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.

Perpustakaan Univeristas Multimedia Nusantara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gaya hidup manusia dalam memilih tempat tinggal kian beragam dan modern. Bila dahulu hunian tapak adalah hunian yang dianggap wajib dan lebih bergengsi, tidak dengan era milenial. Memudarnya gaya hidup masyarakat untuk tinggal di hunian tapak, memunculkan hunian-hunian baru yang lebih modern dan efisien untuk dihuni masyarakat ditengah kepadatan kota. Apartemen, merupakan salah satu tempat tinggal bergaya modern yang kini marak digandrungi oleh masyarakat, khususnya masyarakat kota besar. Tempat tinggal yang berada pada satu lantai bangunan bertingkat yang besar dan mewah, terdiri dari kamar tidur, kamar mandi, dapur, dan berbagai fasilitas umum lainnya seperti kolam renang, pusat kebugaran, pertokoan, dan lain sebagainya, menjadikan apartemen pilihan hunian yang tidak kalah nyaman dengan hunian tapak. Selain itu, apartemen dianggap lebih menguntungkan karena membeli rumah tapak saat ini membutuhkan biaya yang besar.

Melihat fenomena perubahan gaya hidup masyarakat, pasokan apartemen pada tahun 2019 semakin melonjak. Terdapat banyaknya proyek yang tertunda selama tahun 2018, serta berlangsungnya pemilihan presiden di tahun 2019, dianggap sebagai beberapa indikator yang menyebabkan pasokan apartemen mengalami peningkatan. Dengan adanya fakta tersebut, Lembaga Savills *Research & Consultancy* memprediksi bahwa di tahun 2019 jumlah pasokan apartemen di Jakarta mencapai puncaknya. Total pasokan apartemen di tahun 2019 diprediksi mencapai 23.163 unit di seluruh Jakarta. Sedangkan untuk wilayah di luar Jakarta, Jones Lang LaSalle (JLL) mengatakan, bahwa sebagian besar apartemen berada di wilayah Tangerang, Banten. Menurut rangkuman JLL, dari total 106.000 unit di 140 proyek, sebanyak 53 persen pasokan apartemen berada di daerah

Tangerang. Melalui segi permintaan, apartemen yang paling diminati di luar Jakarta adalah apartemen yang memiliki ukuran lebih kecil dan harga yang lebih terjangkau dengan kisaran harga tidak lebih dari Rp 1 Miliar. Indikator lain yang menentukan keputusan para pembeli atau penyewa apartemen adalah bagaimana reputasi yang dimiliki oleh *developer* atau pengembang di balik proyek tersebut. Maka dari itu, berbagai pengembang apartemen berusaha untuk mencetuskan konsep hunian yang unik dan berbeda.

Beberapa apartemen di daerah Tangerang yang paling diminati adalah U-Residence yang terletak di daerah Lippo Karawaci, Casa de Parco untuk pembeli di daerah Bumi Serpong Damai, dan Paddington Heights bagi pembeli yang berdomisili di daerah Alam Sutera. Paddington Heights Apartemen merupakan apartemen siap huni yang terletak di lokasi strategis, yakni di Downtown Alam Sutera. Berdiri di atas lahan seluas 9000 m2, Paddington Heights memiliki empat tower yaitu tower North, South, West, dan East dengan jumlah keseluruhan sebanyak 502 unit. Paddington Heights Apartment Towers dikelilingi berbagai pusat pendidikan, pusat perbelanjaan, serta pusat perkantoran dan bisnis. Mulai dari Universitas Binus, Swiss German University, Universitas Bunda Mulia, The Prominence Office Tower, Synergy Building, Menara Top Food, Alfa Tower, Mall @Alam Sutera, IKEA, hingga Living World.

Paddington Heights mengusung tema hunian yang asri dan nyaman, namun tetap dilengkapi dengan fasilitas yang beragam. Dengan konsep yang diterapkan oleh apartemen ini dan juga lokasinya yang strategis serta cukup *elit* di daerah Tangerang Selatan, maka apartemen ini disegmentasikan bagi para pembeli dengan kelas A dan B. *Tenant* yang menghuni di apartemen ini terbilang cukup beragam, mulai dari pelajar hingga orang tua lanjut usia. Untuk terus menjaga hubungan antara pemilik atau penyewa unit dengan pihak Paddington Heights selalu harmonis, terciptalah sebuah divisi dengan nama *Tenants Relations.* Divisi *Tenants Relation* berperan sebagai penghubung atau jembatan antara *tenant* dengan badan pengelola apartemen agar komunikasi kedua pihak dapat berlangsung

secara efektif. Bila komunikasi yang berlangsung telah efektif, maka akan tercipta hubungan yang harmonis antara *tenant* dengan badan pengelola.

Cara berkomunikasi dengan setiap *tenant* sangat berbeda-beda. Seorang *tenant relations* harus dapat menanggapi setiap tantangan dan kebutuhan *tenant* secara cerdan dan efektif. Secara lebih sederhana, peran seorang *tenant relations* di dalam suatu apartemen adalah sebagai mediator antara *tenant* dengan pihak manajemen. Sedangkan dalam perspektif yang lebih luas, peran seorang *tenant relations* adalah sebagai corong bagi manajemen untuk menyampaikan informasi-informasi kepada seluruh *tenant.*

Peran seorang *tenant relations* memiliki hubungan yang erat dengan komunikasi. *Tenant relations* bertugas sebagai lapisan pertama untuk menerima segala permasalahan dan keluhan yang diajukan oleh *tenant.* Hal ini dikarenakan divisi *tenant relations* memiliki hubungan yang lebih baik dengan *tenant* dibandingkan dengan divisi lainnya, sehingga diharapkan dengan keberadaan dan peran *tenant relations* sebagai mediator dapat mempermudah para *tenant* yang tinggal di apartemen untuk menerima keputusan yang ditetapkan oleh pihak manajemen. Setelah menerima pengaduan tuntutan dari *tenant,* divisi *tenant relations* juga bertugas untuk memberikan solusi atas pengaduan tersebut. Untuk dapat memberikan solusi kepada *tenant* secara baik dan menimalisir kekecewaan dari benak *tenant,* seorang *tenant relations* diharuskan untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan dinamis agar *tenant* merasa bahwa pengajuan atau keluhannya didengar, diterima, dan ditangani dengan baik oleh pihak manajemen.

Divisi *tenant relations* tidak hanya bertugas untuk menjadi jembatan antara *tenant* dengan pihak manajemen, menjalin hubungan yang kondusif dengan para *tenant* juga harus dilakukan. Dengan menjalin hubungan yang kondusif dengan para *tenant,* citra baik perusahaan dapat tercipta. Hubungan yang kondusif dengan para *tenant* juga dapat membuat para *tenant* menjadi *tenant* yang loyal. Memperoleh kepercayaan dan loyalitas

dari *tenant* membawa keuntungan bagi perusahaan, terlebih lagi ditengah ketatnya persaingan bisnis di bidang properti yang sedang merebak di era ini.

Banyaknya apartemen yang bermunculan, membuat persaingan semakin ketat di dunia properti. Peran dari *tenant relations* sangat dibutuhkan dalam menjalin dan mempertahankan hubungan yang baik dengan para *tenant* yang tinggal di Paddington Heights. Setiap *tenant* yang tinggal di Paddington Heights sangatlah penting bagi perusahaan karena mereka termasuk *stakeholders* didalam berkembangnya apartemen Paddington Heights. Hubungan antara perusahaan dengan *stakeholders* yang baik akan berpengaruh baik, sebagai contoh menumbuhkan loyalitas di benak konsumen dan menarik pelanggan baru yang memberikan keuntungan bagi perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan, keberhasilan perusahaan atau apartemen dalam berbisnis, sangat dipengaruhi oleh *tenant* yang tinggal di dalam perusahaan tersebut.

Aktivitas *customer relations* sangat perlu dilakukan untuk menjalin hubungan yang baik dengan para *tenant.* Melalui *customer relations*, keinginan dan kebutuhan *tenant* dapat terpenuhi sehingga kepuasan dari *tenant* dapat tercapai dan berpotensi menjadikan *tenant* tersebut sebagai *tenant* yang loyal. Aktivitas *customer relations* yang dilakukan oleh divisi *tenant relations* juga sangat berperan penting untuk apartemen Paddington Heights sebagai salah satu apartemen yang bersaing di tengah-tengah pesatnya pertumbuhan di bidang properti.

Faktor yang mendorong untuk memilih Paddington Heights sebagai tempat untuk melaksanakan kerja magang adalah karena *Paddington Heights* sedang mengalami perkembangan yang pesat dan menjadi pilihan apartemen utama di kawasan Alam Sutera. Selain itu, lokasi Paddington Heights yang strategis membuat apartemen ini diminati oleh banyak orang untuk menjadi penyewa atau pemilik (*tenant).* Bila semakin banyak *tenant* yang tinggal, maka besar kemungkinan pula untuk bertemu dengan berbagai

tenant dengan latar belakang yang berbeda dan membutuhkan pendekatan yang berbeda pula.

1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, tujuan dilaksanakannya kegiatan magang ini adalah:

1.2.1 Untuk mempelajari aktivitas *Customer Relations* dalam *Tenant Relations* Paddington Heights Alam Sutera.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Magang

1.3.1 Prosedur Pelaksanaan Magang

Langkah awal yang dilakukan untuk melakukan kegiatan kerja magang adalah dimulai dengan menyiapkan berkas-berkas yang harus dilampirkan dan dikirimkan kepada pihak perusahaan PT Alam Sutera Realty Tbk. Berkas pertama yang disiapkan adalah *curriculum vitae*, dilanjutkan dengan *cover letter*, dan pengajuan transkip nilai kepada pihak Universitas Multimedia Nusantara. Setelah mengirimkan berkas-berkas pendukung, pihak PT Alam Sutera Realty Tbk menghubungi dan menginformasikan mengenai jadwal *interview* yang harus dilakukan sebagai langkah yang harus dilalui agar dapat bekerja di PT Alam Sutera Realty Tbk. Apartemen Paddington Heights, salah satu proyek PT Alam Sutera Realty di bidang properti.

Dalam *interview* yang telah dijalani, *user* menanyakan mengenai latar belakang pendidikan yang diambil di Universitas Multimedia Nusantara. Dilanjutkan dengan menyebutkan dan menjelaskan pengalaman-pengalaman organisasi serta berbagai acara yang telah diikuti yang memiliki korelasi dengan pekerjaan-pekeraan dalam divisi *tenant relations*. Setelah proses tanya jawab dilalui, *user* menjelaskan secara lebih spesifik mengenai *job description* sebagai seorang *tenant relations* dengan tujuan untuk

memberi gambaran akan tugas apa yang harus dilaksanakan saat kegiatan kerja magang dalam perusahaan.

Tahap *interview* adalah tahap terakhir yang harus diikuti. Beberapa hari setelah tahap *interview* berlangsung, divisi *human resources department* PT Alam Sutera Realty menginformasikan bahwa *interview* yang dilakukan berjalan dengan baik dan dapat mulai melakukan kegiatan kerja magang pada tanggal 5 Agustus 2019. Selama menunggu periode kerja magang tiba, diperlukan untuk mengurus tanda tangan kontrak dengan perusahaan PT Alam Sutera Realty Tbk dan membuat *finger print* untuk absensi selama periode magang berlangsung.

1.3.2 Waktu Pelaksanaan Magang

Periode kerja magang yang dilakukan di Paddington Heights berlangsung selama empat bulan, yakni dimulai dari 5 Agustus 2019 sampai 6 Desember 2019. Jam kerja yang berlaku di Apartemen Paddington Heights adalah 08.30 – 17.30 WIB. Untuk penetapan hari kerja, Paddington Heights memiliki kebijakannya sendiri. Hari kerja ditetapkan mulai dari hari Senin – Jumat. Namun selama dua kali dalam sebulan, diwajibkan masuk pada hari Sabtu untuk menjalankan piket di *Building Management*. Pemilihan tanggal piket di hari Sabtu pun fleksibel, namun dalam sebulan diwajibkan untuk memenuhi jadwal piket selama dua kali. Oleh karena itu, waktu kerja yang berlaku selama menjalankan praktik kerja magang di Paddington Heights:

Senin – Jumat: 08.30 – 17.30 WIB

Sabtu: 09.00 – 15.00 WIB