



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.



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 III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

A. Kedudukan dan Koordinasi

Kerja magang dilaksanakan selama 3 bulan lamanya terhitung dari tanggal 1 Juli 2014 sampai dengan 30 September 2014. Selama kerja magang tersebut penulis menduduki posisi *F&B Shift Leader* di Departemen *F&B* PT Lestari Mahadibya (Summarecon Mal Serpong). Departemen *F&B* bertanggung jawab dalam menjalin dan membina hubungan baik dengan para *tenant* khususnya *tenant* yang berhubungan dengan *F&B* di area *Downtown Walk 1*, *Downtown Walk 2*, dan juga area *Food Court*. Disamping itu, departemen *F&B* juga bertanggung jawab atas segala bentuk aktifitas operasional yang terjadi di area *Downtown Walk 1*, *Downtown Walk 2*, dan juga area *Food Court*.

Departemen ini juga berfungsi strategis, dimana dapat berkoordinasi secara langsung dengan berbagai pihak yang terkait dengan operasional perusahaan seperti *housekeeping*, *fire safety*, *security*, *landscape*, dan lain sebagainya. Departemen *F&B* berdiri dibawah pimpinan asisten manajer operasional dan juga manajer operasional yang bertugas mendukung berjalannya *core business* perusahaan khususnya dalam hal kebutuhan operasional perusahaan.

Kedudukan penulis dalam kerja magang di Departemen *F&B* PT Lestari Mahadibya berada dibawah bimbingan Bapak Suyanto, selaku Koordinator Departemen *F&B*. Tugas dan tanggung jawab utama dalam kerja magang yang penulis lakukan antara lain adalah melakukan *controlling* langsung terhadap aktifitas sehari-hari di area, melakukan *action* jika terdapat kendala di lapangan,

melakukan koordinasi langsung dengan pihak-pihak terkait operasional perusahaan, melakukan sosialisasi, serta memastikan keberlangsungan berbagai program yang menjadi pokok utama Departemen *F&B*.

B. Tugas yang Dilakukan

Aktivitas sehari-hari yang penulis lakukan selama melaksanakan program kerja magang di Departemen *F&B* adalah melakukan *controlling area*, melakukan pembuatan surat ijin kerja, melakukan pembuatan surat teguran, melakukan sosialisasi *tenant*, melakukan sosialisasi pengawas, melakukan *filling* dokumen, serta melakukan pembuatan *helpdesk*. Disamping itu penulis juga menerima tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan, antara lain adalah melakukan pembuatan *flowchart* untuk proses serah terima pengosongan ruang dan juga proses masuk *tenant* baru, melakukan proses serah terima mesin kasir POS (untuk keperluan *event* Festival Kuliner Serpong) serta melakukan pendataan fisik dan juga pendistribusian langsung kepada *tenant*. Disamping itu penulis juga mendapatkan tugas untuk ikut berperan terhadap pengawasan program *General Cleaning* yang menjadi salah satu program kerja Departemen *F&B*.



Tabel 3.1 Tabel Realisasi Kerja Magang Mahasiswa

Minggu ke	Jenis Pekerjaan yang Dilakukan Penulis
1	<ul style="list-style-type: none"> • Penjelasan <i>job description</i>. • Pengenalan <i>team F&B</i>. • Melakukan <i>morning briefing</i>. • Melakukan pembuatan <i>flowchart</i> proses serah terima pengosongan ruangan <i>tenant</i>. • Melakukan pembuatan <i>flowchart</i> proses masuk <i>tenant</i> baru.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan penggunaan alat komunikasi HT (<i>Handy Talky</i>). • Pengenalan penggunaan <i>helpdesk</i>. • Pengenalan area <i>Downtown Walk 1, Downtown Walk 2, dan Food Court</i>. • Pengenalan departemen yang berkaitan dengan operasional Mal. • Melakukan revisi <i>flowchart</i> proses serah terima pengosongan ruangan <i>tenant</i>. • Melakukan revisi <i>flowchart</i> proses masuk <i>tenant</i> baru. • Melakukan pembuatan <i>helpdesk</i> terkait masalah kebocoran <i>tenant</i> “Hong Tang”.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>controlling area</i>. • Melakukan sosialisasi <i>hygiene</i> dan sanitasi kepada <i>tenant</i>. • Melakukan <i>meeting</i> terkait proker Departemen <i>F&B</i> dan hasil <i>flowchart</i>.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>controlling area</i>. • Pengenalan surat ijin kerja, surat teguran, serta surat ijin keluar masuk barang. • Melakukan pendataan terkait program <i>General Cleaning</i>.

	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengumpulan saran <i>tenant</i> terkait program <i>General Cleaning</i> di area <i>Downtown Walk 1</i> dan <i>2</i>. • Melakukan pengawasan persiapan area untuk Shalat Ied.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>controlling area</i>. • Melakukan kuesioner pertama terkait kepuasan <i>tenant</i> di area <i>Downtown Walk 1</i> dan <i>2</i>. • Melakukan <i>rescheduling</i> jadwal program <i>General Cleaning</i>. • Melakukan perbaikan form penilaian program <i>General Cleaning</i>. • Melakukan pengawasan pelaksanaan program <i>General Cleaning</i> sesuai jadwal baru.
6	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>controlling area</i>. • Melakukan pengawasan pelaksanaan program <i>General Cleaning</i>. • Melakukan rekapitulasi hasil kuesioner pertama.
7	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>controlling area</i>. • Melakukan pendataan dan pendistribusian mesin kasir POS untuk <i>event</i> Festival Kuliner Serpong. • Melakukan pengawasan pelaksanaan program <i>General Cleaning</i>. • Melakukan penyusunan laporan <i>General Cleaning</i>.
8	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>controlling area</i> Festival Kuliner Serpong. • Melakukan program <i>tenant gathering</i>. • Melakukan <i>service board of direction</i>.
9	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>input</i> data absensi karyawan <i>outsorce</i> Festival Kuliner Serpong. • Melakukan <i>controlling area</i> Festival Kuliner Serpong. • Melakukan kuesioner kedua terkait kepuasan <i>tenant</i> di area <i>Downtown Walk 1</i> dan <i>2</i>.

10	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan serah terima penarikan mesin kasir POS. • Pembuatan laporan <i>General Cleaning</i> periode Agustus 2014. • Melakukan <i>input</i> laporan tray, <i>open closing</i> area, serta absensi pengawas dan <i>bushboy</i>.
11	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>controlling</i> area. • Melakukan pengecekan serta revisi absensi karyawan <i>outsourc</i>e Festival Kuliner Serpong. • Melakukan sidak dan <i>check list</i> tenant.
12	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>controlling</i> area. • Pengenalan terkait laporan bulanan Departemen <i>F&B</i>. • Melakukan proses serah terima barang dari Departemen <i>F&B</i> ke Departemen <i>Asset</i>.
13	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>controlling</i> area. • Melakukan <i>controlling</i> progres <i>General Cleaning</i> tenant.



Tabel 3.2 *Timeline Kerja Mahasiswa*

No	Pekerjaan	Juli					Agustus				September			
		I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pengenalan <i>job description</i>													
2	Controlling area													
3	Pembuatan <i>helpdesk</i>													
4	Melakukan <i>meeting</i>													
5	Melakukan sosialisasi													
6	Melakukan <i>input data</i> harian													
7	Melakukan pembuatan surat													
8	Melakukan pembuatan laporan <i>General Cleaning</i>													
9	Melakukan <i>tenant gathering</i> , <i>check list</i> , dan sidak													
10	Melakukan pembuatan <i>flowchart</i>													
11	Melakukan pendataan, distribusi serta penarikan mesin kasir POS untuk <i>event Festival Kuliner Serpong</i>													

C. Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

1. Proses Pelaksanaan

Selama melakukan program kerja magang, penulis melakukan banyak aktifitas yang berkaitan dengan operasional perusahaan khususnya terkait dengan *F&B* Departemen. Berikut merupakan gambaran proses pelaksanaan program kerja magang yang telah penulis laksanakan.


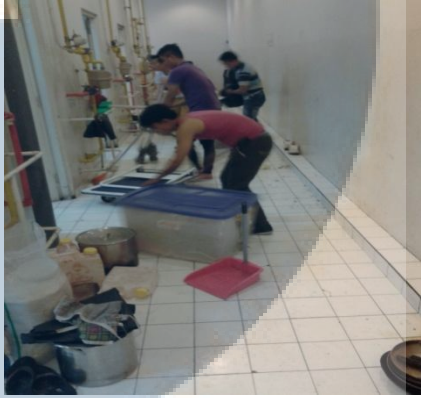

a. Melakukan kegiatan *Quality Control*

Dalam melaksanakan program kerja magang, kegiatan penulis yang paling rutin dilakukan adalah pengecekan (*checking*). Kegiatan ini dilakukan terkait dengan *quality control*, dimana penulis bertugas untuk memastikan *daily operation* berjalan sesuai dengan IK (Instruksi Kerja) yang ada dan berlaku di perusahaan. Berikut merupakan gambaran dan deskripsi kegiatan yang penulis lakukan terkait *quality control*,

Tabel 3.3 Daftar Kegiatan *Quality Control*

No	Kegiatan	Deskripsi
1	Melakukan <i>briefing</i> kepada <i>Tenancy</i> dan <i>Bushboy</i> untuk menunjang kelancaran operasional. Kegiatan ini dilakukan hampir setiap hari dimulai pukul 15:00 pada saat jam pergantian <i>shift</i> .	
2	Melakukan <i>controlling area</i> dan memastikan kelayakan dan kesiapan area. Dalam hal ini penulis perlu memperhatikan kerapian dan juga kebersihan area.	



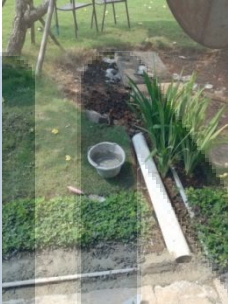
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

3	<p>Melakukan pengawasan terhadap ketidak sesuaian yang terjadi di area <i>Foodcourt</i> maupun <i>Downtown Walk 1</i> dan <i>Downtown Walk 2</i>.</p>	
4	<p>Melakukan pengawasan terhadap berjalannya program <i>General Cleaning</i> yang dilakukan oleh setiap <i>tenant</i>. Hal ini dilakukan untuk memastikan area <i>tenant</i> selalu bersih dan tetap terjaga.</p>	
5	<p>Melakukan sosialisasi dan juga <i>training</i> yang ditujukan bagi <i>tenancy</i>, <i>bushboy</i>, dan juga karyawan <i>tenant</i>. <i>Training</i> ini dilakukan setiap 2 minggu sekali.</p>	

b. Memastikan *Customer Satisfaction*

Selain melakukan kegiatan terkait *quality control*, penulis juga melakukan berbagai kegiatan yang ditujukan untuk menunjang kepuasan konsumen, berikut merupakan jenis kegiatan penulis selama program kerja magang beserta deskripsinya,

Tabel 3.4 Daftar Kegiatan terkait *Customer Satisfaction*

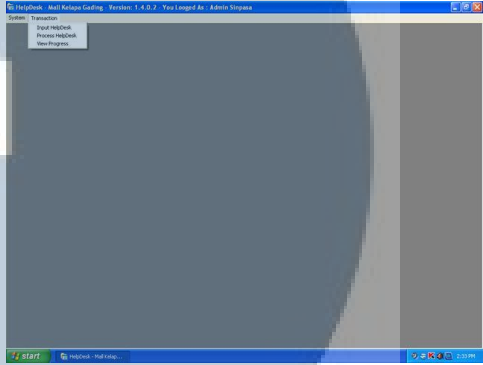
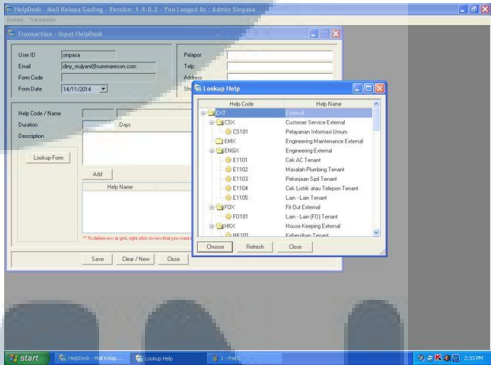
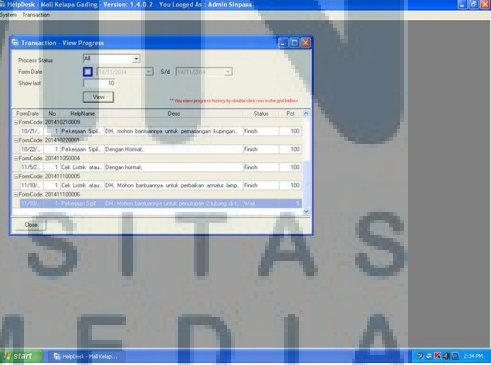
No	Kegiatan	Deskripsi
1	Melakukan pengawasan dan koordinasi terhadap perbaikan area lingkungan <i>tenant</i> yang tidak sesuai dengan standar perusahaan. (pengawasan perbaikan plafon pada <i>tenant</i> Fish & Co)	
2	Melakukan pengawasan dan memberikan bantuan dalam kegiatan <i>General Cleaning</i> terkhusus bagi <i>tenant</i> yang menjadi target program <i>General Cleaning</i> .	
3	Melakukan pengawasan terhadap perbaikan kebutuhan lingkungan operasional mal. (perbaikan <i>gutter</i> pembuangan limbah)	

c. Melakukan koordinasi dengan Departemen terkait operasional Perusahaan

Dalam melaksanakan program kerja magang, penulis juga diwajibkan untuk mampu berkoordinasi dengan berbagai pihak yang terkait dengan

kegiatan *operational* perusahaan, berikut merupakan jenis kegiatan penulis dalam berkoordinasi beserta deskripsinya,

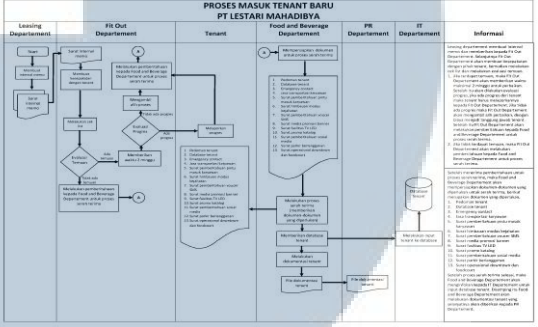
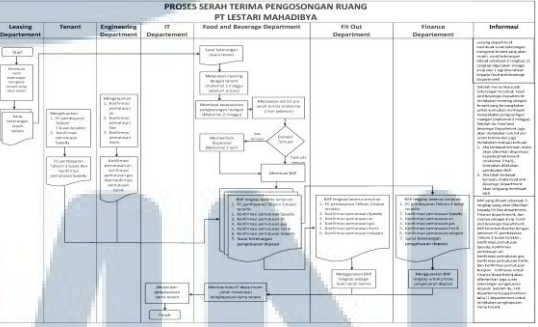
Tabel 3.5 Daftar Kegiatan Enterprise Resource Planning

No	Kegiatan	Deskripsi
1	Melakukan <i>log in</i> sistem <i>helpdesk</i> , dalam sistem ini terdapat pilihan menu yang dapat digunakan untuk berkoordinasi yaitu, <i>input helpdesk</i> , <i>process helpdesk</i> , dan <i>view progress</i> .	
2	Menu <i>input helpdesk</i> biasa digunakan untuk melakukan koordinasi dengan berbagai pihak untuk kebutuhan penanganan masalah yang terkait dengan operasional perusahaan.	
3	Sedangkan menu <i>process helpdesk</i> dan menu <i>view progress</i> biasa digunakan untuk melihat hasil maupun proses yang telah kita <i>input</i> .	

d. Melakan pembuatan *Flowchart*

Dalam kerja magang tersebut, penulis juga mendapatkan tugas khusus dalam pembuatan *flowchart* terkait proses serah terima pengosongan ruang dan proses keluar masuk *tenant*. Berikut merupakan deskripsi dari kegiatan yang penulis lakukan,

Tabel 3.6 Daftar Kegiatan terkait *Flowchart*

No	Kegiatan	Deskripsi
1	Melakukan pembuatan <i>flowchart</i> mengenai “proses masuk <i>tenant</i> baru”	 <p>The flowchart 'PROSES MASUK TENANT BARU PT LESTARI MAHADIBYA' details the steps for a new tenant's entry. It starts with the Leasing Department, moves to the Fit Out Department, then to the Tenant, followed by the Food and Beverage Department, PR Department, and IT Department. Each department has specific tasks and decision points. The process concludes with the tenant's entry and the start of operations.</p>
2	Melakukan pembuatan <i>flowchart</i> mengenai “proses serah terima pengosongan ruang <i>tenant</i> ”	 <p>The flowchart 'PROSES SERAH TERIMA PENGOSONGAN RUANG PT LESTARI MAHADIBYA' details the process of handing over and vacating a space. It starts with the Tenant, moves to the Leasing Department, Engineering Department, IT Department, Food and Beverage Department, Fit Out Department, and Finance Department. Each department has specific tasks and decision points. The process concludes with the final handover and the start of the next phase.</p>

2. Kendala yang ditemukan

Selama tiga bulan, penulis mendapat banyak pengetahuan baru dari pekerjaan yang diberikan. Dalam proses pengerjaan setiap tugas yang diberikan, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi penulis dalam pelaksanaan kerja magang di Departemen *F&B* PT Lestari Mahadibya

(Summarecon Mal Serpong). Adapun kendala-kendala tersebut adalah sebagai berikut :

1. Perlunya beradaptasi dengan lingkungan baru dan jadwal *shifting* yang berlaku.
2. Banyaknya *channel* dan sandi yang digunakan dalam komunikasi melalui HT.
3. Mengenal dan berkoordinasi dengan banyak pihak.
4. Perlunya koordinasi ketika pengambilan keputusan dan *action* di lapangan.
5. Perbedaan *file extension*.
6. Kesulitan dalam berkomunikasi dengan orang yang memiliki berbagai karakteristik.
7. Perbedaan penerapan sistem *ERP* dan *helpdesk* yang digunakan dalam perkuliahan dan pada perusahaan magang.
8. Kesulitan terkait pembuatan *flowchart*.

3. Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Setelah mengetahui terdapatnya berbagai kendala yang penulis hadapi ketika menjalankan program kerja magang di Departemen *F&B* PT Lestari Mahadibya (Summarecon Mal Serpong). Maka, solusi dari kendala-kendala tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penulis berusaha untuk menyesuaikan jadwal kerja yang berlaku dengan jadwal perkuliahan, disamping itu penulis juga berusaha

untuk mengurangi aktivitas diluar kegiatan kerja magang dan juga perkuliahan.

2. Penulis menggunakan catatan dan meminta bimbingan terkait penggunaan alat komunikasi HT, namun dikhususkan pada *channel-channel* yang penting dan sangat perlu digunakan saja.
3. Oleh karena dalam waktu yang cukup singkat penulis perlu mengenal begitu banyak orang, maka penulis agak kesulitan. Namun penulis berusaha untuk berkenalan dan mengingat setiap nama-nama yang sangat perlu diingat terutama para *supervisor* dan pihak-pihak atasan.
4. Dalam hal koordinasi, penulis melakukan pengenalan secara mendalam dengan pihak-pihak yang perlu dan sering berhubungan dengan maksud untuk mempermudah koordinasi dan juga mempermudah untuk mendapatkan bantuan di area. Disamping itu terkadang penulis juga meminta bantuan pada pembimbing magang untuk memberikan arahan dalam berkoordinasi.
5. Dalam praktiknya, terdapat perbedaan *file extension* yang digunakan oleh penulis selama masa perkuliahan dan oleh perusahaan. oleh karena itu sering terjadi proses *editing* ulang ketika penulis melakukan pembuatan data dirumah yang kemudian dibuka atau dilanjutkan di tempat penulis menempuh kerja magang.
6. Penulis juga menemui kesulitan dalam berkomunikasi dengan berbagai karakteristik orang, baik atasan maupun bawahan. Salah satu contoh adalah penulis harus mampu berusaha dalam melakukan komunikasi dengan beberapa orang dengan tingkat pendidikan yang

berbeda. Sehingga penulis perlu benar-benar berhati-hati dalam memilih kosakata dan berbicara.

7. Selama perkuliahan penulis diberikan teori terkait *ERP* sebagai sebuah sistem terintegrasi untuk berkoordinasi dengan berbagai pihak (antar departemen) dengan sistem yang panjang dan cukup rumit. Sebagai contoh, ketika akan melakukan pemesanan produk dengan sistem *ERP* maka dibutuhkan beberapa proses dengan departemen-departemen yang terkait. Namun pada perusahaan tempat penulis magang, diterapkan sebuah sistem yaitu *helpdesk* yang berfungsi sebagai alat bantu koordinasi antar departemen khususnya operasional. Dalam sistem tersebut proses yang dilakukan lebih mudah, karena hanya terkait dengan beberapa departemen khususnya operasional saja. Meskipun begitu, pada awalnya penulis membutuhkan waktu untuk mempelajari sistem tersebut terlebih dahulu.

8. Dalam proses pembuatan *flowchart* penulis hanya memperoleh gambaran lisan dari Bapak Suyanto selaku Koordinator. Sehingga penulis perlu melakukan beberapa kali revisi saat pembuatannya, namun karena seringnya komunikasi dan bantuan dari Bapak Suyanto dan juga *team F&B*, akhirnya *flowchart* tersebut dapat terselesaikan dan dipergunakan oleh Departemen *F&B* sebagai acuan proses yang lebih mudah dimengerti.