

- 1) Pimpinan, yang dijabat sendiri oleh pemilik Sophie Martin yaitu Kho Pwee Bing. Tugas dari seorang pimpinan adalah:
 - a) Mengelola secara optimal sumber daya yang ada di Sophie Martin agar dapat mendukung kelancaran operasional Sophie Martin.
 - b) Mengawasi kinerja karyawan.
 - c) Melakukan review terhadap laporan usaha dan kinerja karyawan.
- 2) Koordinator, tugas seorang koordinator adalah:
 - a) Membantu pimpinan dalam melaksanakan tugasnya.
 - b) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada pimpinan.
 - c) Mengkoordinir kegiatan usaha di Sophie Martin.
 - d) Melakukan pengecekan terhadap produk-produk Sophie Martin yang baru diterima.
 - e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.
- 3) Admin. Seorang admin memiliki beberapa tugas yang harus dilaksanakan, yaitu:

- a) Mengurus segala kebutuhan administrasi.
 - b) Membuat laporan persediaan barang.
 - c) Memeriksa absensi seluruh karyawan.
 - d) Membuat laporan administrasi.
 - e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.
- 4) Kasir, tugas yang harus dilakukan seorang kasir adalah:
- a) Mengecek jumlah, jenis, dan harga barang yang akan dibeli konsumen.
 - b) Menyebutkan jumlah uang yang harus dibayar konsumen.
 - c) Melakukan pemasaran dan pelayanan pasca jual.
 - d) Mencatat fisik kas yang diterima dan melaporkannya kepada pimpinan.
 - e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.
- 5) Asisten kasir, bertugas sebagai:
- a) Pengganti kasir apabila berhalangan dalam melaksanakan tugasnya.

cocok untuk wanita dewasa yang ingin tampil fashionable tanpa terkesan berlebihan. Brand ini terdiri dari tiga kategori :

- 1) Signature, mengedepankan desain yang sederhana namun dengan detail yang luar biasa. Merupakan lini favorit dari brand Sophie Martin.
 - 2) Classic, menghadirkan koleksi busana wearable untuk kesempatan formal. Selain memiliki desain yang simple, busananya hadir dalam warna netral.
 - 3) Casual, koleksi yang lebih berani dan bermain pada warna dipadu dengan desain yang tetap feminim.
- c. B&G (Boys & Girls). Label unisex yang diciptakan khusus bagi remaja yang mengusung desain kontemporer bergaya high street. Produk yang sangat cocok bagi generasi muda yang ingin tampil beda dan bisa dikenakan sehari-hari.
- d. A.L.I.V.E. Satu lagi brand unisex terbaru dari Shopie Paris untuk pria dan wanita yang mengusung gaya casual. Koleksi busana jeanswear yang terdiri dari jaket, kemeja, polo shirt serta hooded jacket. Menggunakan warna-warna cerah yang sangat cocok digunakan untuk kesempatan informal, selain itu koleksi tas yang dihadirkan akan membuat pemakai tampil lebih gaya.

- 4) Setelah memesan barang yang diinginkan, konsumen langsung membayar semua tagihan biaya sesuai dengan harga dan jumlah dari produk yang dipesan.
- 5) Customer service Sophie Martin memberikan nomor urutan pengambilan barang kepada konsumen. Hal ini dilakukan agar terjadi keadaan yang kondusif dan tidak ricuh ketika konsumen mengambil barang pesanan, mengingat minat konsumen terhadap barang promo sangatlah banyak.
- 6) Kemudian apabila sudah mendapatkan nomor urutan, maka konsumen harus menunggu selama waktu yang ditentukan oleh pihak Sophie Martin untuk pengambilan barang.
- 7) Sophie Martin Bc Kho Pwee Bing menghubungi Sophie Martin Pusat yang ada di Jakarta untuk memesan semua pesanan yang telah diterima dari konsumennya.
- 8) Setelah pesanan diterima oleh Sophie Martin Pusat, Sophie Martin Pusat akan memproses pesanan barang promo sesuai yang telah diminta dari Sophie Martin Bc Kho Pwee Bing, dan segera setelah itu mengirimkan barang tersebut ke alamat Sophie Martin Bc Kho Pwee Bing.

- a. Waktu penyerahan barang yang tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- b. Konsumen tidak mendapatkan barang yang telah dipesannya.
- c. Barang yang sudah dibeli tidak bisa dikembalikan, artinya apabila terjadi ketidaksesuaian atau ketidakpuasan dari konsumen terhadap barang yang dipesannya dikarenakan informasi mengenai suatu barang yang dirasa kurang jelas, maka konsumen tidak bisa mengembalikan barang tersebut, apapun alasannya.
- d. Penyelesaian Kasus Jual Beli Barang Promo di Sophie Martin Bc Kho Pwee Bing Surabaya

Bagi konsumen yang tidak mendapatkan barang yang telah dipesannya, pihak Sophie Martin mengembalikan uang konsumen yang telah diterima di awal akad secara utuh, tanpa potongan sama sekali. Pihak Sophie Martin tetap menyerahkan barang yang telah dipesan konsumen, walaupun penyerahan barangnya mengalami penundaan beberapa hari. Waktu penyerahan barang yang tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan ini dikarenakan pihak Sophie Martin harus memastikan dan mengelompokkan masing-masing barang pesanan setiap konsumen. Mengenai ketidaksesuaian barang yang diterima dengan barang yang dipesan, pihak Sophie Martin tidak bisa menerima pengembalian barang, karena mereka sudah menyebutkan ciri-ciri suatu barang dalam

