

BAB II

GAMBARAN UMUM TERASKOTA

2.1 Profil Perusahaan

PT Deyon *Resources* merupakan perusahaan yang bergerak di bidang properti yang kemudian melebarkan sayapnya ke bidang hotel dan mal di daerah BSD (Bumi Serpong Damai) yaitu, Hotel Santika BSD dan Mal Teraskota *Entertainment Center*. Teraskota *Entertainment Center* merupakan mal yang memiliki visi menjadi tempat yang nyaman bagi para pengunjung untuk berkumpul bersama rekan maupun keluarga.

Teraskota *Entertainment Center* merupakan sebuah pusat perbelanjaan yang terletak di Jalan Pahlawan Seribu CBD Lot VII B, Bumi Serpong Damai, Tangerang Selatan yang mulai beroperasi sejak Agustus 2009. Teraskota dimiliki oleh PT. Deyon *Resources* yang di dalamnya terdapat manajemen yang membangun Teraskota *Entertainment Center* dengan lahan seluas 2 hektar, memiliki 2 lantai pusat perbelanjaan dan 1 lantai parkir *basement*. PT. Deyon *Resources* selain mengelola Teraskota *Entertainment Center*, memiliki Hotel Santika BSD yang lokasinya langsung terhubung satu sama lain. *Tenant* yang dimiliki Teraskota antara lain Gramedia, CGV Blitz, Celebrity Fitness, Superindo, Starbucks, Samsung Store, ACE Hardware, dan lainnya.

Gambar 2.1 Teraskota *Entertainment Center*



Sumber: [tripadvisor.com](https://www.tripadvisor.com) (2015)

Logo perusahaan dari Teraskota *Entertainment Center* berbentuk bulat dan di dalamnya memiliki arsiran yang dibuat menyerupai sebuah teras dengan warna coklat. Maksud dari logo tersebut adalah Teraskota *Entertainment Center* dapat menjadi tempat yang tepat untuk berkumpul bersama keluarga maupun kerabat untuk bersantai, menikmati udara yang segar, makan maupun minum, juga menikmati musik di teras yang nyaman.

Gambar 2.2 Logo Teraskota *Entertainment Center*



Sumber: teraskota.com (2020)

Visi Perusahaan dari Teraskota adalah *Become a Cozymunity Place*. Yang berarti fokus yang dimiliki Teraskota yaitu untuk menjadi tempat yang nyaman untuk *hangout* baik dengan keluarga maupun teman. Misi Perusahaan dari PT Deyon Resources adalah *Increase Loyalty and Profit From Customer*. Hal ini memiliki makna bahwa Teraskota ingin meningkatkan loyalitas dari para pengunjung dengan memilih Teraskota sebagai satu-satunya mal pilihan para pengunjung yang diharapkan dengan terciptanya loyalitas konsumen dapat meningkatkan *profit* bagi perusahaan.

Teraskota menginformasikan kegiatan-kegiatan yang akan maupun sedang berlangsung dengan menggunakan website resmi yang dimilikinya yaitu www.teraskota.com. Teraskota juga memiliki akun media sosial Instagram @teraskotabsd dan Facebook Teraskota BSD yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan membangun relasi dengan masyarakat sekitar. Teraskota *Entertainment Center* memiliki fasilitas lengkap untuk para pengunjungnya. Fasilitas yang dimiliki antara lain, yaitu:

1. Teras *FnB*

Gambar 2.3 Teras *FnB*



Sumber: teraskota.com (2020)

Teraskota *Entertainment Center* memberikan berbagai pilihan restoran yang beragam dan menarik untuk dikunjungi bersama keluarga, teman, maupun rekan kerja untuk *meeting*. Bukan hanya restoran, Teraskota juga menyediakan toko-toko yang menjual makanan ringan untuk dimakan sambil bersantai mengelilingi mal.

2. Teras *Fun*

Gambar 2.4 Teras *Fun*



Sumber: teraskota.com (2020)

Teraskota *Entertainment Center* menyediakan sebuah tempat hiburan untuk para pengunjungnya mulai dari anak-anak hingga orang dewasa. Terdapat tempat belajar dan bermain di antaranya yaitu *Kamoe Learning Center* yang dapat digunakan oleh anak-anak. Kemudian tempat hiburan yang dapat dinikmati oleh orang dewasa seperti *Masterpiece* dan *CGV Blitz*.

3. Teras Style

Gambar 2.5 Teras Style



Sumber: teraskota.com (2020)

Teraskota *Entertainment Center* memiliki toko-toko yang menyediakan berbagai fashion baik sepatu, pakaian sehari-hari, pakaian olahraga, kantor, dan lainnya. Teraskota seringkali juga mengadakan pameran untuk *fashion* pakaian, sepatu dan pakaian Muslimah untuk meningkatkan daya tarik pengunjung.

4. Teras Fit

Gambar 2.6 Teras Fit



Sumber : teraskota.com (2020)

Teraskota *Entertainment Center* menyediakan pusat kebugaran tubuh untuk masyarakat sekitar meningkatkan kesehatan dan stamina yang dapat mendukung aktivitas sehari-hari, yaitu *Celebrity Fitness Express*. Selain itu, terdapat CGV Sport berupa lapangan yang berlokasi di dalam CGV Blitz, dapat digunakan untuk bermain basket dan berlatih *dance*.

5. Teras *Home*

Gambar 2.7 Teras *Home*



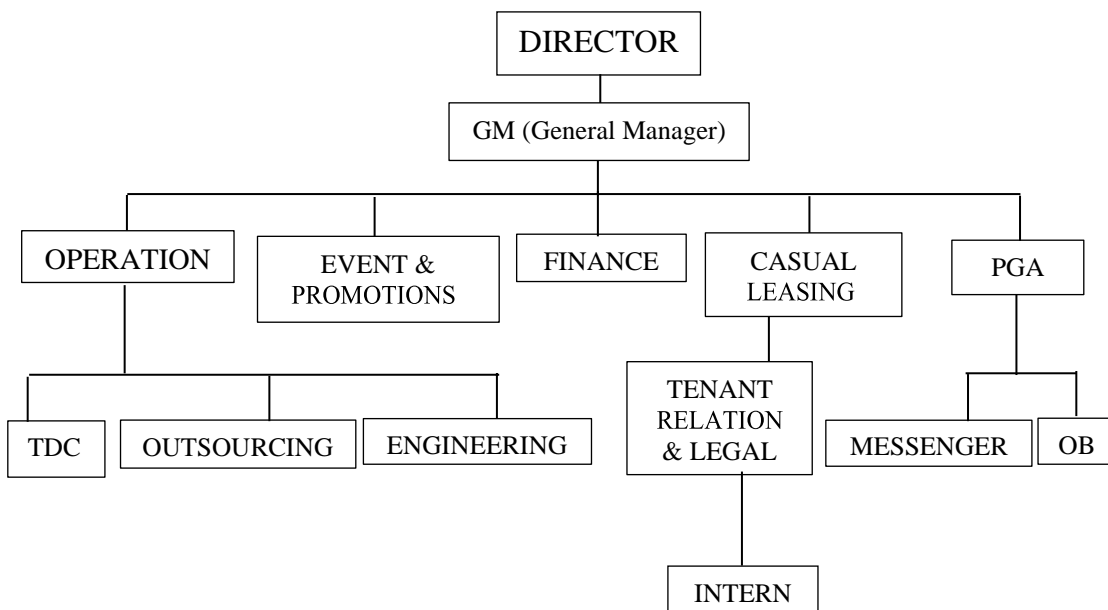
Sumber : teraskota.com (2020)

Teraskota *Entertainment Center* menyediakan segala macam kebutuhan rumah untuk masyarakat baik bahan makanan yang dapat dibeli di Superindo maupun kebutuhan rumah tangga seperti perlengkapan rumah yang dapat dibeli di *Ace Hardware*, *Miniso*, dan lainnya.

2.2 Struktur Organisasi *Teraskota Entertainment Center*

Ruang lingkup terkait manajemen *Teraskota Entertainment Center*, terdapat struktur organisasi yang dipimpin oleh *Board of Director* (BOD) yang bertugas untuk memimpin divisi-divisi di bawahnya. Berikut ini adalah *Organization Chart* PT. Deyon Resources, yaitu:

Gambar 2.8 Struktur Organisasi PT. Deyon Resources



Sumber: Dokumen Internal Perusahaan (2020)

Struktur organisasi dari PT. Deyon Resources yaitu terdiri dari, Direktur Utama, *General Manager* dan terdapat 5 divisi utama yaitu *Operation*, *Event & Promotion*, *Finance*, *Casual Leasing*, dan *Personal General Affair* (PGA). Tugas dari masing-masing divisi adalah sebagai berikut :

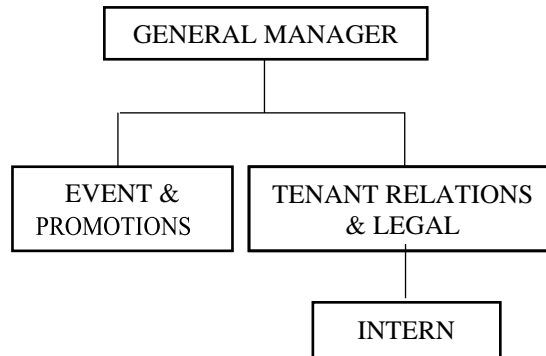
1. Divisi *Operational*, bertanggung jawab atas kegiatan operasional mal *Teraskota Entertainment Center*, terkait sistem audio, instalasi, keamanan, perawatan mal, perizinan dan lain-lain.
2. Divisi *Event & Promotion*, bertanggung jawab atas ide, perencanaan, dan pelaksanaan kegiatan promosi atau *event*. Mengawasi dan memastikan berjalannya *event* agar lancar dan mencapai tujuan.

3. Divisi *Finance*, bertanggung jawab atas perihal keuangan perusahaan. Semua penerimaan dan pengeluaran biaya untuk Teraskota *Entertainment Center* tercatat dengan baik dan telah disetujui.
4. Divisi *Leasing*, bertanggung jawab untuk melakukan penawaran dan penjualan sewa *tenant* yang tersedia di Teraskota *Entertainment Center* juga membangun dan menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan *tenant*.
5. Divisi *Personal General Affair* (PGA), bertanggung jawab untuk mengurus segala keperluan perusahaan salah satunya yaitu, sumber daya manusia dan barang yang dibutuhkan oleh Teraskota *Entertainment Center* seperti pengurangan maupun penambahan karyawan hingga barang-barang keperluan operasional.

Divisi-divisi ini memiliki tugas dan kewajibannya masing-masing, tetapi pekerjaannya saling berhubungan dengan satu sama lain yang bertujuan untuk memajukan Teraskota *Entertainment Center*. Selama melakukan kerja magang di Teraskota *Entertainment Center*, ditugaskan dalam divisi *Tenant Relations* yang juga berhubungan dengan divisi *Event and Promotions*.

2.3 Ruang Lingkup Kerja Terkait

Gambar 2.9 Struktur Organisasi Divisi *Tenant Relations*



Sumber: Dokumen Internal Perusahaan (2020)

Dalam praktik kerja magang di Teraskota *Entertainment Center* ini, ditempatkan pada ruang lingkup kerja yaitu, *Tenant Relations*. *Tenant Relations* merupakan divisi yang bertanggung jawab pada penjualan dan penawaran sewa menyewa *tenant* yang ada di mal Teraskota juga berhubungan dengan bagian legal untuk mengurus surat-surat legalitas perusahaan, bukan hanya itu, divisi ini juga bertanggung jawab terhadap komplain juga dalam membangun dan menjaga hubungan baik dengan semua *tenant* yang ada.

Divisi *Tenant Relations* hanya terdapat satu orang karyawan yang di mana menjadi *supervisor* atau pembimbing lapangan, yaitu Herliana Dewi sebagai *Supervisor Tenant Relations*.

Job Description Tenant Relation adalah:

1. Bertanggung jawab pada kegiatan operasional mal
2. Melakukan penjualan sewa menyewa *tenant*
3. Mengurus data-data semua *tenant*
4. Bertanggung jawab pada hubungan yang baik dengan semua *tenant*

Menerima komplain dari semua *tenant*