



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat PT Alam Sutera Realty Tbk

PT Alam Sutera Realty Tbk merupakan anak perusahaan dari Grup Argo Manunggal yang bergerak di bidang properti. Kegiatan utama dari perusahaan ini meliputi pembangunan serta pengelolaan perumahan di kawasan Serpong, Tangerang. Selain itu, PT Alam Sutera Realty Tbk juga bergerak di bidang komersial, industri dan pusat perbelanjaan, perkantoran, pusat rekreasi, dan perhotelan (ASRI Company Report 2012).

Sejak tanggal 18 Desember 2007 PT Alam Sutera Realty Tbk resmi terdaftar pada Bursa Efek Jakarta (BEJ). PT Alam Sutera Realty Tbk berlokasi di Wisma Argo Manunggal, lantai 18 Jalan Jendral Gatot Subroto Kav. 22, Jakarta. Pendiri perusahaan ini adalah Harjanto Tirtohadiguno dan keluarga (Laporan Keuangan Konsolidasi ASRI 2008).

PT Alam Sutera Realty Tbk sangat memperhatikan isu-isu lingkungan dan memiliki cita-cita untuk membangun sebuah kawasan hunian yang juga turut mempromosikan gaya hidup sehat. Nama Alam Sutera sendiri dipilih berdasarkan pertimbangan atas keinginan untuk membangun sebuah kawasan hunian yang berbasis lingkungan (alam) dan kesan eksklusif seperti produk yang dihasilkan oleh ulat sutera yang bernilai eksklusif dan prestisius, maka terpilihlah kata sutera untuk mewakili kesan eksklusif tersebut.

## **2.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan PT Alam Sutera Realty Tbk**

Visi, misi, dan tujuan PT Alam Sutera Realty Tbk dikutip dari *Company Profile* PT Alam Sutera Realty Tbk adalah sebagai berikut:

### **2.1.1.1 Visi**

Menjadi pengembang properti nasional yang terkemuka dengan mengutamakan peningkatan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.

### **2.1.1.2 Misi**

Memposisikan perusahaan menjadi pengembang properti yang:

1. Mengutamakan pelayanan prima dan produk inovatif sesuai kebutuhan konsumennya.
2. Memaksimalkan potensi setiap properti yang dikembangkan.

### **2.1.1.3 Tujuan**

1. Menciptakan infrastruktur yang berkualitas di dalam kawasan.
2. Melakukan diversifikasi usaha dengan membangun properti yang akan mendatangkan pendapatan sewa.
3. Menjaga dan meningkatkan nilai properti yang dikembangkan perusahaan secara berkesinambungan.
4. Menjaga serta meningkatkan kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

## **2.2 Sejarah Singkat mall @ alam sutera**

mall @ alam sutera merupakan salah satu proyek yang di kembangkan oleh PT Alam Sutera Realty Tbk sebagai sarana pendukung kawasan hunian yang telah dikembangkan di kawasan Serpong, Tangerang. Pembangunan pusat perbelanjaan ini dimulai pada tanggal 20 April 2010 dan dibangun di atas lahan seluas 7,8 hektar dengan total *leasable area* sekitar 68.000 m<sup>2</sup>, dengan lima lantai yang terdiri dari dua lantai untuk *area* parkir berkapasitas 2.500 lot, dan tiga lantai untuk *retail area* (*Company Profile* mall @ alam sutera).

Pada tanggal 12 Desember 2012, mall @ alam sutera mulai beroperasi. Mal yang berlokasi di Jalur Sutera Barat Kav. 16, Alam Sutera ini merupakan *The Real Mall* yang memberikan *shopping, entertainment & lifestyle experiences* dengan sejumlah fasilitas dan *event* yang menarik. mall @ alam sutera juga mengadopsi konsep *green development*, dengan mengalokasikan lahan seluas 15 hektar yang dimiliki untuk dijadikan ruang hijau.

### 2.2.1 Logo mall @ alam sutera

**Gambar 2.2.1** Logo mall @ alam sutera

**Sumber:** mall @ alam sutera *Identity Guideline 2010*



Logo mall @ alam sutera ini mengacu pada filosofi logo dari “Alam Sutera”, yang menggambarkan sebuah figur kupu-kupu yang disusun dari lengkungan kain sutera yang lembut, disusun dari tenunan benang- benang sutera. Kesemua unsur dalam logo ini saling mendukung satu sama lain untuk menciptakan sebuah kesatuan yang unik, memberikan kesan keindahan, elegan, dinamis dan seimbang, serta tidak menghilangkan karakter Alam Sutera. Penggunaan typeface yang simple dan berkarakter unik untuk memperkuat kesan nature dan otentik.

Warna yang digunakan sebagai identitas mal ini terdiri dari 2 warna utama, warna biru keunguan dan warna pink. Keseluruhan dari warna logo yang ada dalam logo mall @ alam sutera ini merupakan gradasi dari kedua warna tersebut. Penggunaan warna biru keunguan mencerminkan kemuliaan, keagungan, dan kemewanan. Warna pink digunakan melambangkan kelembutan, romantisme modern, dan dinamis.

### 2.3 Struktur Organisasi mall @ alam sutera

**Sumber: mall @ alam sutera 2013**

mall @ alam sutera merupakan bagian dari departemen *Strategic Business Unit* PT Alam Sutera Realty Tbk yang memiliki struktur organisasi tersendiri. Struktur organisasi berfungsi untuk mengontrol jalannya pengelolaan dan perkembangan mal, serta menunjukkan adanya pembagian kerja di dalam unit bisnis tersebut.

Pengambilan keputusan yang sifatnya prinsipal merupakan wewenang dari seorang *Chief Executive Officer (CEO)*, sedangkan untuk pelaksanaan harian dikerjakan oleh seorang *General Manager* yang bertanggung jawab atas seluruh departemen yang berada dalam struktur organisasi mall @ alam sutera. *General Manager* juga berkewajiban untuk membuat laporan secara berkala kepada CEO.

mall @ alam sutera memiliki lima departemen yang disetiap departemennya memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda, yaitu *Marketing Department*, *Operational Department*, *Design Department*, *Human Resources and General Affairs Department*, dan *Finance Controller Department*. Disetiap departemen tersebut dikepalai oleh seorang *manager*, dan juga memiliki seorang admin yang bertugas mengurus kegiatan administrasi dari tiap-tiap departemen.

*Marketing Department* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam setiap perenvanaan hingga pengekseskusan kegiatan pemasaran ruang sewa mal, kegiatan promosi, serta pelayanan *customer*.

### 2.3.1 *Jobs Description Marketing Departement*

**Sumber:** mall @ alam sutera 2013

#### A. **MARKETING MANAGER**

Membawahi divisi *Leasing, Marcomm, dan Promotion*

**Fungsi Jabatan:** Merencanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pemasaran ruang sewa , promosi dan pelayanan terhadap Penyewa serta Pengunjung.

#### **Uraian Tugas dan Tanggung Jawab:**

1. Merencanakan dan melakukan kegiatan pemasaran ruang sewa mall @ alam sutera
2. Merencanakan dan mengkoordinasikan kegiatan promosi mall @ alam sutera
3. Merencanakan program / kegiatan mal dan menyampaikan ke pihak luar
4. Merencanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pelayanan terhadap pengunjung mal
5. Mengkoordinasikan kepentingan *tenant* dan *management*
6. Membuat *budget* dan realisasinya
7. Bertanggung jawab atas jalannya perencanaan dan program kerja
8. Membuat prosedur kerja S.O.P
9. Membuat laporan berkala kepada *General Manager*

#### **Indikator Keberhasilan:**

1. *Occupancy* ruang sewa sesuai atau melebihi target yang telah ditetapkan
2. Meningkatnya jumlah pengunjung mall @ alam sutera
3. *Awareness* tercapai sesuai dengan *target market / positioning mall*
4. Tingkat kepuasan dan keluhan pengunjung sesuai dengan target yang ditetapkan
5. Tingkat kepuasan dan keluhan *tenant* tercapai sesuai dengan target yang ditetapkan
6. Realisasi kegiatan *marketing* tidak melebihi *budget* yang ditetapkan
7. Hasil evaluasi program kerja sesuai dengan target yang ditetapkan

8. Seluruh pekerjaan bagian marketing sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan
9. Adanya laporan periodik (mingguan, bulanan, tahunan) bagian *marketing*

**Wewenang:**

1. Memberikan persetujuan harga sewa dan *tenancy mix* sesuai *budget* yang ditetapkan
2. Pemberian paraf pada surat perjanjian sewa menyewa
3. Seleksi terhadap *event organizer* dan *event exhibitor* sesuai ketentuan
4. Menandatangani surat penawaran sewa menyewa
5. Menandatangani internal memo yang diketahui *General Manager*

**A.1 LEASING CHIEF**

Membawahi *Leasing, Casual Leasing, dan Exhibition Officer*

**Fungsi Jabatan:** Mengkoordinasikan seluruh kegiatan penyewaan ruang sewa dan casual leasing di mall @ alam sutera

**Uraian Tugas dan Tanggung Jawab:**

1. Memonitor pelaksanaan penyewaan ruang sewa sesuai rencana kerja
2. Mencari prospektif *tenant*
3. Memonitor *database tenant*
4. Memonitor pelaksanaan kegiatan *exhibition*
5. Mengkoordinasikan kelengkapan/*tools* penunjang kegiatan *Leasing*
6. Melakukan pengawasan jalannya S.O.P
7. Memeriksa administrasi yang dilakukan oleh para *Officer*
8. Menyiapkan laporan (Harian, Mingguan, Bulanan ) ke *Marketing Manager*

**Indikator Keberhasilan:**

1. Memenuhi target harga sewa rata-rata yang ditentukan
2. *Prospect tenant list* bertambah
3. *Database tenant* ter-update
4. Adanya kegiatan *exhibition*
5. Kelengkapan / *tools* tersedia

6. Kegiatan *leasing* sesuai dengan prosedur yang ditetapkan
7. Kegiatan administrasi *leasing* berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan
8. Adanya laporan *leasing*

**Wewenang:**

1. Paraf surat penawaran penyewaan ruang sewa, *casual leasing* ,  
*exhibition*
2. Seleksi awal untuk pengadaan *Event Organizer*

**A.1.1 LEASING OFFICER**

**Fungsi Jabatan:** Menyewakan ruang sewa sesuai dengan rencana kerja

**Uraian Tugas dan Tanggung Jawab:**

1. Menyewakan ruang sewa
2. Mencari prospektif *tenant* sesuai target
3. Mempresentasikan konsep mal kepada prospektif *tenant*
4. Membuat surat penawaran dan *letter of Intent*
5. Melakukan koresponden, menjaga hubungan baik dengan prospektif  
*tenant* dan *tenant*
6. Meng-*update database*
7. Membuat laporan harian ke *Leasing Chief*

**Indikator Keberhasilan:**

1. Memenuhi target sewa yang ditentukan
2. *Database* prospektif *tenant*
3. Bahan presentasi ke propektif *tenant*
4. Adanya surat penawaran
5. Dokumen surat menyurat
6. *Database* prospektif *tenant*
7. Laporan harian *leasing*

**Wewenang:**

1. Membuat surat penawaran sewa

**A.1.2 CASUAL LEASING OFFICER**

**Fungsi Jabatan:** Menyewakan *Casual Leasing Area* sesuai dengan rencana kerja



**Uraian Tugas dan Tanggung Jawab:**

1. Menyewakan *casual leasing area*
2. Mencari prospektif *tenant* sesuai target
3. Mempresentasikan konsep mal kepada prospektif *tenant*
4. Membuat surat penawaran dan *letter of Intent*
5. Melakukan koresponden, menjaga hubungan baik dengan prospektif *tenant* dan *tenant*
6. Meng-*update database*
7. Membuat laporan harian ke *Leasing Head*

**Indikator Keberhasilan:**

1. Memenuhi target sewa yang ditentukan
2. *Database* prospektif *tenant*
3. Bahan presentasi ke propektif *tenant*
4. Adanya surat penawaran
5. Dokumen surat menyurat
6. *Database* prospektif *tenant*
7. Laporan harian *leasing*

**Wewenang:**

1. Membuat surat penawaran sewa

**A.1.3 EXHIBITION OFFICER**

**Fungsi Jabatan:** Mengelola dan menyewakan *exhibition center* sesuai rencana kerja

**Uraian Tugas dan Tanggung Jawab:**

1. Menyewakan *area exhibition mall @ alam sutera*
2. Mencari prospektif *tenant* sesuai target
3. Mempresentasikan konsep mal kepada prospektif *tenant*
4. Membuat surat penawaran dan *letter of Intent*
5. Melakukan koresponden, menjaga hubungan baik dengan prospektif *tenant* dan *tenant*
6. Meng-*update database*
7. Membuat laporan harian ke *Leasing Head*

**Indikator Keberhasilan:**

1. Memenuhi target sewa yang ditentukan
2. *Database* prospektif *tenant*
3. Bahan presentasi ke prospektif *tenant*
4. Adanya surat penawaran
5. Dokumen surat menyurat
6. *Database* prospektif *tenant*
7. Laporan harian leasing

**Wewenang:**

8. Membuat surat penawaran sewa

**A.2 *MARKETING COMMUNICATION (MARCOMM) CHIEF***

Membawahi *Public Relations*, *Tenant Relations* dan *Customer Service*

**Fungsi Jabatan:** Mengkoordinasikan kegiatan pelaksanaan pelayanan kepada penyewa, pengunjung, dan penyampaian *positioning* mal kepada pihak luar.

**Uraian Tugas dan Tanggung Jawab:**

1. Menyusun dan melaksanakan rencana kegiatan promosi mal
2. Memberikan pelayanan terhadap penyewa dan pengunjung mal
3. Melaksanakan kegiatan sesuai *budget* promosi
4. Menyiapkan kelengkapan/*tools* penunjang kegiatan *Marketing Communication*
5. Melaksanakan pengawasan terhadap jalannya S.O.P
6. Memeriksa kegiatan administrasi di *Marcomm*
7. Menyiapkan laporan (Harian, Mingguan, Bulanan ) ke *Marketing Manager*

**Indikator Keberhasilan:**

1. Pengunjung mal Meningkat
2. Tingkat kepuasan *tenant* & pengunjung meningkat dan keluhan penyewa dan pengunjung menurun
3. Kegiatan promosi tidak melebihi *budget* yang telah ditetapkan
4. *Tools* dan kelengkapan *Marcomm* tersedia

5. Kegiatan *Marcomm* sesuai dengan prosedur yang ditetapkan
6. Kegiatan administrasi yang dilakukan sesuai prosedur yang ditetapkan
7. Adanya laporan *Marcomm*

**Wewenang:**

1. Paraf surat menyurat terkait *Marcomm*

**A.2.1 PUBLIC RELATIONS**

**Fungsi Jabatan:** Menyampaikan informasi kepada pihak luar dalam rangka *mal awareness*

**Uraian Tugas dan Tanggung Jawab:**

1. Melaksanakan program komunikasi dengan media massa (cetak/non cetak )
2. Mewakili manajemen *mal* dalam meningkatkan *awareness mal* kepada eksternal
3. Membuat laporan harian ke *Marcomm Head*

**Indikator Keberhasilan:**

1. Informasi dan hubungan ke media berjalan baik sesuai program
2. *Awareness mal* tercapai sesuai dengan target

**Wewenang:**

1. Menyeleksi media masa sesuai aturan berlaku

**A.2.2 TENANT RELATIONS**

**Fungsi Jabatan:** Sebagai jembatan komunikasi manajemen kepada *Tenant*

**Uraian Tugas dan Tanggung Jawab:**

1. Menjaga dan meningkatkan hubungan dua arah yang baik dengan para *Tenant*
2. Menyampaikan/mensosialisasikan dengan baik program-program *mal* kepada *Tenant*
3. Menangani masukan dan keluhan dari *Tenant*
4. Mengadakan *survey* kepuasan *Tenant*
5. Membuat laporan harian ke *Marcomm Chief*

**Indikator Keberhasilan:**

1. Hubungan yang baik dengan *Tenant*
2. Tercapainya program mal sesuai rencana
3. Keluhan dapat ditangani sesuai ketentuan
4. Adanya hasil *survey* kepuasan *tenant*
5. Adanya laporan harian

### A.2.3 **CUSTOMER SERVICE**

**Fungsi Jabatan:** Sebagai jembatan komunikasi / pelayanan manajemen kepada pengunjung

**Uraian Tugas dan Tanggung Jawab:**

1. Memberikan pelayanan atau *service* bagi pengunjung mal
2. Memberikan informasi tentang mal (fasilitas, promosi, dll)
3. Membuat angket pengunjung secara berkala sesuai program
4. Membuat laporan harian ke *Marcomm Chief*

**Indikator Keberhasilan:**

1. Tingkat kepuasan dan keluhan pengunjung yang sesuai target
2. Adanya hasil angket pengunjung

**Wewenang:**

1. Melayani kebutuhan akan informasi dan pelayanan pengunjung sesuai standar yang berlaku.

### A.3 **PROMOTION CHIEF**

Membawahi *Promotion Staff (Above the line)* dan *Promotion Staff (Below the line)*

**Fungsi Jabatan:** Membuat dan mengkoordinasikan kegiatan promosi sesuai rencana kerja

**Uraian Tugas dan Tanggung Jawab:**

1. Menyusun dan melaksanakan rencana kerja divisi *Promotion*
2. Melaksanakan pengawasan terhadap jalannya S.O.P
3. Bertanggung jawab atas berjalannya *above* dan *below the line* sesuai rencana kerja
4. Menyiapkan kelengkapan/*tools* penunjang kegiatan *Promotion*
5. Memeriksa administrasi yang dilakukan oleh para *Officer*

6. Menjaga hubungan dengan rekanan (vendor/EO/ pihak luar) penunjang kegiatan mal
7. Menyiapkan laporan (Harian, Mingguan, Bulanan ) ke *Marketing Manager*

**Indikator Keberhasilan:**

1. Kegiatan promosi terlaksana sesuai rencana kerja
2. Kegiatan administrasi *leasing* berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan
3. Hubungan yang baik dengan rekanan penunjang kegiatan promosi
4. Kelengkapan / *tools* tersedia
5. Adanya laporan Promosi

**Wewenang:**

1. Seleksi awal terhadap rekanan penunjang kegiatan promosi

**A.3.1 PROMOTION STAFF (ABOVE THE LINE)**

**Fungsi Jabatan:** Melaksanakan kegiatan promosi *above the line*

**Uraian Tugas dan Tanggung Jawab:**

1. Melaksanakan program promosi *above the line*
2. Melaksanakan seleksi *media ads* untuk promosi terbaik untuk mal
3. Mengontrol pelaksanaan program *above the line*
4. Membuat laporan harian ke *Promotion Chief*

**Indikator Keberhasilan:**

1. Kegiatan promosi *above the line* berjalan sesuai rencana kerja
2. *Database media ads* terbaik
3. Adanya laporan harian

**A.3.2 PROMOTION STAFF (BELOW THE LINE)**

**Fungsi Jabatan:** Melaksanakan kegiatan *event* dalam rangka promosi mal.

**Uraian Tugas dan Tanggung Jawab:**

1. Melaksanakan program promosi *below the line*
2. Mengadakan seleksi awal acara atau *event* dari pihak luar
3. Memonitor pelaksanaan *event* mal
4. Membuat laporan harian ke *Promotion Chief*

### **Indikator Keberhasilan:**

1. Kelancaran pelaksanaan *event* dan peningkatan jumlah pengunjung sesuai rencana

*Operational Department* merupakan departemen yang bertugas dan bertanggung jawab merawat gedung serta fasilitas mall @ alam sutera. mengurus kegiatan sehari-hari yang terjadi di mal, dimulai dari masalah gedung, toilet, listrik, air, kebersihan, parkir, serta keamanan mal. Dalam departemen ini terdapat dua divisi, yaitu divisi *Mechanical* dan *Operational*.

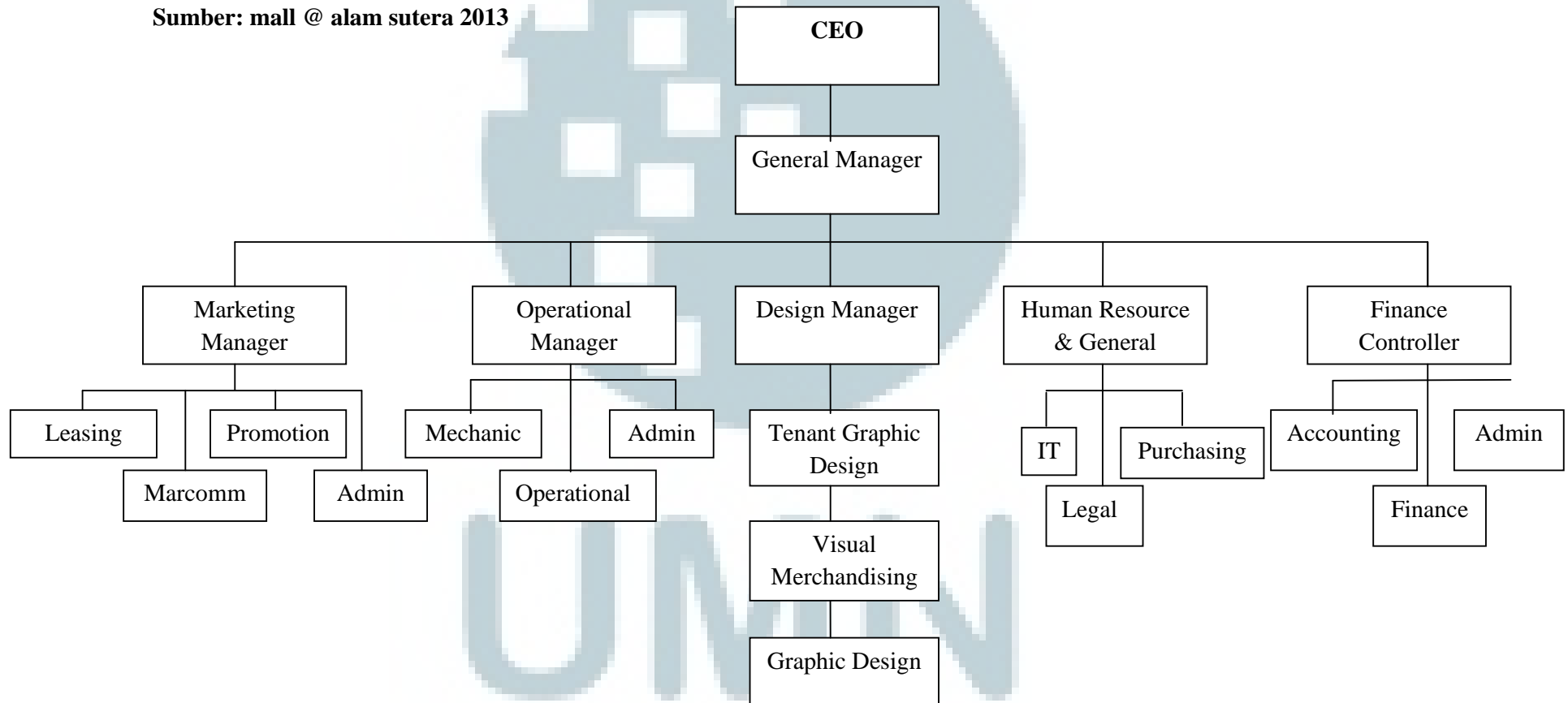
*Design Department* bertugas dan bertanggung jawab untuk masalah desain, arsitektur, dan *interior* dari mal. Departemen ini menentukan standar desain dari setiap *store* yang berada di mal serta menentukan tema dekorasi mal. Departemen ini terbagi menjadi tiga divisi, yaitu divisi *Tenant Design Coordinator*, divisi *Visual Merchandising*, serta divisi *Graphic Design*.

*Human Resources and General Affairs Department* memiliki tugas dan tanggung jawab yang berhubungan dengan perekrutan sumber daya manusia. Selain itu, departemen ini juga menjadi supporting unit bagi departemen-departemen lain seperti dengan adanya divisi *Legal*, divisi *IT*, serta divisi *Purchasing* atau pembelian dan pengadaan barang.

*Financial Controller Department* bertanggung jawab untuk mengontrol serta menangani arus keluar masuk keuangan mal, juga untuk pembuatan *invoice*. Setiap divisi yang ingin melakukan pembelian atau melakukan pengeluaran, terlebih dahulu harus mengajukan aplikasi untuk disetujui oleh *Financial Controller Manager*. Departemen ini juga memiliki tugas untuk menerima serta menagih pembayaran sewa atas tiap-tiap ruangan sewa mal, divisi *Accounting* dan divisi *Finance* berada di bawah departemen ini.

**Gambar 2.3 Struktur Organisasi mall @ alam sutera**

**Sumber: mall @ alam sutera 2013**



**Gambar 2.3.1 Struktur Organisasi *Marketing Department* mall @ alam sutera**

**Sumber: mall @ alam sutera 2013**

