



### **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 I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pusat perbelanjaan atau yang lebih dikenal oleh masyarakat sebagai mal, merupakan salah satu gaya hidup yang sudah sangat melekat dalam diri masyarakat yang semakin konsumtif dari hari ke hari. Seperti yang dilansir dari portal berita liputan6, data *Nielsen Global Consumer Index* menunjukkan tingkat konsumsi masyarakat Indonesia pada kuartal terakhir tahun 2013 menempati posisi nomor 1 di dunia. Indeks kepercayaan konsumen Indonesia berada di angka 124 poin.

No	Negara	Indeks Kepercayaan Konsumen
1	Indonesia	124
2	India	115
3	Filipina	114
4	China	111
5	Brasil, Uni Emirat Arab	110
6	Thailand	109
7	Denmark	105
8	Peru	102
9	Arab Saudi	101
10	Selandia Baru, Kanada	100

Tabel 1.1 Peringkat Indeks Kepercayaan Konsumen Dunia

Sumber : Liputan6.com

Hal ini mengakibatkan semakin banyak mal yang bermunculan dan berkembang baik di pusat kota maupun pinggir kota. Hal ini juga lah yang menjadi alasan PT Summarecon Agung, Tbk. mendirikan PT Lestari

Mahadibya atau Summarecon Mal Serpong (SMS) di kawasan Gading Serpong, Tangerang.

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh *Cushman and Wakefield*, sebuah konsultan properti, merilis data yang menyatakan bahwa jumlah mal di Jakarta sudah terlampau padat. Per tahun 2013, mal di Jakarta sudah berdiri di atas lahan seluas 3.920.618 meter persegi dengan jumlah 173 mal. Kawasan Jakarta Selatan merupakan penyumbang terbesar yaitu 21,8% atau sekitar 854.700 meter persegi. Setiap tahunnya jumlah pertumbuhan mal di Jakarta mencapai kurang lebih 3,9% (m.tempo.com;2014). Berdasarkan fakta-fakta ini, Lamudi sebagai *platform* properti global menempatkan Jakarta menempati posisi nomor satu sebagai kota yang memiliki mal terbanyak di dunia dengan lebih dari 490 *outlet* dan 25 juta pengunjung setiap bulannya. (m.okezone.com;2014)

Sejak tahun 2011, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengumumkan wacana peraturan mengenai pembatasan atau penghentian pembangunan mal atau yang dikenal dengan Moratorium Mal. Wacana tersebut kini sedang dikaji ulang di masa pemerintahan baru DKI Jakarta sejak September 2013. Hal ini mengakibatkan pertumbuhan mal menjadi bergeser dari Jakarta menjadi ke daerah di sekitar Jakarta, seperti Tangerang, Bekasi, dan Depok. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah pusat perbelanjaan dari tahun ke tahun di kota-kota sekitar kota Jakarta. Meningkatnya jumlah kompetitor bagi pusat perbelanjaan yang ada menjadikan persaingan antar pusat perbelanjaan semakin sengit. Oleh karena itu PT Lestari Mahadibya atau Summarecon Mal Serpong sebagai pusat perbelanjaan di kawasan Gading Serpong terus berusaha memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Sehingga perusahaan dapat menjadi pusat perbelanjaan yang berkembang secara pesat dan terus menerus.

Salah satu aspek yang turut dibenahi oleh PT Lestari Mahadibya adalah aspek sumber daya manusia khususnya bagian *frontliners* karena mereka

adalah orang-orang yang secara langsung berinteraksi dengan konsumen. Departemen-departemen yang tergolong sebagai *frontliners* di PT Lestari Mahadibya antara lain *Housekeeping*, Parkir, Petugas *Friendship Card*, *Customer Service*, *Security*, *Engineering*, Petugas *F&B*, *Tenant Relation Officer*, *Fire Safety*, Petugas Kasir, Petugas di *Salsa Food City* dan Pasar Sinpasa, dan petugas *Landscape*.

Demi memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, sejak tahun 2013 PT Summarecon Agung, Tbk. menerapkan program *Service Excellence* kepada seluruh jajaran *frontliners* yang ada. Program *Service Excellence* tersebut terdiri dari lima modul. Modul-modul tersebut antara lain Penampilan Profesional, Keterampilan Komunikasi, Keramah-tamahan, dan Menangani Keluhan.

Sosialisasi dari program ini dilakukan dengan *training* yang diberikan langsung oleh Koordinator *Training* PT Lestari Mahadibya sepanjang tahun 2013. Kemudian hasil *training* tersebut dievaluasi dengan berbagai cara, seperti kuisioner, *interview*, dan *mystery guest*. Selain itu adanya *meeting* rutin mingguan antara seluruh koordinator departemen dengan koordinator *training* untuk membahas pelaksanaan program *Service Excellence* di departemen masing-masing. Berdasarkan hasil evaluasi dari pihak pusat, saat ini PT Lestari Mahadibya menempati posisi nomor satu sebagai unit dari PT Summarecon Agung, Tbk. dengan *Service Excellence* terbaik. Dalam hal ini penulis berkesempatan melakukan praktek kerja magang dengan membantu koordinator *training* di PT Lestari Mahadibya dalam pelaksanaan program *training Service Excellence* maupun *training-training* lainnya.

Berdasarkan alasan yang telah disebutkan di atas, penulis memilih PT Lestari Mahadibya sebagai perusahaan tempat penulis melakukan praktek kerja magang dengan judul “Penerapan *Service Excellence Training* dan *Evaluation* di PT Lestari Mahadibya”.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan tujuan dari praktek kerja magang ini adalah supaya penulis mendapatkan pengalaman berharga dari dunia kerja khususnya pada *Human Resource Department*, melihat aplikasi dari teori-teori yang telah dipelajari di kelas selama kuliah dalam dunia kerja nyata, dan juga menjadi persiapan bagi penulis untuk memasuki dunia kerja.

Selain itu, ada juga beberapa tujuan lain di luar yang telah disebutkan di atas. Tujuan-tujuan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui proses dan pelaksanaan *training* yang dilakukan di PT Lestari Mahadibya
2. Mengetahui pelaksanaan evaluasi *training* yang dilakukan di PT Lestari Mahadibya
3. Mengetahui ruang lingkup *Human Resource Department* yang ada di dalam struktur organisasi PT Lestari Mahadibya
4. Mengetahui peran *Human Resource Department* dalam struktur organisasi di PT Lestari Mahadibya

## 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Keterangan dari kegiatan pelaksanaan praktek kerja magang ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Periode kerja magang : 1 Juli 2014 – 3 Oktober 2014
2. Jam kerja magang : 09.00 – 18.00 WIB
3. Hari kerja : Senin - Jumat
4. Tempat : PT Lestari Mahadibya  
(Sentra Gading Serpong, Jl. Boulevard Gading Serpong,  
Tangerang 15810, Indonesia)
5. Penempatan : *Human Resource Department*

### 1.3.1 Prosedur kerja magang

Praktek kerja magang ini dimulai dengan beberapa proses, yaitu :

- a. Pengisian formulir pengajuan kerja magang kepada pihak Universitas Multimedia Nusantara
- b. Pembuatan surat kerja magang oleh pihak Universitas Multimedia Nusantara
- c. Pemberian surat kerja magang dari pihak Universitas Multimedia Nusantara ke perusahaan tempat penulis akan melaksanakan praktek kerja magang
- d. Pemberian surat konfirmasi mengenai persetujuan magang dari perusahaan tempat praktek kerja magang
- e. Pelaksanaan praktek kerja magang
- f. Pengarahan tentang deskripsi pekerjaan yang akan dilakukan selama praktek kerja magang
- g. Pengisian formulir yang berhubungan dengan kerja magang, seperti : kartu kerja magang, formulir kehadiran kerja magang, formulir realisasi kerja magang, formulir laporan kerja magang.
- h. Penyusunan laporan praktek kerja magang setelah praktek kerja magang selesai
- i. Sidang kerja magang

### 1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari laporan praktek kerja magang yang berjudul “Penerapan *Service Excellence Training* dan *Evaluation* di PT Lestari Mahadibya” ini dapat diuraikan sebagai berikut :

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab 1 ini, penulis menguraikan hal-hal yang menjadi latar belakang dari pelaksanaan praktek kerja magang, maksud dan tujuan dari praktek kerja magang, keterangan mengenai waktu dan prosedur pelaksanaan praktek kerja magang, dan sistematika dari penulisan laporan praktek kerja magang.

## **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab 2 ini, penulis menguraikan gambaran umum dari perusahaan. Dimulai dari sekilas sejarah perusahaan, profil perusahaan termasuk di dalamnya visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan landasan teori yang menunjang dan berhubungan dengan penelitian ini dan praktek kerja magang.

## **BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

Pada bab 3 ini, penulis menguraikan tentang pelaksanaan kerja magang yang menjelaskan tentang kedudukan dan koordinasi penulis dalam struktur organisasi perusahaan, tugas-tugas apa saja yang dikerjakan oleh penulis selama praktek kerja magang, proses pelaksanaan praktek kerja magang, kendala-kendala yang ditemukan penulis selama praktek kerja magang berlangsung, solusi dari kendala-kendala yang ditemukan penulis, hal-hal positif yang dapat dipetik oleh selama proses kerja magang berlangsung dan pemahaman tentang dunia kerja khususnya dalam kaitannya dengan pelatihan dan evaluasinya yang dilakukan di dalam perusahaan.

## **BAB IV SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab 4 ini, penulis menguraikan tentang simpulan yang mengaitkan dari teori-teori yang penulis dapat selama kuliah dengan kenyataan dalam pelaksanaan praktek kerja magang dan memaparkan saran yang dapat membangun untuk perusahaan tempat penulis melakukan praktek kerja magang juga untuk penelitian selanjutnya.