



### **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 SINAR MAS LAND

#### 2.1 Profil Sinar Mas Land

Berikut ini penulis memaparkan sekilas mengenai informasi terkait dengan perusahaan Sinar Mas Land.

SINAR MAS LAND	
Core Industry	Real Estate
Didirikan	1988
Tokoh Penting	Muktar Widjaja (Chairman), Leah Widjaja (Vice Chairman), Michael Widjaja (CEO Group).
Alamat	Sinar Mas Land Plaza, Grand Boulevard, BSD Green Office Park BSD City. Tangerang 15345
No. Telepon / Fax	+6221 50 368 368 / +6221 5058 8270
Website	<a href="http://www.sinarmasland.com">www.sinarmasland.com</a>
Email	<a href="mailto:info@sinarmasland.com">info@sinarmasland.com</a>

Tabel 2.1. Tabel Data Perusahaan

Sumber : Laporan Tahunan 2014

#### 2.1.1. Sejarah Sinar Mas Land

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Annual Report Sinar Mas Land tahun 2014, sejarah singkat mengenai Sinar Mas adalah sebuah perusahaan yang mempunyai empat bidang besar pada bisnisnya. Adapun bisnis tersebut di bidang

*pulp and paper*, agribisnis dan makanan, *developer* dan *real estate*, serta *financial services*. Keempat bisnis ini dijalankan oleh empat perusahaan yang tergabung dalam Group Sinar Mas. Perluasan bisnis terus diperluas oleh Sinar Mas dengan cara mengembangkan usahanya ke arah properti dengan mendirikan PT Duta Pertiwi. ITC Mangga Dua menjadi proyek yang pertama kali dijalankan pada tahun 1989. Kemudian, Sinar Mas juga menjalankan pembangunan di area Karawang Industrial Area, Kota Wisata, Bumi Serpong Damai (BSD), dan Grand Wisata. Semuanya dikelola oleh Sinar Mas Developer dan Real Estate.

Sinar Mas Land berdiri sejak tahun 1984 sebagai salah satu pengembang terbesar di Indonesia dengan PT Bumi Serpong Damai Tbk dan PT Duta Pertiwi Tbk sebagai anggotanya. Untuk membangun kawasan BSD City yang terletak di sebelah barat daya Jakarta, dengan luas area lebih kurang separuh dari kota Paris. Pembangunan di BSD City bertumpu pada satu hal, bagi orang yang menetap, bekerja, dan bersenang – senang di dalamnya.

Adapun kegiatan usaha utama pada Perusahaan sebagai berikut :

- Mendirikan dan menjalankan perusahaan dan usaha di bidang pembangunan perumahan, perkantoran dan pusat niaga, perhotelan, kawasan perindustrian, pusat sarana olahraga, beserta fasilitas-fasilitasnya.
- Memperoleh tanah-tanah untuk dimatangkan untuk bangunan-bangunan, serta mengalihkan hak atas tanah-tanah yang sudah dimatangkan kepada pihak-pihak lain dengan atau tanpa bangunan atau memberi hak kepada

pihak lain untuk memakai tanah–tanah yang sudah dimatangkan dengan atau tanpa bangunan.

- Mendirikan dan menjalankan perusahaan–perusahaan dan usaha–usaha di bidang yang berhubungan dengan perencanaan, pembuatan, serta pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan kawasan perumahan.
- Mendirikan dan menjalankan usaha sebagai biro bangunan, dengan melakukan pekerjaan–pekerjaan yang lazim dilakukan oleh suatu biro bangunan, termasuk perencana dan pelaksanaannya.
- Mendirikan dan menjalankan perusahaan–perusahaan dan usaha–usaha menjual, menyewakan bangunan–bangunan, ruangan–ruangan kantor dan ruangan pertokoan beserta fasilitas–fasilitas lainnya.

Dalam rangka mempercepat pengembangan kawasan BSD City serta meningkatkan citra dan nilai perusahaan. Sejak tahun 2008, perusahaan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia dengan nama PT Bumi Serpong Damai Tbk. Sejak saat itu, perusahaan menjadi perusahaan publik dengan kode saham BSDE. Dalam rangka memperkuat struktur permodalan Perusahaan serta pengembangan usaha Perusahaan dan Entitas Anak, pada tahun 2014, Perusahaan kembali mengeluarkan saham baru sebesar 5% melalui mekanisme Penambahan Modal Tanpa Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (PMTMETD). Hingga akhir Desember 2014, kapitalisasi pasar Perusahaan telah mencapai Rp. 33,16 triliun. (Annual Report Sinar Mas Land, 2014, h. 49)

Kinerja yang perlu dicatat pada tahun 2014 pada perusahaan adalah keberhasilan dalam menyelesaikan pembangunan proyek perusahaan maupun

Entitas Anak yang dirintis sejak 3 (tiga) tahun lalu, antara lain dengan peresmian topping off Indonesia Convention Exhibition (ICE) di BSD City pusat pameran terbesar dan konvensi terbesar di Asia Tenggara dan peluncuran klaster Lancewood di kawasan hunian Nava Park, BSD City. Kedua proyek ini merupakan proyek patungan (joint venture) masing–masing dengan Kompas Gramedia dan Hongkong Land. Langkah ini merupakan bagian dari strategi mempercepat pembangunan wilayah BSD City.

### 2.1.2. Logo, Visi, dan Misi Sinar Mas Land



Gambar 2.1 Logo Sinar Mas Land

Sumber : [lasuarindo.co.id](http://lasuarindo.co.id)

Pancaran sinar matahari yang tak pernah berhenti bersinar, merupakan inspirasi dari logo Sinar Mas Land, karena memberikan terang dan kehidupan. Hal ini merupakan refleksi dari komitmen Sinar Mas bagi masyarakat maupun kelompok usahanya. Bentuk logo dengan lengkungan di setiap sudutnya menggambarkan karakter perusahaan yang inovatif dan memiliki kelenturan dalam mengikuti perkembangan dunia usaha. Tipografi dalam huruf–huruf yang

membangun nama Sinar Mas sengaja dibuat tanpa huruf kapital yang mengartikan Sinar Mas terkesan ramah dan tidak kaku, merefleksikan karakter perusahaan yang berorientasi pada pasar dan melihat peluang ke depan.

Untuk mencapai tujuannya, Sinar Mas Land memiliki Visi dan Misi kedepannya. Visi yang dimiliki oleh Sinar Mas Land yaitu “To be the leading property developer in South East Asia, trusted by customer, employees, society and other stakeholders.” Maka dari itu, untuk menggapai visinya, Sinar Mas Land juga mempunyai misi yang digunakan sebagai jalan menuju visinya :

1. *Establish and build Sinar Mas brand.*
2. *Forify domestic market leadership through continues innovation.*
3. *Opportunistically expand outside of Indonesia.*

Selain visi dan misi tersebut, Sinar Mas Land juga mempunyai nilai – nilai yang dianut dari Sinar Mas Group untuk diturunkan kepada seluruh karyawannya. Nilai – nilai ini dijadikan sebagai pilar–pilar penunjang demi terwujudnya visi perusahaan. Adapun nilai–nilai tersebut adalah:

1. *Integrity*, bertindak sesuai dengan perkataan dan janji.
2. *Innovative*, menciptakan produk/alat/sistem baru yang memberi nilai tambah.
3. *Commitment*, bekerja dengan hati untuk hasil terbaik.
4. *Loyal*, semangat untuk melaksanakan nilai-nilai perusahaan sebagai bagian dari keluarga besar Sinar Mas.

5. *Positive Attitude*, perilaku saling menghargai untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.
6. *Continues Improvement*, meningkatkan kemampuan diri, unit kerja dan organisasi untuk menjadi lebih baik.

### **2.1.3 Pencapaian dan Penghargaan Sinar Mas Land**

Bentuk keberhasilan perusahaan Sinar Mas Land dalam mengelola kinerja perusahaanya dapat tercermin dari penghargaan - penghargaan yang diperoleh di tahun 2014. Adapun penghargaan yang diperoleh oleh Sinar Mas Land tidak hanya dari lokal, melainkan internasional. Berikut ini, penghargaan – penghargaan yang paling baru diperoleh selama kinerja tahun 2014 sebagai berikut (Annual Report Sinar Mas Land, 2014, h. 62):

Nasional :

1. Investment Awards 2014, dengan CSR terbaik oleh pemerintah Kota Tangerang Selatan
2. Penghargaan Efisiensi Energi Nasional 2014, dengan pemenang pertama sebagai gedung hemat energi : The Breeze Mall. Oleh Kementrian Energi dan Sumber Daya Mineral RI.
3. Governance Conference and Award, dengan kategori *The Most Improved*. Oleh Indonesian Institute for Corporate Directorship (I IDC).
4. Forbes Indonesia Award 2014, dengan peringkat ketiga mengenai *Best of the Best Company*. Oleh Forbes Indonesia.

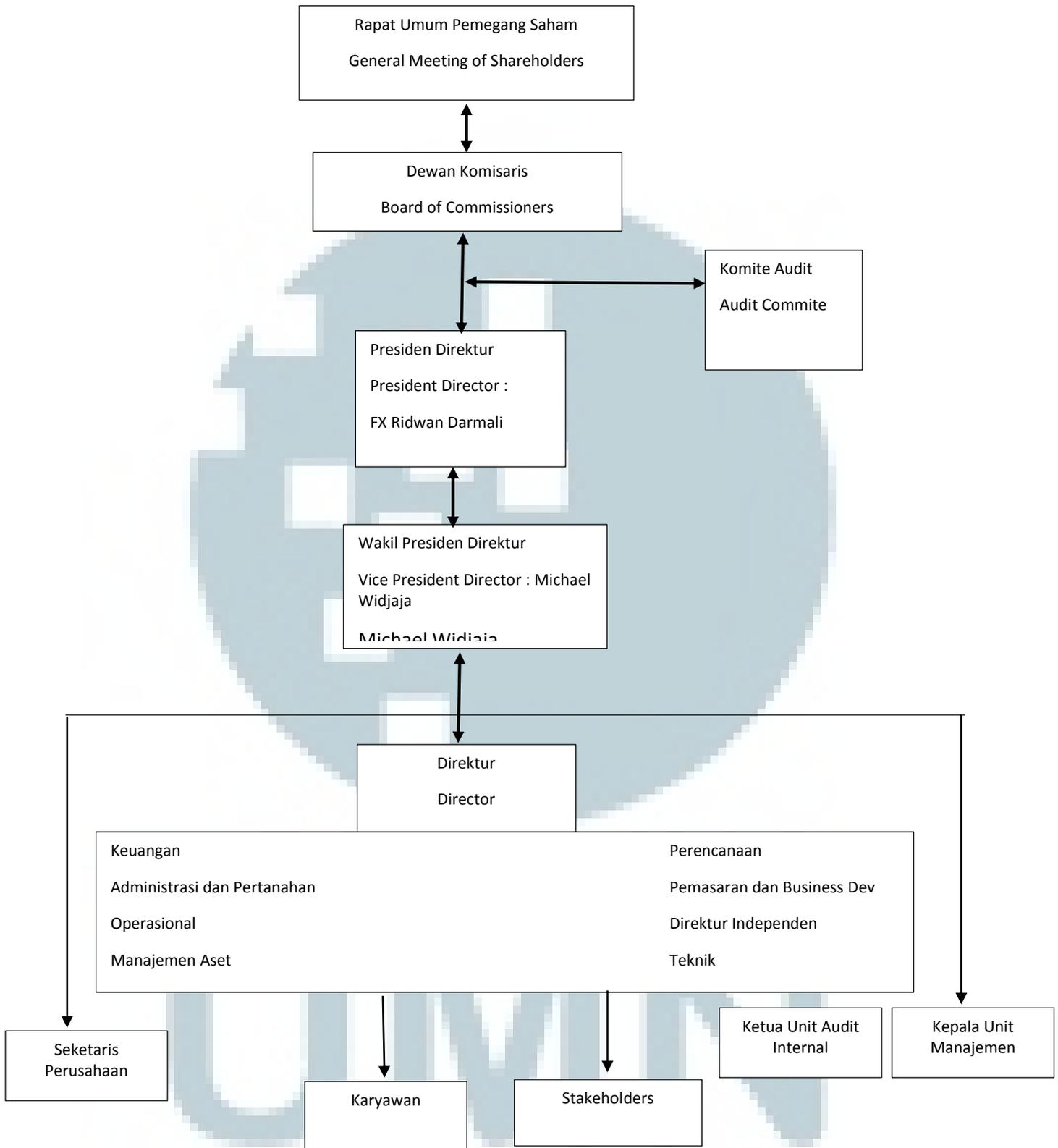
Internasional :

1. Cityscape Awards Emerging Markets 2014, dengan kategori *Commercial Project Award* Sinar Mas Land Plaza. Oleh Cityscape Global.
2. ASEAN Energy Awards 2014, dengan kategori *Best Practice Competition in Buildings for Green Building Category*. Oleh ASEAN Centre of Energy.

#### **2.1.4 Struktur Perusahaan Sinar Mas Land**

Berikut struktur Sinar Mas Land berdasarkan annual report tahun 2014 secara lengkap.

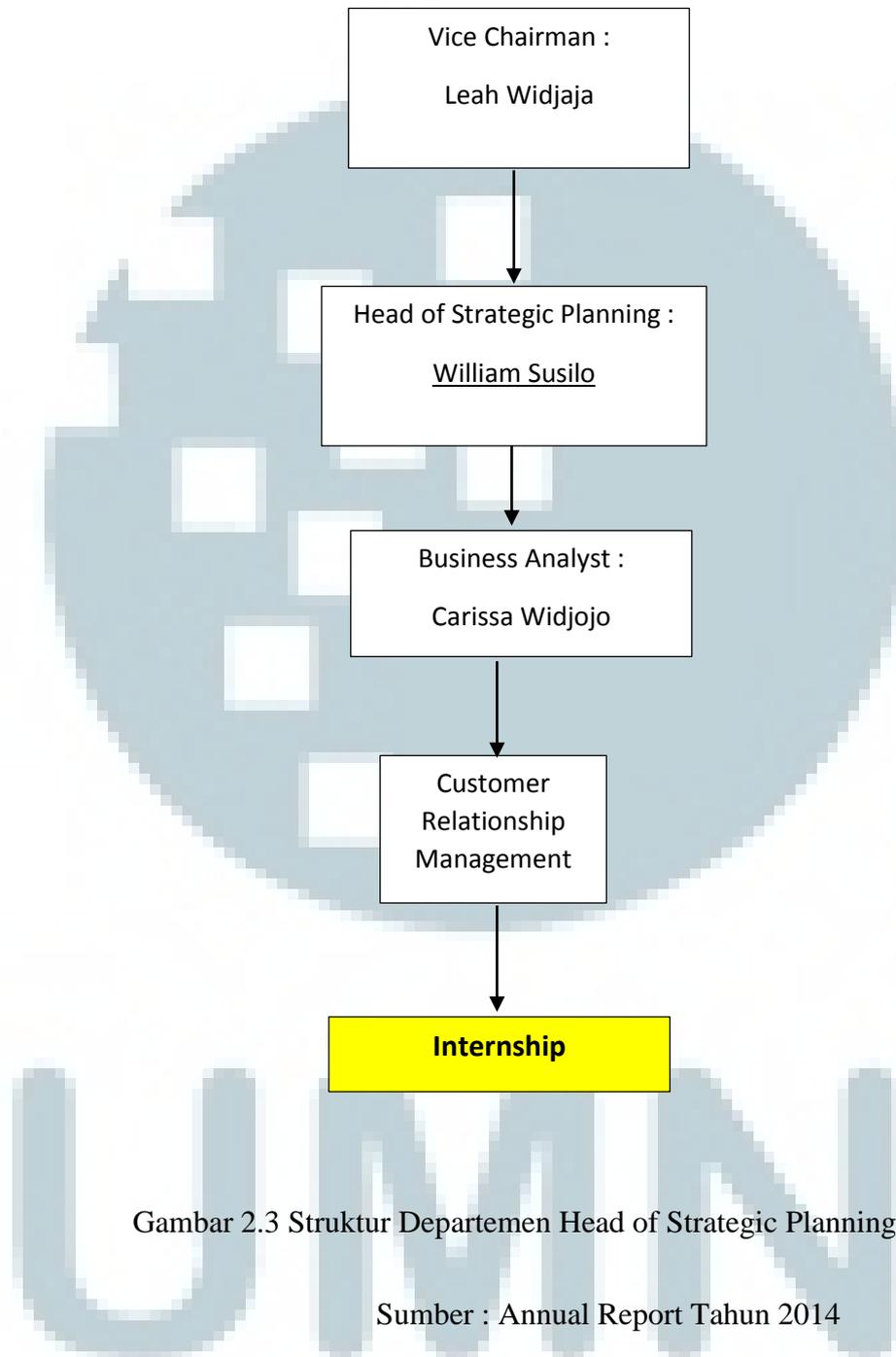
UMMN



Gambar 2.2 Struktur Perusahaan Sinar Mas Land

Sumber : Annual Report Tahun 2014

Sedangkan bagan berikut ini merupakan departemen penulis :



Gambar 2.3 Struktur Departemen Head of Strategic Planning

Sumber : Annual Report Tahun 2014

Note : Bagian yang di *underline* merupakan mentor penulis

Bagian yang di highlight merupakan posisi penulis

## 2.2 Ruang Lingkup Projek Customer Relationship Management

Dalam divisi Corporate Strategic & Development yang dipimpin oleh mentor penulis yakni William Susilo, beliau mendapatkan projek untuk mengurus program customer relationship management (CRM). Adapun tujuan projek CRM sebagai berikut :

- Membuat customer profiling yang terintegrasi untuk memperoleh single customer view (customer ID yang unik). Sehingga customer ID dapat terhubung ke struktur demografi konsumen.
- Menyimpan data sells leads dengan sistematis.
- Meningkatkan conversion dari data konsumen yang telah menjadi sells leads.
- Memperluas peran salesman untuk menjadi customer buddy ke potential customer
- Menggeneralisasi customer reports & sales productivity dalam mengukur program marketing yang efektif dan tidak efektif.

U M N