

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIKAN KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Selama melaksanakan praktik kerja lapangan di KOKARINDO, praktikan ditempatkan dibagian administrasi pengadaan barang penjualan TOSERBA KOKARINDO, mulai dari sembako hingga Alat Tulis Kantor (ATK). Selama berlangsungnya PKL, pratikan menjadi staff administrasi pengadaan barang penjualan TOSERBA bertugas sebagai berikut :

1. Memesan keperluan penjualan TOSERBA.
2. Membeli produk tertentu untuk keperluan penjualan TOSERBA secara langsung.
3. Melakukan *cross check* barang yang baru datang.
4. Menginput harga beli, harga jual, serta kuantitas ke program kasir.
5. Melakukan *cross check* laporan jurnal penjualan dengan nota penjualan.
6. Melakukan penghapusan tagihan anggota.
7. Mengatur retur barang kepada distributor.

Selama bidang pekerjaan administrasi pengadaan barang penjualan TOSERBA, praktikan selalu mendapat pengawasan serta bimbingan langsung dari asisten manager dan bagian staf lainnya, sehingga ketika terdapat kesulitan, praktikan dapat dengan mudah menanyakan solusi dari kesulitan

tersebut, baik kepada asisten manager maupun karyawan yang ahli dalam bidang tersebut.

B. Pelaksanaan Pekerjaan

Dalam melaksanakan praktik kerja lapangan, praktikan diberikan waktu kurang lebih selama satu bulan, terhitung sejak tanggal 2 Agustus 2016 sampai dengan 31 Agustus 2016. Kegiatan PKL ini dilakukan sesuai hari kerja yang berlaku di KOKARINDO yaitu Senin hingga Jum'at dengan waktu kerja pukul 08.00 – 17.00 WIB. Selama melaksanakan praktik kerja lapangan praktikan bertugas sebagai berikut:

1. Memesan keperluan penjualan TOSERBA

Dalam memenuhi kebutuhan anggota, TOSERBA KOKARINDO menjual berbagai kebutuhan, baik sembako maupun ATK, dalam pengadaan barang penjualan TOSERBA tersebut terdapat beberapa cara, yaitu dengan cara menghubungi distributor yang telah bekerjasama dengan TOSERBA KOKARINDO, dan melalui distributor yang menugaskan kepada agennya untuk datang ke KOKARINDO untuk mendata pemesanan. Tugas memesan keperluan penjualan TOSERBA adalah kegiatan rutin yang dilakukan dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan di TOSERBA KOKARINDO. Pelaksanaan tugas tersebut dilakukan baik ketika adanya permintaan dari konsumen maupun dalam pemenuhan stok barang yang dirasa perlu untuk diadakan.

2. Membeli produk tertentu secara langsung.

Permintaan konsumen yang bermacam-macam atas produk tertentu, menyebabkan koperasi tidak memiliki ketersediaan produk yang diminta di

TOSERBA KOKARINDO, sehingga solusi yang digunakan untuk memenuhi produk-produk tertentu tersebut adalah dengan cara TOSERBA membelinya di luar dari distributor, tentunya dengan tetap mempertimbangkan harga beli antara distributor dengan diluar distributor. Pembelian produk-produk tertentu tersebut, pada umumnya dilakukan apabila ada pesanan dari pihak konsumen yang dimana tidak tersedianya produk tersebut dalam TOSERBA KOKARINDO. Dalam hal tersebut, praktikan di tugaskan untuk membeli produk-produk tersebut di supermarket terdekat. Produk-produk tersebut diantaranya susu untuk usia dini dan susu ibu hamil dan menyusui.

3. Melakukan *cross check* barang yang baru datang.

Setelah melakukan pemesanan barang, distributor akan mengirimkan barang tersebut ke KOKARINDO, setelah barang tersebut sampai, praktikan melakukan *cross check* terhadap barang yang telah datang. Dalam melakukan *cross check*, praktikan menggunakan data laporan invoice pemesanan yang di berikan oleh kurir (untuk memperjelas kegiatan, contoh invoice terdapat di lamiran) dan mencocokkannya dengan barang yang ada, apabila terdapat kekeliruan dalam proses *cross check*, seperti barang tidak sesuai dengan pesanan, maka praktikan dapat menolak barang tersebut dan dikembalikan kembali, dan apabila ada pesanan yang belum ada maka praktikan melakukan komplain kepada distributor.

4. Menginput harga beli dengan harga jual ke program kasir.

Setelah barang yang telah melalui proses *cross check*, sebelum didisplay, barang tersebut diinput terlebih dahulu ke dalam program kasir, dalam menginput barang tersebut, praktikan menggunakan data harga beli melalui

laporan invoice. Dalam proses input tersebut praktikan menginput nama barang, harga beli dan kuantitas barang, serta barcode barang tersebut kedalam program yang telah disiapkan koperasi, setelah menginput harga beli, secara otomatis harga jual langsung muncul karena telah terprogram, setelah itu barang tersebut dibarcode untuk memudahkan kasir dalam mencari identitas barang tersebut. Setelah itu invoice juga diinput kedalam Ms.excel.

5. Melakukan *cross check* laporan jurnal penjualan dengan nota penjualan

Dalam melakukan tugas *cross check* laporan jurnal penjualan dengan nota penjualan, praktikan menggunakan data laporan keuangan penjualan dengan nota yang telah disusun oleh staff kasir TOSERBA. Dalam melakukan *cross check*, nota penjualan terhadap anggota pribadi dan perusahaan di pisahkan, hal ini dilakukan untuk memudahkan menyusun laporan tagihan untuk perusahaan dan pribadi anggota koperasi. Apabila dalam pelaksanaan tugas ini terdapat kendala seperti tidak adanya nota yang terdapat di laporan keuangan penjualan koperasi, maka praktikan meminta kasir untuk mencetak kembali nota yang dimaksud sesuai nomor nota tersebut.

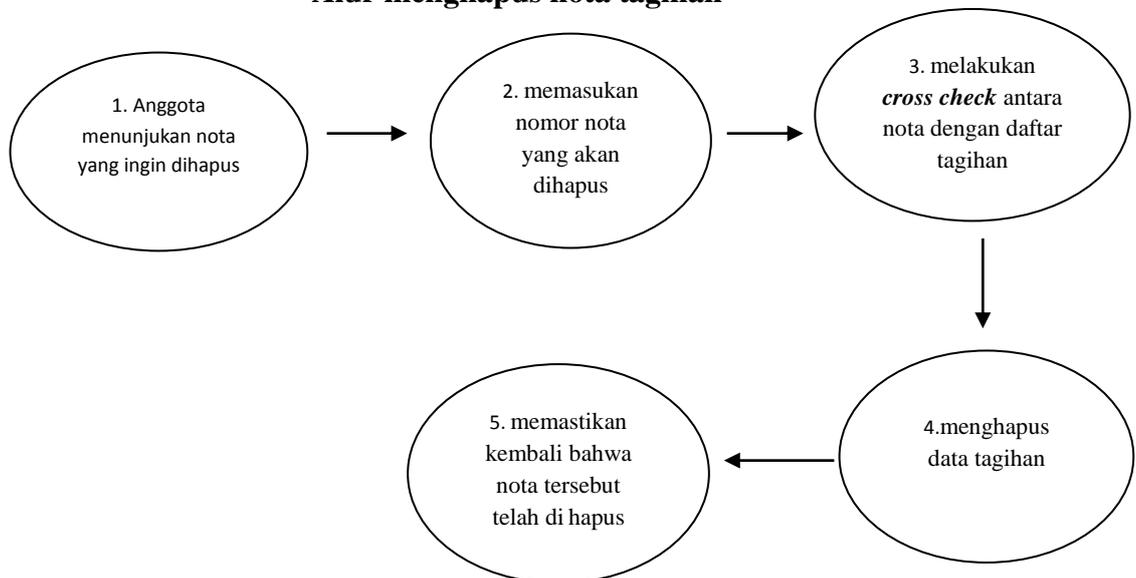
6. Melakukan penghapusan tagihan anggota

Ketika terjadi pembelian oleh konsumen (anggota baik pribadi maupun perusahaan) secara kredit lalu di kemudian hari dibayar dengan tunai ataupun terjadi nota ganda yang menyebabkan tagihan anggota menjadi membengkak, praktikan diberi tugas untuk dapat menghapus nota tersebut pada program, yang akan berdampak pada pengurangan jumlah tagihan anggota. Tindakan pertama yang dilakukan dengan meminta nota tagihan yang akan dihapus dari anggota, apabila nota tersebut tidak ada, maka praktikan memberikan opsi

kepada anggota untuk mencetak kembali nota yang ingin dihapus kepada bagian kasir. Setelah nota telah ada, tahap kedua, praktikan memasukan nomor nota yang akan dihapus. Ketiga, praktikan melakukan *cross check* dari pada nota tersebut dengan tagihan yang terdaftar di program. Keempat, setelah memastikan kebenaran dari nota dengan tagihan yang ada deprogram, langkah selanjutnya praktikan menghapus data tagihan tersebut. Kelima, praktikan memastikan kembali bahwa nota tersebut telah di hapus dari tagihan dengan cara memasukan nomor nota, apabila ketika nomor nota yang telah dimasukan tidak tersedia, maka nota berhasil dihapus dan tagihan berhasil dikurangi, hal tersebut diperlihatkan kepada anggota yang memiliki tagihan tersebut.

Gambar III.1

Alur menghapus nota tagihan



Sumber : Dikelola penulis

7. Mengatur retur barang kepada distributor

Barang-barang yang ada di TOSERBA baik itu di rak-rak penjualan maupun di gudang, tentunya akan mengalami masa kadaluarsa ataupun kerusakan, tentunya hal ini akan sangat berpengaruh terhadap penjualan. Barang-barang yang di dapat dari distributor yang telah kadaluarsa ataupun rusak dapat di retur, tugas praktikan adalah menyortir barang-barang yang akan di retur untuk dipisahkan dengan barang-barang yang tidak bermasalah, dan mencatatnya. Hal ini dilakukan praktikan untuk menjaga nama baik TOSERBA agar ketika anggota belanja tidak menemukan atau tidak membeli barang yang sudah kadaluarsa ataupun rusak. Barang yang bisa diretur hanya barang yang berasal dari distributor dan barang yang dijual oleh anggota.

Gambar III.2

Matriks Kegiatan

Minggu Kegiatan	I	II	III	IV
Menata dan Menyusun barang	✓	✓	✓	✓
Membuat Laporan Penjualan Harian	✓	✓	✓	✓
Menginput (Roti) Ke Dalam Program	✓	✓	✓	✓
Membuat Daftar Tagihan Perusahaan				✓
Mengubah Tanggal Tagihan Konsumen		✓		✓
Tukar Faktur Penjualan	✓	✓	✓	✓

C. Kendala yang Dihadapi

Dalam melaksanakan pekerjaan di KOKARINDO, praktikan terus berupaya untuk melaksanakan setiap pekerjaan dengan baik dan teliti. Setiap pekerjaan yang di lakukan, diimbangi dengan rasa tanggung jawab. Namun, dalam melaksanakan semua pekerjaan, praktikan mengalami beberapa kendala yang menyebabkan praktikan menjadi tidak maksimal dalam melaksanakan pekerjaan. Kendala yang di hadapi oleh praktikan selama melaksanakan pekerjaan di KOKARINDO antara lain :

1. Kendala yang Dihadapi Praktikan

a. Pencatatan barang yang tidak sesuai prosedur

Masalah yang dihadapi praktikan ketika menginput barang ke dalam program salah satunya adalah adanya jenis barang yang sama namun di dalam program terdapat pencatatan nama yang berbeda, hal ini akan berdampak pada kuantitas barang yang tidak relevan, hal ini terjadi dikarenakan kesalahan penginputan yang dibiarkan terjadi secara terus menerus, sehingga ketika anggota koperasi berbelanja suatu barang, terdapat beberapa pilihan barang yang sama namun berbeda nama dan ketika di dalam program dipilih nama secara acak maka kuantitas barang tersebut menjadi tidak relevan antara kuantitas yang ada di program dengan kuantitas yang berada di gudang, serta masih banyaknya *invoice* yang belum diinput.

b. Kurang familiar akan singkatan-singkatan dalam pembukuan nota

Masalah yang dihadapi selanjutnya oleh praktikan adalah ketidaktahuan praktikan akan banyaknya singkatan-singkatan baik dari

nama perusahaan hingga divisi-divisinya, hal tersebut membuat praktikan mendapat kendala dalam melakukan *cross check* laporan tagihan dengan nota tagihan.

2. Kendala yang Dihadapi KOKARINDO

a. Letak koperasi tidak strategis

Letak koperasi yang kurang memadai merupakan kendala yang dihadapi oleh KOKARINDO. KOKARINDO terletak lantai *basement* sehingga menyulitkan baik bagi anggota, pengawas, serta distributor baru yang ingin memasarkan barangnya ke KOKARINDO. Selanjutnya keterbatasan luas koperasi menyebabkan kegiatan dalam koperasi menjadi tidak leluasa, banyaknya barang-barang TOSERBA yang tidak dapat dimuat di gudang menjadi penyebab terbatasnya ruang gerak di dalam koperasi.

b. Kualitas pelayanan yang minim

Kualitas pelayanan yang minim yang dimaksudkan adalah fasilitas yang tidak memadai merupakan masalah yang dihadapi oleh KOKARINDO, seperti tidak adanya kursi atau sofa untuk tamu yang memiliki keperluan untuk menunggu dan tata ruang koperasi yang tidak teratur, hal tersebut dirasa penting dikarenakan kenyamanan dari seorang tamu dan anggota sangatlah penting, terlebih lagi apabila tamu tersebut penting bagi KOKARINDO, perilaku koperasi untuk menjamu akan menjadi cerminan dari sifat dan nama baik koperasi.

D. Cara mengatasi kendala

Adapun hal-hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi dari kendala-kendala yang di hadapi sebagai berikut:

1. Memperbaiki metode pencatatan persediaan barang

Menurut Donald E. Kieso yang diterjemahkan oleh Emil salim, SE 2009, h. 402 menyatakan bahwa persediaan (*inventory*) adalah pos-pos aktiva yang dimiliki oleh perusahaan untuk dijual dalam operasi bisnis normal, atau barang yang akan digunakan atau dikonsumsi dalam membuat kecermatan. Investasi dalam persediaan biasanya merupakan aktiva lancar paling besar dari perusahaan dagang (ritel) dan manufaktur. Selanjutnya Donald E. Kieso mengemukakan bahwa terdapat dua metode pencatatan, perusahaan menggunakan salah satu dari dua jenis metode tersebut agar pencatatan persediaan tetap aktual yaitu sistem perpetual dan sistem periodik. Sistem perpetual, Sistem persediaan perpetual secara terus-menerus melacak perubahan akun persediaan, yaitu dimana semua pembelian dan penjualan (pengeluaran) barang dicatat secara langsung kea kun persediaan pada saat terjadi.¹

Sesuai dengan teori tersebut maka, dalam pemecahan masalah tentang pencatatan yang tidak sesuai dengan prosedur adalah dengan cara menerapkan sistem pencatatan persediaan perpetual, yaitu setiap kegiatan dari pembelian dan pejualan langsung dicatat pada saat kejadian dengan teliti dan benar,

¹ Sari, Pebria Silviana dan Khairani, Siti. "Analisis Metode Pencatatan dan Penilaian Persediaan Obat Pada Apotik Assyifa Koperasi Karyawan Utama PT.PLN (Persero) WS2JB Palembang"
(http://eprints.mdp.ac.id/679/1/JURNAL_%202009140011.PEBRIA%20SILVIANA%20SARI.pdf)

sehingga barang yang ada di dalam program akan relevan dengan barang yang ada di TOSERBA baik di dalam gudang maupun yang telah ditata di rak penjualan.

2. Berkomunikasi dengan pembimbing PKL

Dalam melaksanakan pekerjaan sebagai administrasi pengadaan barang penjualan TOSERBA, praktikan sering mengalami kendala seperti kurangnya pemahaman tentang singkatan-singkatan dalam laporan pembukuan nota. Seperti yang dikemukakan oleh Wiryanto (2005) bahwa “Komunikasi organisasi (organization communication) yaitu pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi.”² Praktikan memberanikan diri untuk bertanya mengenai masalah tersebut kepada staff administrasi pengadaan barang penjualan TOSERBA agar praktikan mendapatkan informasi baru dan tidak melakukan kesalahan pada pelaksanaan tugas. Dengan adanya komunikasi pemberian tugas tersebut praktikan menjadi lebih paham bagaimana singkatan-singkatan dalam laporan pembukuan nota di KOKARINDO. Praktikan juga meminta bantuan serta bimbingan kepada pengelola lain yang memberi tugas. Dengan adanya komunikasi tersebut, tugas-tugas yang diberikan kepada praktikan dapat diselesaikan dengan baik.

3. Meninjau kembali letak koperasi

Permasalahan yang dihadapi KOKARINDO adalah letak koperasi yang kurang memadai. KOKARINDO terletak lantai *basement* sehingga menyulitkan baik bagi anggota, pengawas, serta distributor baru yang ingin

² Wiryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: PT. Grasindo, 2005) hal. 52

memasarkan barangnya ke KOKARINDO. Lokasi berpengaruh terhadap dimensi-dimensi strategik, seperti fleksibilitas, *competitive positioning*, manajemen permintaan, dan *focus strategic* (Fitzsimmons, 1994). Fleksibilitas sebuah lokasi merupakan ukuran sejauh mana sebuah jasa mampu bereaksi terhadap situasi perekonomian yang berubah. Keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap aspek-aspek yang sifatnya kapital intensif, karena itu penyedia jasa harus mempertimbangkan, menyeleksi dan memilih lokasi yang responsif terhadap kemungkinan perubahan ekonomi, demografis, budaya, persaingan dan peraturan di masa mendatang. *Competitive Positioning* adalah metode-metode yang digunakan agar perusahaan dapat mengembangkan posisi relatifnya dibandingkan dengan para pesaing.

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005), pemilihan lokasi fisik memerlukan pertimbangan cermat terhadap faktor-faktor berikut:

- a) Akses, yaitu lokasi yang dilalui mudah dijangkau sarana transportasi umum.
- b) Visibilitas, yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
- c) Lalu lintas, menyangkut dua pertimbangan utama, yaitu banyak orang yang berlalu lalang bisa memberikan peluang besar terjadinya impulse buying, yaitu keputusan pembelian yang sering terjadi spontan atau tanpa perencanaan serta kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga menjadi hambatan.
- d) Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman.

- e) Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari.
- f) Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.
- g) Kompetisi, yaitu lokasi pesaing. Dalam menentukan lokasi sebuah usaha, perlu dipertimbangkan apakah di jalan atau daerah tersebut telah terdapat banyak usaha yang sejenis atau tidak.
- h) Peraturan Pemerintah yang berisi ketentuan untuk mengatur lokasi dari sebuah usaha-usaha tertentu, misalnya bengkel kendaraan bermotor dilarang berlokasi yang terlalu berdekatan dengan tempat ibadah.³

Berdasarkan teori-teori diatas, lokasi merupakan langkah strategis dalam mengembangkan usaha koperasi. Fleksibilitas, *competitive positioning*, manajemen permintaan, dan *focus strategic* menjadi pertimbangan penting dalam menentukan letak suatu koperasi. Maka dari itu KOKARINDO perlu meninjau kembali dengan cara melihat fakto-faktor penentu keberlangsungan koperasi seperti, faktor akses, faktor, visibilitas, faktor ekspansi dan lain-lain.

4. Memperbaiki fasilitas koperasi

Fasilitas yang tidak memadai merupakan masalah yang dihadapi oleh KOKARINDO. Menurut Tjiptono (2006) Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Pelayanan yang berkualitas menurut Valerie A.

³ Ardhana, Oldy. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan". Skripsi S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang (<http://eprints.undip.ac.id/22960/1/Skripsi.PDF>)

Zeithaml (dalam Rajawali View, 2003) adalah kemampuan suatu perusahaan menyajikan atau memenuhi apa yang dijanjkannya kepada pelanggan.⁴

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi. Kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dalam Tjiptono (2005) adalah: ⁵

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Reliabilitas (*reliability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayan sebaik mungkin.
4. Jaminan / keyakinan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya para konsumennya kepada perusahaan.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan teori tersebut maka langkah yang dapat dilakukan oleh KOKARINDO dalam mengatasi permasalahan kualitas yang minim adalah dengan membangun fasilitas serta pelayanan yang lebih baik yang dapat

⁴ Ardhana, Oldy. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan". Skripsi S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang (<http://eprints.undip.ac.id/22960/1/Skripsi.PDF>)

⁵ Ardhana, Oldy. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan". Skripsi S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang (<http://eprints.undip.ac.id/22960/1/Skripsi.PDF>)

menarik respon positif dari pelanggan koperasi (anggota maupun tamu yang memiliki kepentingan terhadap koperasi), hal tersebut akan berdampak pada citra positif dari KOKARINDO.

E. Analisa Ekonomi Koperasi

KOKARINDO memiliki berbagai jenis kegiatan usaha dalam menunjang keuangan KOKARINDO, salah satu diantaranya adalah unit usaha TOSERBA. Barang-barang yang dijual oleh TOSERBA adalah kebutuhan yang diperlukan anggotanya, baik karyawan maupun perusahaan. Barang tersebut dipisahkan dalam dua kelompok yaitu Sembako dan ATK, kedua barang tersebut dipisahkan oleh koperasi dalam pencatatannya, hal ini dikarenakan untuk ATK, permintaanya lebih banyak dilakukan oleh perusahaan, sehingga ada inisiatif dalam membedakan pencatatan antara sembako dan ATK.

1. Sembako

Berikut adalah data mengenai penjualan sembako di TOSERBA KOKARINDO:

Tabel III.1

Laporan Penjualan Toserba KOKARINDO

Keterangan	Realisasi 2014	Anggaran 2014	Realisasi 2013
Penjualan	Rp 814.916.000	Rp 937.469.000	Rp 707.169.000
Harga Pokok Penjualan	(Rp 703.081.000)	(Rp 749.975.000)	(Rp 616.995.000)
Hasil Usaha Kotor	Rp 111.835.000	Rp 187.494.000	Rp 90.174.000

Sumber: Laporan RAT KOKARINDO Th. 2014

Berdasarkan data tersebut, TOSERBA KOKARINDO dalam penjualan sembako pada tahun 2014, memperoleh hasil usaha kotor sebesar Rp 111.835.000, dimana jika dibandingkan dengan anggaran utamanya, angka tersebut hanya terserap 59,65% , hal tersebut terjadi dikarenakan beberapa sebab yaitu, adanya usaha sejenis yang berada di lingkungan perusahaan yaitu Rajawalimart, dimana *mini market* tersebut dibentuk oleh anak perusahaan dari PT. Rajawali Nusantara Indonesia yaitu PT. Nusindo. Sebab selanjutnya adalah adanya moral *hazard* dari beberapa anggota yang selalu mengulur tagihannya secara terus menerus dengan jumlah belanja yang cukup tinggi, seperti ada anggota yang mengambil beras secara terus menerus, namun tagihan dari beras tersebut juga di selalu diundur.

Jika ditinjau dari bahasa, persaingan berasal dari bahasa Inggris yaitu *competition* yang dimana arti dari persaingan itu sendiri adalah kegiatan bersaing, pertandingan, kompetisi. Sedangkan jika ditinjau dalam kamus manajemen, persaingan adalah usaha-usaha dari dua pihak atau lebih perusahaan yang masing-masing bergiat “memperoleh pesanan” dengan menawarkan harga atau syarat yang paling menguntungkan. Persaingan ini dapat terdiri dari beberapa bentuk pemotongan harga, iklan/promosi, variasi dan kualitas, kemasan, desain, dan segmentasi pasar.⁶

Persepsi yang buruk terhadap risiko adalah perilaku seseorang yang tidak peduli terhadap risiko, bahkan cenderung ugal-ugalan atau urakan. Nyman mengemukakan bahwa persepsi yang buruk terhadap risiko ini sebagai “*Morale Hazard*” yang secara sederhana dideskripsikan sebagai *carelessness*

⁶ B.N Maribun, Kamus Manajemen (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2003), 276.

or indifference to a loss (kecerobohan atau ketidakpedulian terhadap kerugian). Moral hazard merupakan dampak dari asimetris informasi, hal ini selalu ada bila sekelompok orang dengan informasi yang menggiurkan merubah perilaku masyarakat agar memilih cara yang menguntungkannya.

Berdasarkan teori tersebut yang mengemukakan mengenai persaingan dan moral *Hazard*, maka yang menjadi alasan mengapa ralisasi dari hasil usaha kotor yang didapatkan oleh TOSERBA KOKARINDO masih belum mencapai apa yang telah dianggarkan, sehingga perlu adanya perhatian khusus yang perlu dilakukan manajemen untuk menangani permasalahan tersebut.