakang pekerjaan.

Suatu organisasi, menurut Rivai (2004) Tanpa didukung pegawai/karyawan yang sesuai baik dari segi kuantitatif, kualitatif, strategi dan operasionalnya, maka organisasi/perusahaan

itu tidak akan mampu mempertahankan keberadaannya, mengembangkan dan memajukan dimasa yang akan datang. Untuk itu, dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam menunjang tugas yang menjadi tanggungjawab organisasi.

Peranan sumber daya manusia menjadi semakin penting bila dikaitkan dengan perkembangan global yang penuh dengan persaingan diantara organisasi. Salah satu cara yang dilakukan organisasi dalam menghadapi persaingan yaitu dengan memberdayakan dan menggali seluruh potensi SDM yang dimilikinya itu secara maksimal. Sejalan dengan hal tersebut, maka suatu organisasi perlu meningkatkan perhatiannya terhadap kualitas karyawannya, baik perhatian dari segi kualitas pengetahuan dan keterampilan, karir maupun tingkat kesejahteraannya, sehingga dapat meningkatkan prestasi dan motivasi pegawai untuk memberikan seluruh kemampuannya dalam pencapaian tujuan organisasi.

Sejalan dengan hal tersebut, ada sejumlah hal yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah dengan memberikan pelatihan. Di dalam dunia pelatihan kerja dijumpai banyak konsep-konsep yang telah digunakan, antara lain tentang Sistem Latihan Kerja Nasional yang diberlakukan sejak tahun 1987 dalam sebuah Keputusan Menaker No.Kep.1331/MEN/87 tentang pola umum pembinaan sistem latihan kerja nasional.

Mengingat pentingnya peran SDM dalam perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam iklim persaingan bebas tanpa batas, maka peran manajemen SDM tidak lagi hanya menjadi tanggungjawab para pegawai atau karyawan, akan tetapi merupakan tanggungjawab pimpinan perusahaan (Rivai, 2004).

Menyadari begitu pentingnya pengelolaan SDM dalam mencapai tujuan organisasi maka perusahaan dan pimpinan perlu meningkatkan perhatiannya terhadap karyawan dalam upaya meningkatkan prestasi kerjanya. Prestasi kerja karyawan sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan. Hal ini menjadi kewajiban seorang pimpinan untuk dapat menciptakan suasana yang dapat mendukung terciptanya prestasi kerja yang tinggi dari karyawan. Prestasi kerja setiap karyawan dapat diukur dengan melihat kuantitas dan kualitas kerja yang telah dilakukannya. Hal ini dikemukakan oleh Rivai (2004) kinerja karyawan atau prestasi kerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuan.

Pelatihan adalah proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaannya. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang

dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya, (Dessler, 2009). Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi- sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya, (Sastrohadiwiryono, 2003).

Kualitas Kerja seorang karyawan sangat mempengaruhi prestasinya di perusahaan, yang di mana hal inilah yang menjadi bahan pertimbangan seorang atasan atau manajer dalam memberikan penilaian. Kualitas kerja yang di maksud adalah di mana pada saat melakukan proses kegiatan kerja, seorang karyawan mampu menunjukkan kualitas SDM yang di milikinya dengan memberikan kontribusi yang maksimal terhadap perusahaan tempat ia bekerja.

Prestasi kerja adalah suatu bentuk dari hasil kerja seorang karyawan, hasil kerja tersebut nantinya akan dinilai oleh atasan maupun perusahaan. Dan tentunya jika seorang karyawan mendapatkan prestasi yang baik dia akan mendapatkan penghargaan atau hadiah dari perusahaan tempat ia bekerja. Prestasi kerja seorang karyawan tidak selamanya baik, ada yang bagus dan ada juga yang buruk maka dari itu setiap karyawan suatu organisasi atau perusahaan pasti akan berusaha untuk mendapatkan hasil kerja yang baik.

Tujuan dan manfaat laporan

Tujuan laporan

1. Untuk mengetahui pengaruh penempatan kerja terhadap prestasi karyawan pada Toko SINAR WELISA JAYA Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap prestasi karyawan pada toko SINAR WELISA JAYA Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh penempatan kerja dan pelatihan terhadap prestasi karyawan toko SINAR WELISA JAYA Surabaya.

Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan lapangan merupakan suatu metode pengumpulan data melalui peninjauan langsung ke perusahaan untuk memperoleh data yang diperlukan dengan cara :
 - a. Wawancara langsung dengan Pimpinan dan Karyawan perusahaan yang berkaitan dengan kegiatan penelitian, dengan cara memberikan kuisioner ataupun secara lisan.
 - b. Meninjau perusahaan secara langsung khusus untuk penelitian.

2. Penelitian Kepustakaan merupakan suatu metode pengumpulan data teoritis yang memberikan dukungan pengetahuan kepada penulis. Hal ini dilakukan penulis dengan cara mencari buku-buku yang relevan dengan pokok persoalan diatas.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Sejarah Penemuan Daya Listrik Secara Nirkabel Pada Abad 19 dan Abad 20

Transfer energi wireless adalah proses di mana energi listrik yang ditransmisikan dari sumber listrik ke beban tanpa menggunakan kabel (nirkabel). Berlandaskan hasil pekerjaan dari Michael Faraday (1830), James C. Maxwell (1864) dan Heinrich R. Hertz (1888), Tesla mendemonstrasikan eksperimen transfer energi secara wireless pada tahun 1893. Nicola Tesla menciptakan sebuah metode di mana energi dapat disalurkan dari jarak jauh secara wireless, dengan membangun Menara Wardenclyffe di Shoreham, Long Island yang berfungsi sebagai sarana telekomunikasi nirkabel dan pengiriman daya listrik. Tesla berhasil mengirim energi listrik sejauh 47 meter untuk menyalakan sebuah lampu pijar.

Mentransmisikan sejumlah tenaga listrik yang besar merupakan aplikasi gelombang mikro yang sangat memungkinkan dimasa depan namun masih belum terbukti dan populer sejauh ini. Pada tahun 1893, Nikola Tesla, penemu dan ilmuwan mengusulkan penggunaan gelombang radio untuk mengirimkan daya untuk salurah listrik tegangan tinggi. Nikola Tesla lahir di Smiljan, sebuah desa di daerah pegunungan di Semenanjung Balkan yang dikenal sebagai Lika, yang pada saat itu merupakan bagian dari Perbatasan Militer Negara Austria-Hongaria. Pada bukunya yang berjudul *Prodigal Genius The Life of Nikola Tesla* yang dibuat oleh JJ Oneil, diceritakan tentang proses pembuatan dan pengujian *Wireless Power Transmission* yang dilakukan Tesla dengan menyalakan

ratusan lampu pijar pada jarak 26 mil, lampu tersebut menyala dengan energy listrik bebas yang diambil dari bumi, dengan kata lain Tesla menyebut bahwa percobaan ini merupakan sebuah terobosan untuk sebuah free energy. Namun, meskipun kelihatannya seperti sebuah prestasi, tapi karena tidak adanya dokumentasi dari Tesla sendiri maka hal tersebut hanyalah sebuah bualan belaka dan tidak ada yang bisa membuktikan serta melakukan percobaan percobaan sebagai pembuktiannya. Tesla hanya membuat catatan dia sendiri yang telah diterbitkan yang menyatakan bahwa demonstrasi tersebut benarbenar terjadi.

Pada 1899, Nikola Tesla melanjutkan percobaan transmisi daya nirkabel kembali di Colorado setelah dia mendapatkan sokongan dana sebesar \$30.000, dengan dana tersebut Tesla membangun pemancar untuk penghantar tenaga listrik ke seluruh dunia. Hasil dari penelitian

dengan menggunakan peralatan seperti pada gambar 2.1 tersebut, dia mengatakan bahwa energi dapat dikumpulkan dari seluruh dunia baik dalam jumlah kecil mulai dari satu fraksi hingga mencapai beberapa kekuatan kuda.

Pada tahun 1895 Guglielmo Marconi mendemonstrasikan transmisi radio jarak lebih dari 1.5 miles. Teori yang Marconi pergunakan adalah hubungan antara ketinggian antena dan maksimum jarak pengiriman berdasarkan teori empiris. Pada tahun 1904 di pameran St. Louis World's sebuah kapal terbang diterbangkan sejauh kurang lebih 100 kaki (30 meter) menggunakan transmisi energi yang dipancarkan melewati ruang dengan daya motor 0.1 Hp (75 watt).

Pada tahun 1945, Leon Theremin menemukan alat spionase untuk Uni Soviet, yang memancarkan kembali kejadian gelombang radio dengan informasi audio. Alat ini dianggap sebagai pendahulu dari teknologi RFID (Radio Frequency Identification). RFID adalah teknologi yang menggunakan gelombang radio untuk mengidentifikasi atau objek secara otomatis dengan menggunakan tag.

Pada tahun 1964, telah didemonstrasikan helikopter miniatur yang digerakan oleh daya microwave (gelombang Mikro). Microwave (Gelombang Mikro) adalah gelombang elektromagnetik dengan frekuensi super tinggi (SHF), yaitu di atas 3 GHz (3×10^9 Hz). Sebuah demonstrasi pertama dari pemantulan sinyal tag RFID dilakukan oleh Steven Depp, Alfred Koelle dan Robert Freyman di Labotarium Nasional Los Almos pada tahun 1973. Hidetsugu Yagi seorang peneliti dari Jepang juga melakukan penelitian transfer energi secara microwave dengan mendesain directional array antenna (penyusunan antena secara direksional). Pada tahun 1975, para peneliti di Goldstone (California) membuat penemuan yang dapat mentransfer energi mencapai kilowatts menggunakan transmisi gelombang mikro dengan jarak mencapai satu kilometer.

Pada tahun 1930-an, para insinyur, dan ilmuwan menggunakan ide Tesla dalam sistem transmisi tenaga listrik melalui gelombang radio, tapi memiliki perbedaan yaitu bukan menggunakan frekuensi rendah. Mereka berfikir tentang penggunaan gelombang microwave. Namun, orang-orang yang tertarik pada penelitian ini harus bersabar sampai metode pembetulan gelombang microwave untuk penghantar daya yang besar terbentuk. Karena pada penelitian menggunakan microwave ini efisiensi sangat dipengaruhi daya yang diterima pada antena dan reflector. Oleh karena itu, harus menggunakan penghantar microwave dengan daya besar.

Pada Perang Dunia II pengembangan transmisi microwave pada daya besar dilakukan dengan menggunakan sebuah magnetron dan klystron. Setelah Perang Dunia II besarnya daya

pemancar pada pemancar microwave menjadi cukup efisien, pengiriman yang dilakukan dapat untuk mengirim ribuan watt dengan jarak lebih dari satu mill. Sejarah pasca perang tentang penelitian transmisi daya pada ruang bebas tercatat dan didominasi oleh William C. Brown. Dian merupakan seorang pelopor daya transmisi microwave praktis. Willam lah yang pertama kali pada tahun 1964 berhasil menunjukkan sebuah helikopter bertenaga microwave yang menggunakan frekuensi 2,45 GHz dalam rentang 2,4-2,5 GHz yang dibuat untuk keperluan gelombang radio pada industri, penelitian dan kesehatan. Sebuah konversi daya perangkat dari microwave ke DC disebut rectenna. Telah diciptakan dan digunakan untuk pembangkit daya microwave untuk helikopter tersebut.

Pada 1963, rectenna pertama dibangun dan diuji di Perdue University dengan efisiensi 40% diperkirakan dan output daya dari 7 W. pada tahun 1975 pada JPL Raytheon Goldstone efisiensi microwave dc yang dapat sampai 84% dalam demonstrasi WPT.

E-Commerce

Aplikasi-aplikasi lain kemudian mulai menyusul, yang memiliki jangkauan dari perdagangan saham hingga sistem reservasi perjalanan. Pada saat itu sistem tersebut disebut sebagai aplikasi telekomunikasi yang nilai strategisnya sudah dikenal secara umum. Dengan adanya komersialisasi internet di awal tahun 1990-an, serta pesatnya pertumbuhan yang mencapai hingga jutaan pelanggan potensial, maka

muncullah istilah electronic ecommerce (e-Commerce), yang aplikasinya segera berkembang pesat. Pusat Riset e-Commerce di Universitas Texas yang mempelajari 2000 perusahaan internet, sektor yang tumbuh paling cepat adalah e-Commerce, yang naik samapi 72% dari \$99,8 milyar menjadi \$171,5 milyar. Pada tahun 2002, diatas satu triliun dolar pendapatan dihasilkan dari internet. Satu alasan bagi pesatnya perkembangan teknologi tersebut adalah adanya perkembangan jaringan, protokol, perangkat lunak, dan spesifikasi. Alasan lain adalah meningkatnya persaingan dan berbagai tekanan bisnis lain. Dari tahun 1995 hingga 1999 kita telah menyaksikan berbagai aplikasi inovatif, mulai iklan hingga kepelelangan dan pengalaman realitas maya. Hampir tiap organisasi menengah dan besar di AS telah memiliki situs web sendiri. Ada yang sangat besar, misalnya, tahun 1998, General Motors Corporation (www.gm.com) menawarkan 18.000 halaman informasi yang mencakup 98.000 link ke berbagai produk, layanan, dan dealer-dealernya. [3]

Definisi E-Commerce

Electronic Commerce (EC) merupakan konsep baru yang bisa digambarkan sebagai proses jual beli barang atau jasa pada World Wide Web Internet (Shim, Qureshi, Siegel, 2000) atau proses jual beli atau pertukaran produk, jasa dan informasi melalui jaringan informasi

termasuk Internet (Turban, Lee, King, Chung, 2000). Kalakota dan Whinston (1997) mendefinisikan EC dari beberapa perspektif berikut : Dari perspektif komunikasi, EC merupakan

pengiriman informasi, produk/layanan, atau pembayaran melalui lini telepon, jaringan komputer atau sarana elektronik lainnya. Dari perspektif proses bisnis, EC merupakan aplikasi teknologi menuju otomatisasi transaksi dan aliran kerja perusahaan.

Dari perspektif layanan, EC merupakan satu alat yang memenuhi keinginan perusahaan, konsumen, dan manajemen dalam memangkas service cost ketika meningkatkan mutu barang dan kecepatan pelayanan. Dari perspektif online, EC berkaitan dengan kapasitas jual beli produk dan informasi di internet dan jasa online lainnya. Sejumlah orang memandang istilah commerce (perdagangan) sebagai transaksi yang dilakukan antar perusahaan yang berpatner. Karena itu istilah Electronic commerce berkesan sempit bagi sejumlah orang.

Demikianlah, banyak yang lebih suka menggunakan istilah ebusinesses, yang mengacu pada definisi e-Commerce secara lebih luas, tidak sekedar menjual dan membeli, namun juga berarti melayani pelanggan dan berkolaborasi dengan partner bisnis, serta pelaksanaan transaksi elektronik dalam suatu organisasi. Menurut Lou Gerstner, CEO di IBM, "E-business merupakan semua hal yang menyangkut masa siklus (cycle time), kecepatan, globalisasi, produktivitas tinggi, penjangkauan

pelanggan baru, serta antarperusahaan lintas lembaga untuk mencapai keunggulan kompetitif". [3] Electronic Commerce bisa beragam bentuknya tergantung pada tingkat digitalisasi produk (layanan) yang dijual, prosesnya, serta agenagen pengiriman (atau perantara). Choi (1997) membuat suatu model yang menjelaskan kemungkinan konfigurasi ketiga dimensi ini. Baik produk, agen, maupun prosesnya bisa bentuk fisik maupun digital. Ini akan membentuk delapan kubus, masing-masing berdimensi tiga. Dalam perdagangan tradisional, semua dimensi berbentuk fisik dan didalam perdagangan yang betul-betul merupakan e-Commerce (e-Commerce murni), semuanya dalam bentuk digital (kubus kanan atas). Kubus-kubus lain memiliki unsur percampuran antara dimensi digital dan fisik. Kalau setidaknya ada satu dimensi digital, situasi itu disebut sebagai eCommerce (tetapi bukan yang murni).

Misalnya, membeli buku dari Amazon.com bukanlah murni e-Commerce, sebab buku tersebut nantinya dikirim oleh FedEx. Akan tetapi membeli software dari Egghead merupakan e-Commerce murni, sebab baik pengiriman, pembayaran maupun perantara perdagangan, semuanya digital.

Electronic commerce menggunakan sejumlah teknologi yang beragam, mulai EDI (Electronic Data Interchange) hingga e-mail. Misalnya, membeli makanan dari vending machine (mesin penjual otomatis) dengan menggunakan smart card bisa juga dianggap sebagai e-Commerce. Jika di klasifikasikan ecommerce terbagi menjadi tiga tipe aplikasi, yaitu:

1. Elektronik Market (EMs)
2. Elektronik Data Interchange (EDI)
3. Internet Commerce Internet

Maka tidak salah apabila kita menyebutnya Sebuah web shop (toko pada web) dapat dijalankan sementara pelaku bisnis dapat melakukan aktivitas lain (misalnya sambil istirahat atau tidur) dan tidak terbatas pada letak geografisnya. Yang termasuk kedalam elemen-elemen internet e-commerce yaitu:

1. Networking
2. Security
3. Web Programming dan Web Design
4. Bisnis online
5. Cyberlaw

Kerangka E-Commerce

Aktivitas bisnis selalu membutuhkan tempat, maka jelaslah bahwa aplikasi e-Commerce dibangun di atas infrastruktur teknologi yang ada. Banyak orang mengira e-Commerce hanya sekedar situs web, padahal e-Commerce sesungguhnya lebih dari itu. Turban pada gambar 2.2 menunjukkan bahwa aplikasi e-Commerce ditopang oleh berbagai infrastruktur, sedang implementasinya tidak lepas dari 4 wilayah utama (ditunjukkan sebagai empat pilar penyangga) : manusia, kebijakan publik, standar dan protokoler teknis, serta organisasi lain.

Manajemen eCommerce-lah yang akan mengkoordinasikan aplikasi, infrastruktur dan pilar-pilarnya. Aplikasi e-Commerce meliputi bidang saham, pekerjaan, pelayanan, keuangan, asuransi, mall, pemasaran dan periklanan online, pelayanan pelanggan, lelang, travel, hardware dan software PC, hiburan, buku dan musik, pakaian, ritel dan publikasi online.

Pilar orang terdiri dari pembeli, penjual, perantara, jasa, orang sistem informasi dan manajemen. Pilar kebijakan publik meliputi pajak, hukum, dan isu privasi, bebas bicara dan nama domain. Pilar standar teknis mencakup dokumen, keamanan dan protokol jaringan dan sistem pembayaran. Sedangkan pilar organisasi adalah partner, pesaing, asosiasi, dan pelayanan pemerintah sumberturban (2000

Keuntungan E-Commerce

Keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan transaksi melalui *e-commerce* bagi suatu perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pendapatan dengan menggunakan *online channel* yang biayanya lebih murah.
2. Mengurangi biaya-biaya yang berhubungan dengan kertas, seperti biaya pos surat, pencetakan, report, dan sebagainya.
3. Mengurangi keterlambatan dengan menggunakan transfer elektronik / pembayaran yang tepat waktu dan dapat langsung dicek.
4. Mempercepat pelayanan ke pelanggan, dan pelayanan lebih responsif.

Mekanisme E-Commerce

Transaksi elektronik (pihak yang menawarkan barang atau jasa melalui internet) dengan *e-customer*, (pihak yang membeli barang atau jasa melalui internet) yang terjadi di dunia maya atau di internet pada umumnya berlangsung secara *paperless transaction*, sedangkan dokumen yang digunakan dalam transaksi tersebut bukanlah *paper document*, melainkan dokumen elektronik (*digital document*).

Kontak *online* dalam *e-commerce* menurut Santiago Cavanilas dan A.Martines Nadal, seperti yang dikutip oleh Arsyad Sanusi memiliki banyak tipe dan variasi yaitu:

1. Kontak melalui *chatting* dan *video conference*
2. Kontak melalui *e-mail*
3. Kontak melalui web atau situs

Mekanisme transaksi elektronik dengan *e-commerce* dimulai dengan adanya penawaran produk tertentu oleh penjual (misalnya bertempat kedudukan di USA) di suatu *website* melalui server yang berada di Indonesia (misalnya detik.com). Aplikasi konsumen Indonesia melakukan pembelian, maka konsumen tersebut akan mengisi *order mail* yang telah disediakan oleh pihak penjualan. Selanjutnya cara pembayaran yang dapat dilakukan oleh konsumen tersebut dapat memilih dengan:

1. Transaksi model ATM
2. Pembayaran langsung antar dua pihak yang bertransaksi tanpa perantara
3. Dengan perantaraan pihak ketiga
4. Dengan *micropayment*
5. Dengan *anonymous digital cash*

Dewasa ini lembaga-lembaga pembiayaan, seperti visa dan mastercard, telah mengembangkan sistem pembayaran dengan Secure Electronic Transaction (SET). Dengan

sistem ini transaksi akan melibatkan lembaga CA (Certificate of Autenticity) dan paymen gateway. Pada intinya mekanisme pembayaran dengan menggunakan SET ini melibatkan beberapa pihak yaitu.

1. *Issure*, yaitu institusi financial yang mengeluarkan kartu bank
2. *Cardholder*, yaitu konsumen yang telah terdaftar di *issuer*
3. *Merchant*, yaitu penjual barang atau jasa atau informasi
4. *Arquirer*, yaitu institusi finansial yang menyediakan pelayanan untuk memproses transaksi ke bank
5. CA, yaitu lembaga yang memiliki otoritas untuk mengeluarkan sertivikat digital.

Apabila proses pembayaran tersebut telah diotoritas, maka proses selanjutnya adalah pengiriman barang. Cara pengiriman barang tersebut disediakan dengan macam produk yang diperdagangkan. Untuk produk yang berupa barang-barang berwujud, maka pengirimannya dilakukan melalui pengiriman biasa, sedangkan untuk barang-barang tak berwujud seperti jasa, software atau produk digital lainnya maka pengiriman melalui proses download.

Dalam proses terjadinya e-commerce, menurut Julian Ding sebagaimana dikutip oleh Marian Darus Badruzlam menentukan bahwa: "A contract is struck when two or more persons agree to a certain course of conduct". Maksudnya, kontrak adalah sebagai pertemuan dalam dua atau lebih pihak setuju melakukan tindakan tertentu, sehingga pada saat itulah kesepakatan tercapat.

Karakteristik E-Commerce

Berbeda dengan transaksi perdagangan biasa, transaksi *ecommerce* memiliki beberapa karakteristik yang sangat khusus, yaitu:

1. Transaksi tanpa batas
2. Transaksi Anonim
3. Produk digital dan non digital
4. Produk barang tak berwujud

Internet

Pengertian Internet

Internet merupakan suatu jaringan komputer global yang menghubungkan jaringan privat dan public untuk berbagi informasi (antar lembaga pendidikan, penelitian, pemerintahan, bisnis, masyarakat umum) dan Standar komunikasi yang berbasis protokol TCP/IP. Saat ini berorientasi Web Mulai digunakan untuk komersial sejak tahun 1995.

Dikenal sebagai basis (foundation) dari "New Digital Networked Economy" Karena sangat esensial, di Amerika Serikat banyak inisiatif yang dimotori oleh pemerintah untuk

menjamin dominasi Amerika di bidang ekonomi baru ini Bandung High Tech Valley (BHTV), salah satu inisiatif di Indonesia Di negara lain, perkembangannya eksponensial.

Sejarah Internet

Sejarah internet dimulai pada 1969 ketika Departemen Pertahanan Amerika, U.S. Defense Advanced Research Projects Agency (DARPA) memutuskan untuk mengadakan riset tentang bagaimana caranya menghubungkan sejumlah komputer sehingga membentuk jaringan organik. Program riset ini dikenal dengan nama ARPANET. Pada 1970, sudah lebih dari 10 komputer yang berhasil dihubungkan satu sama lain sehingga mereka bisa saling berkomunikasi dan membentuk sebuah jaringan.

Tahun 1972, Roy Tomlinson berhasil menyempurnakan program e-mail yang ia ciptakan setahun yang lalu untuk ARPANET. Program email ini begitu mudah sehingga langsung menjadi populer. Pada tahun yang sama, icon @juga diperkenalkan sebagai lambang penting yang menunjukkan "at" atau "pada". Tahun 1973, jaringan komputer ARPANET mulai dikembangkan ke luar Amerika Serikat.

Komputer University College di London merupakan komputer pertama yang ada di luar Amerika yang menjadi anggota jaringan Arpanet. Pada tahun yang sama, dua orang ahli komputer yakni Vinton Cerf dan Bob Kahn mempresentasikan sebuah gagasan yang lebih besar, yang menjadi cikal bakal pemikiran internet. Ide ini dipresentasikan untuk pertama kalinya di Universitas Sussex.

Hari bersejarah berikutnya adalah tanggal 26 Maret 1976, ketika Ratu Inggris berhasil mengirimkan e-mail dari Royal Signals and Radar Establishment di Malvern. Setahun kemudian, sudah lebih dari 100 komputer yang bergabung di ARPANET membentuk sebuah jaringan atau network. Pada 1979, Tom Truscott, Jim Ellis dan Steve Bellovin, menciptakan newsgroups pertama yang diberi nama USENET. Tahun 1981 France Telecom menciptakan gebrakan dengan meluncurkan telpon televisi pertama, dimana orang bisa saling menelpon sambil berhubungan dengan video link.

Karena komputer yang membentuk jaringan semakin hari semakin banyak, maka dibutuhkan sebuah protokol resmi yang diakui oleh semua jaringan. Pada tahun 1982 dibentuk Transmission Control Protocol atau TCP dan Internet Protokol atau IP yang kita kenal semua. Sementara itu di Eropa muncul jaringan komputer tandingan yang dikenal dengan EUNET, yang menyediakan jasa jaringan komputer di negara-negara Belanda, Inggris, Denmark dan Swedia. Jaringan EUNET menyediakan jasa e-mail dan newsgroup USENET.

Untuk menyeragamkan alamat di jaringan komputer yang ada, maka pada tahun 1984 diperkenalkan sistem nama domain, yang kini kita kenal dengan DNS atau Domain Name

System. Komputer yang tersambung dengan jaringan yang ada sudah melebihi 1000 komputer lebih. Pada 1987 jumlah komputer yang tersambung ke jaringan melonjak 10 kali lipat menjadi 10.000 lebih.

Tahun 1988, Jarko Oikarinen dari Finland menemukan dan sekaligus memperkenalkan IRC atau Internet Relay Chat. Setahun kemudian, jumlah komputer yang saling berhubungan kembali melonjak 10 kali lipat dalam setahun. Tak kurang dari 100.000 komputer kini membentuk sebuah jaringan. Tahun 1990 adalah tahun yang paling bersejarah, ketika Tim Berners Lee menemukan program editor dan browser yang bisa menjelajah antara satu komputer dengan komputer yang

lainnya, yang membentuk jaringan itu. Program inilah yang disebut www, atau World Wide Web.

Tahun 1992, komputer yang saling tersambung membentuk jaringan sudah melampaui sejuta komputer, dan di tahun yang sama muncul istilah surfing the internet. Tahun 1994, situs internet telah tumbuh menjadi 3000 alamat halaman, dan untuk pertama kalinya virtualshopping atau e-retail muncul di internet. Dunia langsung berubah. Di tahun yang sama Yahoo! didirikan, yang juga sekaligus kelahiran Netscape Navigator 1.0.

Manfaat Internet

Secara umum ada banyak manfaat yang dapat diperoleh apabila seseorang mempunyai akses ke internet. Berikut ini sebagian dari apa yang tersedia di internet:

1. Informasi untuk kehidupan pribadi kesehatan, rekreasi, hobby pengembangan pribadi, rohani, sosial.
2. Informasi untuk kehidupan profesional / pekerja : sains, teknologi, perdagangan, saham, komoditas, berita bisnis, asosiasi profesi, asosiasi bisnis, berbagai forum komunikasi.

Satu hal yang paling menarik ialah keanggotaan internet tidak mengenal batas negara, ras, kelas ekonomi, ideologi atau faktor faktor lain yang biasanya dapat menghambat pertukaran pikiran. Internet adalah suatu komunitas dunia yang sifatnya sangat demokratis serta memiliki kode etik yang dihormati segenap anggotanya. Manfaat internet terutama diperoleh melalui kerjasama antar pribadi atau kelompok tanpa mengenal batas jarak dan waktu

Fasilitas Internet

Berikut adalah layanan yang disediakan oleh internet yang berbasis pada protokol TCP/IP:

1. WWW (World Wide Web)

Layanan ini adalah layanan yang sering kita gunakan. Layanan WWW ini menggunakan protokol yang dinamakan protokol HTTP (HyperText Transfer Protocol).

a. File Transfer (Pengiriman File)

FTP ini memungkinkan kita untuk mengirimkan atau menerima file ke atau dari komputer jaringan.

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419).The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5).Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560).

Time management skills can facilitate the implementation of the work and plans outlined. (Rina Dewi, et al. 2020:14).

PEMBAHASAN

Gambaran Umum Toko Sinar Welisa Jaya

Toko alat listrik dan elektronik Sinar welisa Jaya ini didirikan oleh Bapak YOHNNY, MBA dengan nama SINAR WELISA JAYA pada tanggal 8 juli 2008.

Awalnya toko ini hanyalah toko kecil yang menjual alat-alat listrik dan berlokasi di Jl. Gwalk shop house W1, No. 15 A. citralan surabaya.

Pada awal mulanya Toko sinar welisa jaya ini hanya memfokuskan & memusatkan pelayanannya pada produk / barang-barang listrik. Namun seiring berjalannya waktu karena konsisten dalam menjalankan usaha ini, Bapak Yohnny mengembangkan pelayanannya dengan kerja keras dan tentunya di iringi dengan doa sehingga oleh ijin Tuhan yang maha kuasa, kini Toko Sinar Welisa jaya berkembang menjadi toko yang cukup besar.Dan yang dulunya hanya menjual alat listrik kini bisa menambahkan peralatan elektronik dan acc computer lainnya.

Toko sinar welisa jaya juga melayani penjualan online melalui beberapa toko online seperti, tokopedia,shopee,bukalapak,dan juga tiktok.

Adapun Moto dari toko sinar welisa jaya yaitu Setiap pelanggan yang masuk ke toko tidak akan pulang dengan tangan yang kosong, dengang moto tersebut maka memicu semangat pemilik toko untuk menyediakan setiap kebutuhan pelanggan apa pun yang di cari berkaitan dengan alat listrik dan alat elektronik lainnya sehingga menarik minat pelanggan untuk belanja di toko ini,

Dan sampai saat ini toko SinarWelisa Jaya Berkembang menjadi salah satu Toko Listrik terbesar di daerah surabaya barat khususnya daerah citraland,sambikereb,dan lontar.

Toko listrik dan elektronik yang beralamat di Jalan, Gwalk shop house W1 No, 15A Citraland, kecamatan Sambikereb, Surabaya Barat. Usaha ini dikelola oleh Bapak Yhonny MBA yang berdiri sejak tanggal 08 July 2008 dan sudah berjalan kurang lebih 15 tahun sampai saat ini. Toko listrik dan elektronik Sinar Welisa Jaya menjual berbagai macam alat-alat listrik dan elektronik seperti kabel listrik yang bermacam-macam ukurannya, saklar, setop kontak, fitting, imbowdus, outbowdus, Tedos, Kresdos, pipa, mouse, keyboard, mouspad, headset, speaker, remot tv, remot ac, kipas angin dan masih banyak lagi alat-alat listrik dan elektronik lainnya.

Tempat KKL

Nama perusahaan : Toko Sinar Welisa Jaya
Sub Bagian : Strategi Pelayanan sumberdaya manusia
Dalam Persaingan penjualan alat listrik Di Surabaya
Alamat : Jl. Gwalk shop house W1 No.15A, Citraland,
Kecamatan, Sambikereb Kota SBY, Jawa Timur
Telepon : 0822-2777-7136
Home Page : sinarwelisajaya
Bidang Usaha : alat listrik, alat elektronik dan aksesoris komputer.

Jadwal Waktu KKL

Kuliah kerja lapangan (KKL) yang dilakukan oleh praktikan berlangsung selama satu bulan, yakni terhitung mulai tanggal 22 Mei 2023 sampai dengan 22 Juni 2023. Dalam rangka pelaksanaan KKL ada beberapa tahap yang harus dilakukan yaitu :

Tahap Persiapan

Praktikan mencari informasi mengenai perusahaan atau dinas pemerintah yang dapat menerima kegiatan KKL. Setelah mengetahui bahwa di Toko Sinar Welisa Jaya bisa melakukan kegiatan KKL, maka praktikan membuat surat permohonan izin KKL ke bagian akademik Fakultas Ekonomi 45 Surabaya dan diteruskan ke bagian BAAK Universitas 45 Surabaya. Dibutuhkan waktu paling lambat tiga hari untuk membuat surat permohonan izin dari universitas. Pada tanggal 2 April 2019 akhirnya surat permohonan izin Kuliah Kerja Lapangan dikeluarkan oleh BAAK Universitas 45 Surabaya dengan Nomor: **025/016/FE/IV/2023**, surat tersebut dikirim kepada pemilik perusahaan (owner) dari pihak perusahaan menghubungi praktikan dan memberitahukan untuk melakukan wawancara di tempat perusahaan yaitu Toko Sinar Welisa Jaya pada tanggal 15 Mei 2023. Praktikan membawa surat persetujuan KKL ke DEPUTI yang menginformasikan bahwa praktikan dapat melaksanakan KKL yang bertempat di Tokosinar Welisa Jaya

Tahap Pelaksanaan

Praktikan melakukan kegiatan KKL berlangsung selama 1 bulan, yakni terhitung mulai dari tanggal 22 Mei 2023 sampai dengan 23 Juni 2023. Waktu tersebut merupakan waktu yang efektif bagi praktikan untuk melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan karena pada saat ini praktikan telah menyelesaikan program pembelajaran semester enam.

Tabel Jadwal KKL di Divisi SPO

Hari	Jam Kerja (WIB)	Keterangan
Senin s.d Jumat	08.00 – 16.00	
Sabtu	08.00 – 13.00	
Minggu		Libur

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

Pada tanggal 17 Mei 2023, Pihak dari perusahaan Toko Sinar Welisa Jaya mengeluarkan surat keterangan yang menyatakan bahwa praktikan telah benar melakukan Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan pada Divisi SPO Toko Sinar Welisa Jaya selama satu bulan terhitung 22 Mei 2023 s.d 22 Juni 2023.

Tahap Pelaporan

Setelah melaksanakan KKL selama satu bulan praktikan memiliki kewajiban untuk membuat laporan tertulis yang berisi kegiatan observasi dan kegiatan tugas selama melakukan KKL kepada universitas. Laporan tertulis tersebut merupakan syarat untuk kelulusan bagi praktikan sebagai mahasiswa Ekonomi Manajemen.

Pelaksanaan KKL di Toko Sinar Welisa Jaya

Pada pelaksanaan kegiatan kuliah kerja lapangan yang di mulai pada tanggal 22 Mei 2023 sampai tanggal 22 Juni 2023 di Toko Listrik dan elektronik Sinar Welisa Jaya, praktikan di berikan bimbingan serta arahan oleh pemilik perusahaan (owner) terkait proses kegiatan KKL. dalam pelaksanaan KKL praktikan bertugas untuk melakukan pekerjaan sehari-hari sebagai berikut:

1. Membantu melakukan penjualan online melalui tokopedia, shopee, bukalapak, dan tik tok
2. Membantu melayani penjualan onsite apabila penjualan online sepi atau tidak ada orderan.
3. Menyusun stok barang apabila ada barang yang masuk

cara mengatasi kendala di Toko Sinar Welisa Jaya

Ada pun cara untuk mengatasi kendala yang di hadapi praktikan yaitu :

1. praktikan berusaha untuk beradaptasi dengan karyawan yang ada di Toko Sinar Welisa Jaya dengan cara bertanya dan berbincang-bincang terkait dengan pekerjaan yang ada, karena praktikan menganggap mereka adalah orang yang berpengalaman yang

nantinya akan membantu praktikan dalam melancarkan tugas Kuliah Kerja Lapangan di Toko Sinar Welisa Jaya.

2. Untuk mengatasi kesalahan dalam penyetoran praktikan pekerjaan dengan lebih hati-hati dan teliti, apabila ada kekeliruan praktikan akan bertanya kepada pembina untuk membenarkannya.
3. Dalam mengatasi hal tersebut pembina mulai menegaskan setiap karyawan dalam bekerja dengan memberikan peraturan-peraturan tertentu seperti gaji karyawan akan di potong apabila terlambat dalam waktu kerja.
4. Hal ini praktikan mengatasi dengan berusaha mendekati diri dengan karyawan yang sudah ada lalu apabila ada hal yang perlu di tanyakan praktikan memberanikan diri untuk bertanya, sehingga dengan berjalannya waktu praktikan bisa beradaptasi baik dengan karyawan yang ada pada Toko Sinar Welisa Jaya.
5. Dalam mengantisipasi *deadline* pekerjaan saat melaksanakan KKL, maka praktikan melakukan manajemen waktu setiap harinya. Menurut Fatimah mengemukakan pengertian manajemen waktu bahwa: “Merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengawasan serta pengendalian suatu produktivitas pada waktu.
6. Dari teori tersebut, jika pekerjaan yang harus dikerjakan banyak maka yang harus dilakukan adalah mengelola semua pekerjaan dengan baik sehingga semua dapat terselesaikan tepat waktu. Selain itu, deadline dapat menimbulkan stres kerja. Stres kerja bisa terjadi karena ketidakmampuan diri kita dalam menghadapi pekerjaan yang diberikan dan ditambah dengan deadline yang ditentukan.
7. Untuk itu sangat diperlukan adanya manajemen stres. Menurut syafrianto mengemukakan pengertian manajemen stres bahwa: “ Kemampuan penggunaan sumber daya (manusia) secara efektif untuk mengatasi gangguan atau kekacauan mental dan emosional yang muncul karena tanggapan (respon).

Dari kedua teori di atas, jika melakukan penerapan manajemen stres dengan baik maka akan menimbulkan efek positif seperti terus berpikiran positif terhadap pekerjaan, motivasi meningkatkan dan kinerja pun akan meningkat pula. Setiap pekerjaan pasti akan melahirkan suatu tekanan, tekanan tersebut dapat diukur dengan skala yang rendah sampai tinggi. Menyikapi hal tersebut praktikan menyadari bahwa pekerjaan yang diberikan semata-mata untuk mengeksplorasi kemampuan praktikan secara komprehensif dan lebih memberikan gambaran mengenai dunia kerja. Dengan adanya kesadaran tersebut, tentu membuat praktikan tidak mudah stres dan jenuh terhadap pekerjaan

Visi dan Misi Toko Sinar Welisa jaya

Visi Toko Sinar Welisa Jaya

Adapun visi Toko Sinar Welisa Jaya yaitu menjadi toko Listrik dan elektronik terbesar di kota surabaya,

Misi Toko Sinar Welisa Jaya

sedangkan misi Toko Sinar Welisa Jaya yaitu mendistribusikan alat listrik dan barang elektronik berkualitas dengan harga yang kompetitif. Dengan mempertahankan hubungan yang kuat dengan para pelanggan serta memberikan pelayanan penuh,

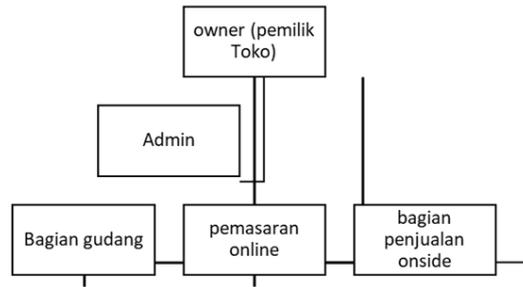
Struktur Organisasi Toko Sinar Welisa Jaya

Didalam setiap perusahaan pasti terbentuk struktur organisasi yang berfungsi mengidentifikasi tugas dan tanggung jawab setiap posisi pekerjaan dan alur hubungan antara posisi tersebut. Adanya struktur organisasi akan berdampak pada efisiensi dan efektivitas dalam penyelesaian pekerjaan . Adapun struktur organisasi akan dijelaskan setiap tugas atau pekerjaan yang secara formal akan dibagi, dikelompokkan, dan dikordinasikan.

Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi suatu perusahaan atau organisasi dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan dari perusahaan. Manajemen sumber daya manusia sebenarnya merupakan suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan

kontribusi yang maksimal bagi organisasi maupun pengembangan dirinya. Hasibuan (2012:10) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan dan karyawan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima



Gambar 1 Struktur keorganisasian pada Toko Alat Listrik dan Elektronik Sinar Welisa Jaya Surabaya

Deskripsi Tugas

Definisi tugas digunakan untuk mengetahui tugas, wewenang, tanggung jawab dari masing-masing bagian. Definisi tugas yang ada di Toko Alat Listrik dan Elektronik Sinar welisa Jaya adalah sebagai berikut :

1. Pemilik Toko

- a. Sebagai pengambil keputusan.
- b. Sebagai koordinator semua kegiatan yang telah dilaksanakan.
- c. Mengevaluasi semua kegiatan yang telah dilaksanakan.
- d. Menerapkan dan mengesahkan kebijakan yang menyangkut eksistensi toko.
- e. Melaksanakan pemeriksaan yang meliputi seluruh aspek kegiatan manajemen keuangan dan operasional agar pengelolaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

2. Bagian Penjualan

- a. Bagian penjualan yang bertatap muka langsung dengan pelanggan,
- b. Menghitung uang hasil penjualan dan bertanggung jawab atas uang yang masuk.
- c. Melaporkan hasil penjualan harian.
- d. Bagian penjualan akan melaporkan kebagian gudang apabila stok barang di counter kurang atau habis.

3. Bagian Gudang

- a. Bertanggung jawab atas pengadaan barang apabila stok barang di bagian penjualan dan di gudang habis.
- b. Bertanggung jawab atas barang yang di gudang dan pengiriman barang ke bagian penjualan.
- c. Melakukan stock of name tiap hari atas barang yang masuk maupun keluar.

Uraian kegiatan umum Toko Sinar welisa Jaya

dalam menjalankan usaha di toko listrik dan elektronik sinar welisa jaya Bapak Yohni di bantu oleh karyawan yang ada, dalam melakukan kegiatan setiap jam kerja yaitu seperti:

1. Memasarkan barang dan melayani setiap pelanggan (customer) yang berkunjung ke toko
2. melakukan penyetokan barang baik yang masuk maupun yang keluar
3. untuk melakukan pengimputan barang dan nota di lakukan secara online menggunakan aplikasih yang di kerjakan atau di kelola bagian admin.
4. Dan juga melayani konsultasi dengan pelanggan yang awam atau tidak paham akan pemasangan terkait dengan listrik dan elektronik. Hal ini di lakukan agar bisa membangun hubungan yang baik dan komunikasi yang baik dengan customer.

Bagian Gudang

- a. Bertanggung jawab atas pengadaan barang apabila stok barang di bagian penjualan dan di gudang habis.
- b. Bertanggung jawab atas barang yang di gudang dan pengiriman barang ke bagian penjualan.
- c. Melakukan stock of name tiap hari atas barang yang masuk maupun keluar.

Saat mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data mentah. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan tertulis(Kumala Dewi, Indri et all, 2022 : 29). This research will be conducted in three phases : measurement model (external model), structural model (internal model), and hypothesis testing. (Pramono Budi,et al., 2023 ; 970) Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82) Kondisi kerja yang baik adalah ketika manusia dapat melaksanakan pekerjaan secara optimal sehat, aman dan nyaman (Pandu Widodo, Hesti et al 2024:73)

KESIMPULAN

Kuliah kerja lapangan merupakan kegiatan dalam mengaplikasikan semua ilmu yang telah di dapat selama proses tatap muka perkuliahan, tidak hanya itu dengan adanya kegiatan ini maka mahasiswa diharapkan mampu mengenal lebih jauh kondisi serta gambaran dari lingkungan kerja sebuah instansi atau perusahaan.

Dari pemaparan di atas dapat di simpulkan bahwa alat elektronik dan juga alat listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat luas yang tidak bisa di tiadakan dalam hal pembangunan rumah, renovasi, dan juga penginstalasian kabel.

Dengan telah di laksanakan kuliah kerja lapangan (KKL) maka di hapkan mahasiswa mengerti mengenai bagaimana proses penjualan maupun mengenai alat-alat elektronik dan juga alat-alat listrik, sehingga bisa dapat mengaplikasikannya pada kehidupan sehari-hari maupun kelak di dunia pekerjaan.

SARAN

Setelah praktikan menarik kesimpulan dari pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan di Toko Elektronik dan listrik Sinar Welisa Jaya , maka praktikan mencoba memberikan saran yang berkaitan dengan pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan dengan harapan dapat bermanfaat bagi pembaca, perusahaan dan khususnya bagi praktikan sendiri, agar dalam pelaksanaan kerja yang sesungguhnya dapat diterapkan lebih baik lagi.

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan, Distribusi produk lebih ditekankan pada pemerataan produk, yang bertujuan untuk menjaga serta meningkatkan volume penjualan serta meminimalisir ruang gerak produk kompetitor sehingga selain volume penjualan yang meningkat maka akan diikuti market share yang meningkat pula.

Dalam pemenuhan kepuasan pelanggan akan segala bentuk kebutuhannya pihak Toko Sinar Welisa Jaya selalu meluncurkan produk terbarunya yang di sesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Akan tetapi dengan kurangnya atau minimnya etikan profesi sebagai karyawan yang tidak sopan sehingga selalu memicu keributan antara costumer dan juga karyawan, hak ini sangat mempengaruhi kenyamanan dan juga ketenangan costumer. Untuk itu kepada pemimpin perusahaan di harapkan untuk dapat memberikan arahan serta bimbingan kepada setiap karyan yang ada untuk lebih beretika atau sopan dan santun dalam melayani costumer.

DAFTAR PUSTAKA

- Yani, A., Ditama, R. A., & Pohan, M. M. (2021). Peningkatan mutu layanan melalui implementasi manajemen sumber daya manusia. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 8(2), 170-179.
- Aziz Sholeh, Abdul et. Al. 2024. Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya, *Journal Of Management and Creative Business* Vol. 2 No. 1 Januari 2024, Halaman : 82 – 96

- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Process Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425
- Enny Istanti¹⁾, Bramastyo Kusumo²⁾, I. N. (2020). IMPLEMENTASI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBELIAN BERULANG PADA PENJUALAN PRODUK GAMIS AFIFATHIN. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10
- Iwa Soemantri, Asep et al. 2020. Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo* Vol. IV No. 1, Hal. 1-10.
- Kumala Dewi, Indri et al, 2022 Peningkatan Kinerja UMKM Melalui pengelolaan Keuangan, *Jurnal Ekonomi Akuntansi* , UNTAG Surabaya, Hal ; 23- 36
- Pandu Widodo, Hesti et. al. 2024. Dampak Pelatihan, Motivasi dan Lingkungan Kerja pada Kinerja Karyawan PT. KAI (Persero) di Stasiun Surabaya Pasar Turi, *Journal Of Management and Creative Business* Vol. 2 No. 1 Januari 2024, Page 66 - 81
- Pramono Budi, Istanti Enny, Daengs GS, Achmad, Syafi'i, Bramastyo KN, RM, 2023, Impact of Social Media Marketing and Brand Awareness on Purchase Intention in coffee shop culinary in Surabaya, *International Journal of Entrepreneurship and Business Decelopment*, Volume. 5 Number 6 November 2022, Page. 968 - 977
- Rina Dewi, et al. 2020. Internal Factor Effects In Forming The Success Of Small Businesses. *Jurnal SINERGI UNITOMO*, Vol. 10 No. 1, Hal. 13-21