

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era industrial 4.0, tingkat konsumerisme pada masyarakat di Indonesia cukup tinggi karena ada di peringkat ke-4 dengan jumlah konsumen teroptimis di dunia. Masyarakat tertarik dengan berbelanja baik untuk *fashion*, kebutuhan rumah tangga, maupun kebutuhan sehari-hari. Salah satu cara yang untuk menghibur diri yaitu dengan berbelanja. Tempat hiburan yang dapat ditemukan sangat beragam, salah satu tempat hiburan yang umum dikunjungi adalah mal. Kebutuhan mal dalam berkembang yaitu memiliki tenant-tenant yang dapat menarik banyak pengunjung setiap harinya. Tidak hanya mal yang membutuhkan *tenant*, tetapi *tenant* juga harus melihat peluang pada sebuah mal yang akan mereka ajak bekerja sama. Sebelum *tenant* menyewa tempat di mal, mereka pasti melakukan survei tempat dan strategisnya mal tersebut.

Di dalam mal terdapat banyak *tenant-tenant* yang menyediakan berbagai macam hiburan dan kebutuhan masyarakat. Bukan hal yang tidak wajar bila terdapat keluhan-keluhan yang disampaikan oleh *tenant* atau pengunjung. Keluhan yang ada biasanya akan disampaikan ke pihak mal, pihak yang akan menanganinya adalah *tenant relation*, setiap mal pasti memiliki divisi *tenant relation*, tak terkecuali Mal Teraskota. Teraskota sendiri dikelola oleh PT Deyon Resources.

*Tenant Relation* merupakan salah satu pekerjaan yang penting dalam memajukan dan dan membangun mal agar mencapai tujuan-tujuannya. Peran *tenant relation* bagi mal cukup penting karena menjadi jembatan untuk berkomunikasi antara *tenant* dengan perusahaan. *Tenant Relation* berfungsi untuk membangun dan menjalin hubungan yang baik antara manajemen mal dengan para *tenant* maupun calon *tenant*, juga dalam menjalankan operasional gedung. Mal membutuhkan bagian *Tenant Relation* untuk mewakili perusahaan dalam berinteraksi langsung dengan para *tenant* maupun pengunjung. Para *tenant* biasanya melakukan transaksi sewa menyewa, tawar menawar, memberikan kritik dan saran, maupun pertanyaan-pertanyaan lainnya kepada bagian *tenant relation* sehingga dapat dijawab dan diatasi langsung.

Pekerjaan *tenant relation* antara lain adalah melakukan aktivitas operasional mal yang meliputi keamanan, kebersihan juga fasilitas-fasilitas yang tersedia pada gedung untuk meningkatkan pelayanan yang baik kepada *tenant* maupun pengunjung. Mengawasi keluar atau masuknya barang baik perlengkapan toko maupun barang-barang yang dapat ditransaksikan. Pekerjaan yang seringkali dilakukan dan sangat penting adalah melakukan pendekatan yang persuasif pada *tenant-tenant* sehingga mereka percaya dan bertahan.

Pada praktik kerja magang ini, berkesempatan untuk terlibat bekerja pada bagian *tenant relation* yang di mana dapat belajar untuk berinteraksi dengan para *tenant* yang bekerja sama dan menciptakan hubungan yang baik, juga menjadi jembatan antara *tenant*, pengunjung, dan manajemen pengelola. Selain itu juga berkesempatan bertemu dengan orang-orang baru, tidak mengenal apa jabatannya karena dalam sebuah perusahaan tetap satu kesatuan untuk mencapai tujuan.

## **1.2 Tujuan Kerja Magang**

Tujuan praktik kerja magang yang dilaksanakan selama 3 bulan yang di mana kurang lebih 60 hari, adalah:

1. Untuk mengetahui aktivitas divisi *Tenant Relation* di Teraskota *Entertainment Center*.
2. Untuk mengetahui dan terlibat langsung dalam kegiatan *Tenant Relation* di Teraskota *Entertainment Center*.
3. Sebagai pelatihan dan menjadikan pengalaman kerja sebelum terjun langsung bekerja.

## **1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

### **1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang**

Kerja magang dilaksanakan pada:

Periode : 18 Agustus 2020 - 17 November 2020

Jam Kerja : 09.00 - 18.00 WIB

Hari Kerja : Senin - Jumat

(bila ada *event* hari Sabtu atau Minggu masuk kantor)

Perusahaan : PT Deyon Resources  
Penempatan : Teraskota *Entertainment Center*  
Unit Kerja : *Tenant Relations dan Event and Promotion*

### **1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

1. Mengikuti seminar pembekalan magang yang di mana wajib untuk setiap mahasiswa yang akan melaksanakan praktik kerja magang. Seminar tersebut menjelaskan mengenai prosedur praktik kerja magang dan proses pengajuan ke perusahaan.
2. Membuat CV (*Curriculum Vitae*) dan dikirimkan ke perusahaan.
3. Mengisi form KM-01 yang menjadi prosedur awal praktik kerja magang di mana berisikan perusahaan yang dituju dan akan disetujui oleh Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Menerima KM-01, lalu akan mendapatkan KM-02 yang di mana merupakan surat pengantar yang berisi persetujuan dari kampus lalu dikirim ke perusahaan dan dinyatakan diterima di perusahaan tersebut.
5. Mengunduh KM-03 sampai KM-07 untuk catatan keterangan detail pekerjaan yang dilakukan setiap harinya dan kemudian ditanda tangani oleh pembimbing lapangan juga dosen pembimbing.

Setelah semuanya selesai, diwajibkan membuat laporan magang yang berisikan semua kegiatan yang dilakukan selama kerja praktik magang secara *detail* dan memasukkan surat-surat KM-01 hingga KM-07 sebagai lampiran pada laporan magang sehingga dapat melakukan sidang kerja praktik magang untuk memenuhi syarat kelulusan.