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 II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini, menjabarkan mengenai sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta pecapaian dan penghargaan, proyek-proyek PT. Alam Sutera Realty Tbk termasuk proyek Paddington Heights.

2.1 Sejarah PT Alam Sutera Realty Tbk

PT Alam Sutera Realty Tbk telah berdiri sejak tanggal 3 November 1993 dengan nama PT Adhihutama Manunggal. Perusahaan ini didirikan oleh Harjanto Tirtohadiguno beserta keluarga, yang memfokuskan kegiatan bisnisnya di bidang properti. Per tanggal 19 September 2007, perusahaan ini merubah nama menjadi PT Alam Sutera Realty dengan akta no. 71 yang dibuat oleh Misahardi Wilamarta, S.H., seorang notaris di Jakarta. PT Alam Sutera Realty menjadi menjadi perusahaan publik pada 18 Desember 2007 dengan melalukan penawaran umum di Bursa Efek Indonesia. Selama lebih dari 22 tahun sejak didirikan, perusahaan telah menjadi pengembang properti terintegrasi yang memusatkan kegiatan bisnisnya dalam pendirian dan pengelolaan perumahan, kawasan industri, kawasan komersial, dan juga pengelolaan pusat rekreasi, pusat perbelanjaan, dan perhotelan (pengembangan kawasan terpadu).

PT Alam Sutera Realty mulai mengembangkan proyek pertama pada tahun 1994 di sebuah kawasan terpadu bernama Alam Sutera yang berlokasi di Serpong, Tangerang. Pengembangan tahap pertama dari Alam Sutera telah berhasil dilakukan, dan saat ini PT Alam Sutera Realty sedang memfokuskan untuk pengembangan tahap kedua yang mengarah kepada pembangunan area komersial. Seiring dengan pengembangan Alam Sutera pada tahap kedua, di tahun 2012 perusahaan juga memasarkan beberapa *cluster* baru di proyek Suvana Padi *Golf Estate*, Pasar Kemis, Tangerang. PT Alam Sutera Realty juga melakukan akuisi terhadap beberapa aset di Jakarta berupa gedung perkantoran dan di Bali.

IDENTITAS PERUSAHAAN

Tabel 2.1 Identitas Perusahaan

Nama Perusahaan	PT Alam Sutera Realty Tbk
Tanggal Pendirian	3 November 1993
Dasar Hukum	Akta pendirian No. 15 tanggal 3 November 1993 dibuat oleh Ny Erly Soehandjojo, S.H., Notaris di Jakarta
Modal Dasar (dalam ribuan)	Rp 2.400.000,-
Modal ditempatkan dan disetor (dalam ribuan)	Rp 1.964.941.189,-
Alamat	**Kantor Pusat** Wisma Argo Manunggal 18th Floor Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 22 Jakarta 12930 Indonesia Telepon: +62 21 2523838 Faksimile: +62 21 2525050 Email: corsec@alam-sutera.com Website: www.alamsuterarealty.co.id **Kantor Marketing** Synergy Building Ground Floor Jl. Jalur Sutera Barat No.17 Alam Sutera, Tangerang, 15143 Telepon: +62 21 5373838 Faksimile: +62 21 5375050 Email: marketing@alam-sutera.com Website: www.alam-sutera.com

PT Alam Sutera selalu berusaha meningkatkan kemampuan karyawannya, dan mengikuti perkembangan yang terjadi di masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi, serta selalu mengembangkan jaringan usaha yang kuat untuk mewujudkan komitmen dan tujuan perusahaan yaitu menyediakan hunian yang terintegrasi, berkualitas, dan inovatif bagi masyarakat. Kemampuan perusahaan dalam membentuk komunitas yang nyaman, aman, dan sehat memperkuat pertumbuhan PT Alam Sutera Realty sebagai pengembang properti terunggul di Indonesia. Dengan mengutamakan konsep kemewahan dan kenyamanan hidup serta ramah lingkungan pada setiap proyek yang dibangun, produk-produk yang diciptakan oleh PT Alam Sutera Realty selalu menjadi pilihan dan keputusan masyarakat yang mengutamakan kualitas hidup.

The SWA (Sasaki Walker & Associate), konsultan dari Amerika yang memajukan kota baru di sebelah selatan Los Angeles "Irvine", merupakan pihak yang merancang Masterplan Alam Sutera. Konsep utama dari Alam Sutera yaitu sebuah kawasan *mixed-use development* yang mengutamakan keindahan dan ramah lingkungan, berfokus pada keamanan serta kenyamanan para penghuni, *tenants*, dan warganya. Hal tersebut dituangkan oleh Alam Sutera dengan membuat inovasi-inovasi baru secara terus-menerus dalam beragam aspek yang dapat meningkatkan kualitas hidup penghuni, *tenants* dan warga di Alam Sutera.

Sebesar 60% lahan dialokasikan oleh penataan lingkungan untuk kawasan perumahan, sementara 40% lahan dialokasikan untuk menjadi daerah hijau dengan mengikuti standar yang telah ditentukan oleh pemerintah mengenai Ruang Terbuka Hijau (RTH) agar warga mendapat kawasan tinggal yang nyaman, tenang, dan baik bagi pertumbuhan jiwa seluruh anggota keluarga. Hingga saat ini, setelah 26 tahun berdiri, Alam Sutera terus melebarkan bisnisnya dalam berbagai proyek. Hingga tahun 2015, 34 *cluster* perumahan dan 2 apartemen telah berhasil dikembangkan di Alam Sutera. Setiap *cluster* terdiri dari 150 hingga 300 unit rumah yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas superior, meliputi: hiburan, pendidikan, kesehatan, serta pusat perbelanjaan yang dapat melengkapi keseharian warga dan menciptakan kenyamanan hidup. PT Alam Sutera Realty berhasil menyelesaikan akses tol Alam Sutera di km 15,4 tol Jakarta-Merak di tahun 2009. Dengan keberadaan tol ini, mempermudah akses masyarakat untuk menuju kawasan Alam Sutera. Beberapa

super *cluster* seperti Suvarna Jati, Suvarna Padma, dan Suvarna Sari juga telah berhasil dikembangkan oleh Alam Sutera.

Alam Sutera memperluas bisnisnya dengan diciptakannya proyek gedung perkantoran *The Prominence* yang telah selesai dibangun dan sudah beroperasi. *The tower,* gedung perkantoran yang terletak di pusat bisnis kota Jakarta, juga merupakan salah satu proyek Alam Sutera. Alam Sutera terus melebarkan bisnisnya hingga ke kawasan Ungasan, Bali yaitu Taman Garuda Wisnu Kencana (GWK). Dalam upaya meningkatkan kenyamanan hidup warganya di masa modern, Alam Sutera membangun proyek apartemen yaitu *Paddington Heights* dan Kota Ayodhya. Apartemen *Paddington Heights* merupakan apartemen yang dibangun dengan menghadirkan fasilitas lengkap, serta konsep lingkungan yang bersih, hijau, dan tertata apik. Hal ini diharapkan dapat membuat penghuni apartemen yang berada di Downtown Alam Sutera merasakan pengalaman yang berbeda. Apartemen siap huni ini 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*. Untuk mencapai pusat kota pun, penghuni akan dimudahkan dengan ragam akses. Pasalnya, *Paddington Heights* berada di pusat bisnis Alam Sutera dan hanya dibutuhkan waktu dua menit dari dan menuju pintu tol Jakarta-Tangerang dari *Paddington Heights Apartment Towers*. Selain itu, ada dua pilihan alternatif jalan yang memudahkan mencapai Bandara Internasional Soekarno-Hatta dalam waktu 30 menit, antara lain melalui Tol Karang Tengah dan Jalan Raya Serpong. *Paddington Heights Apartment Towers* menawarkan ragam fasilitas yang bisa menunjang kebutuhan sehari-hari bagi para penghuninya. Adapun fasilitas tersebut antara lain *infinity swimming pool* dengan *pool lounge* and *BBQ area, multifunction room, rooftop garden with downtown lake view, outdoor cafe*, CCTV dan keamanan 24 jam yang terjamin dengan *access card* untuk masing-masing penghuni.

2.1.1 Visi dan Misi PT. Alam Sutera Realty

Menurut *website* internal Alam Sutera, dalam rangka menjadi perusahaan properti terbesar di Indonesia, PT. Alam Sutera Realty memiliki visi yaitu menjadi pengembang properti terbaik yang mengutamakan inovasi untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia.

Disamping itu, visi perusahaan juga tidak akan terwujud tanpa adanya misi yang harus dijalankan oleh seluruh karyawan PT. Alam Sutera Realty untuk sama-sama mendukung tercapainya visi perusahaan. PT. Alam Sutera Realty memiliki lima misi perusahaan, antara lain:

a. Bagi pelanggan, kami memberikan pelayanan prima dan produk inovatif yang berkualitas dalam membangun komunitas yang nyaman, aman dan sehat.
b. Bagi karyawan, kami memberikan kesempatan berkembang dan menciptakan lingkungan kerja yang profesional berbasis nilai budaya perusahaan, dimana setiap karyawan dapat merealisasikan potensinya dan meningkatkan produktivitas.
c. Bagi pemegang saham, kami membangun tata kelola yang bijak demi menjaga kesinambungan pertumbuhan perusahaan.
d. Bagi mitra usaha, kami menjalin hubungan kerjasama yang saling menguntungkan dan berkelanjutan untuk menjadi mitra usaha pilihan.
e. Bagi pemangku kepentingan, kami memaksimalkan potensi setiap properti yang dikembangkan melalui pengembangan terintegrasi untuk memberikan nilai *return* yang tinggi.

2.1.2 Logo PT Alam Sutera Tbk

Gambar 2.1 Logo PT Alam Sutera Realty

Dengan *tagline Residential & Lifestyle Community*, yang bermakna bahwa kawasan ini menjadi lokasi humanis yang lengkap dan terintegrasi agar mampu meningkatkan kualitas hidup para penghuninya. Semua bisa saling berinteraksi satu sama lain sesuai dengan minat dan kebutuhan masing-masing. Kawasan Alam Sutera pun semakin bersahabat membuat warga nyaman berada di lingkungannya. Lingkungan yang teduh ini memberi para penghuni sebuah kenyamanan hidup.

2.1.3 Cultural Values Alam Sutera

Alam Sutera memiliki nilai-nilai budaya yang dijunjung dalam melaksanakan bisnisnya antara lain:

- **Integritas**

  Kemampuan individu untuk bertindak sesuai dengan nilai-nilai, aturan dan kebijakan yang berlaku dengan sadar dan konsisten dalam menjalankan tugas, tanggung jawab dan wewenangnya, serta mempertahankan dan mempromosikannya dalam setiap aktivitas baik di dalam maupun di luar perusahaan.

- **Saling Menghargai**

  Kesadaran dalam memahami dan menghargai berbagai perbedaan yang ada, berinteraksi dengan pihak lain atau kelompok kerja secara baik dan terbuka, selalu berpikir secara positif, membangun kepercayaan, dan mampu menyesuaikan diri sehingga tercipta keselarasan.

- **Semangat untuk Kesempurnaan**

  Menetapkan target yang menantang dan berusaha untuk mencapainya bahkan melampauinya dengan cara yang ulet, inovatif dan kreatif.
- **Kepuasaan Pelanggan**

  Membangun dan menjaga hubungan dengan pelanggan (baik eksternal maupun internal) melalui upaya untuk selalu memahami kebutuhannya, dan menyediakan solusi yang dapat memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan.
- **Pembelajaran Berkelanjutan**

  Memiliki penguasaan terhadap bidang pekerjaan (dalam pengetahuan, keterampilan dan sikap) serta memiliki motivasi untuk mengajarkan, mengembangkan dan berbagi kepada rekan kerja.

2.1.4 Kinerja Usaha Terkini PT. Alam Sutera Realty Tbk

Kinerja usaha pada dasarnya merupakan tolak ukur dalam menilai suatu perusahaan baik atau tidak. Kinerja usaha dapat dilihat dari banyak faktor dan tergantung dari sudut pandang pihak yang melakukan penilaian. Adapun kinerja usaha terkini yang telah dicapai oleh PT. Alam Sutera Realty Tbk antara lain:

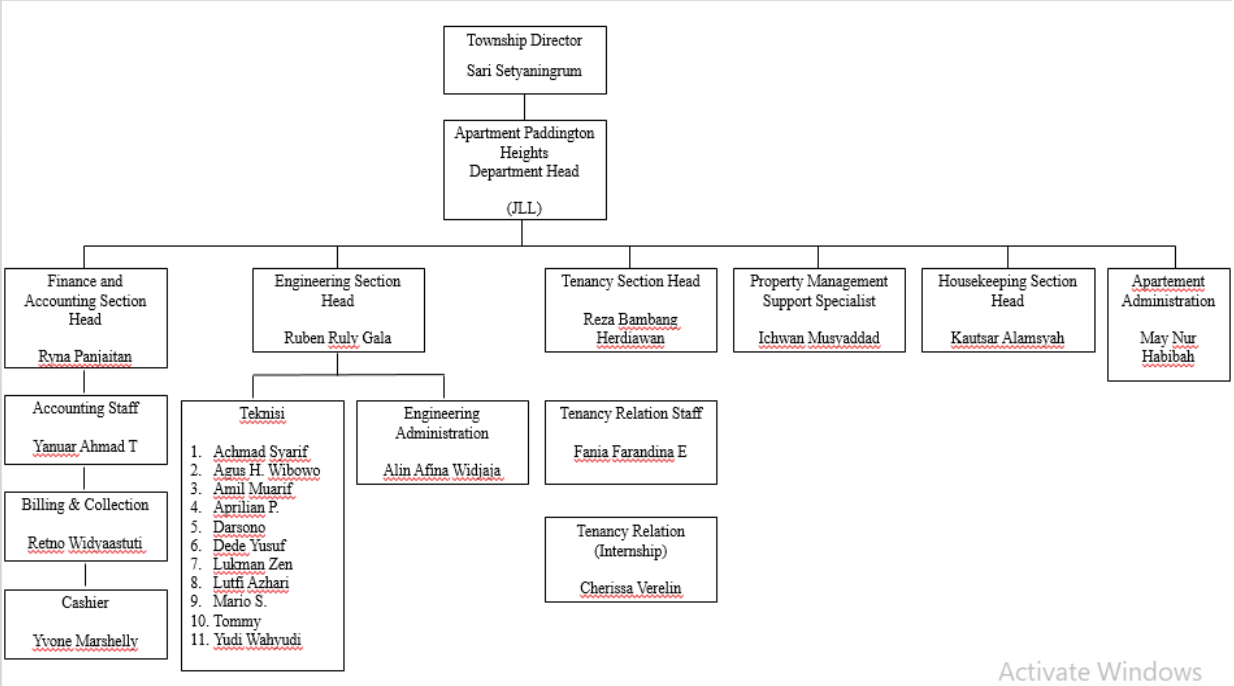
1. PT Jasa Marga (Persero) Tbk bekerja sama dengan PT Alam Sutera Realty Tbk dan Panin Bank menggelar acara penanaman pohon trembesi di sekitar akses tol Alam Sutera di KM 15+400 Tol Jakarta Merak. Sebanyak 100 pohon trembesi ditanam di lahan sekitar pintu masuk tol Alam Sutera. Penanaman 100 pohon trembesi ini, sebagai tanda dimulainya program sistem manajemen lingkungan di ruas tol yang telah dikelola. Ini masih tahap awal. Direncanakan sampai tahun ini sebanyak 1.000 pohon di sepanjang 26,4 kilometer.
2. Alam Sutera merupakan sebuah kawasan terpadu *(mixed-use development)* yang berdiri di atas lahan seluas lebih dari 700 hektar di wilayah Serpong – 16 Tangerang. Kawasan yang mulai dikembangkan sejak tahun 1994 lalu ini telah menjelma menjadi sebuah kota mandiri yang mapan, dinamis dan menjadi primadona di wilayah barat Jakarta. Hadirnya akses tol Alam Sutera di km 15 tol Jakarta-Merak, yang diluncurkan September 2009

membuat Alam Sutera menjadi lebih dekat dan mudah dijangkau dari Jakarta. Tak hanya itu, aksesbilitas yang baik tersebut juga mampu menyediakan manfaat baik dari aspek sosial maupun ekonomi bagi kawasan Alam Sutera dan sekitarnya.

3. Sebagai kawasan yang memiliki komitmen tinggi terhadap lingkungan, seluruh proses perencanaan maupun pelaksanaan dalam pengembangan kawasan merupakan implementasi dari *ecological planning method*, di mana dalam setiap pengembangannya Alam Sutera selalu mengedepankan kondisi alam sekitar, meliputi faktor topografi, hidrologi, akses, hingga demografi. Melalui seluruh proses ini, Alam Sutera telah berhasil dalam menciptakan lingkungan yang berkelanjutan dan memberikan banyak manfaat bagi seluruh warganya.
4. Terhitung hingga hari ini terdapat sekitar 32 (tiga puluh dua) *cluster* perumahan di Alam Sutera, masing-masing terdiri dari 150 hingga 300 unit rumah. Jumlah populasi pun tercatat sekitar 4.500 keluarga dan akan terus bertambah sesuai dengan perkembangan kawasan yang pesat.
5. Bagi Alam Sutera, melakukan diversifikasi usaha dengan membangun properti yang akan mendatangkan pendapatan sewa, menjaga dan meningkatkan nilai properti yang dikembangkan perusahaan secara berkesinambungan dan menjaga serta meningkatkan kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Selain itu faktor lingkungan bukan hanya sebatas strategi pemasaran melainkan sebuah komitmen yang harus konsisten dilaksanakan.

2.1.5 Struktur Organisasi Paddington Heights

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Apartemen Paddington Heights



Dalam melangsungkan kegiatan dalam perusahaan, manajemen apartemen *Paddington Heights* diawasi oleh Ibu Sari Setyaningrum sebagai *Township Director* atau biasa disebut sebagai *board of director*. Setiap divisi yang ada di apartemen *Paddington Heights* dikepalai oleh Bapak Vito Satria Wicaksono sebagai *Department Head* atau *Property Manager*. Untuk setiap divisi yang ada, dikepalai oleh seorang supervisi atau *section head.* Divisi *tenants relations* dikepalai oleh Bapak Reza Bambang Herdiawan yang membawahi dua anggota yaitu *tenancy relation staff* dan *tenancy relation internship.*

2.2 Ruang Lingkup Divisi Terkait

2.2.1 *Tenant Relations*

1. Posisi Dalam Organisasi

Departemen : *Tenancy Relations*

2. Tujuan Umum Jabatan

Jabatan *tenancy relations* bertujuan untuk menjadi penghubung antara penghuni atau pemilik unit dengan badan pengelola, agar terjalin suatu hubungan yang baik anatara kedua pihak, serta untuk memberikan pelayanan terbaik kepada penghuni atau pemilik unit yang sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki oleh perusahaan.

3. Uraian Tugas

a. Bertanggung jawab untuk menjalin dan menjaga hubungan baik dengan para penghuni atau pemilik unit dengan cara membangun pola komunikasi yang efektif dan menciptakan hubungan yang harmonis.

b. Bekerjasama dengan rekan divisi terkait dalam mengerjakan dan menindaklanjuti permintaan ataupun keluhan-keluhan yang diajukan oleh penyewa atau pemilik yang berkaitan dengan keadaan/fasilitas gedung atau kinerja badan pengelola dan kebutuhan administrasi lainnya.

c. Bekerjasama dengan divisi-divisi lainnya yang berkaitan dengan permintaan ataupun keluhan yang telah diajukan untuk menindaklanjuti keluhan dan permintaan secara cepat dan efisien.

d. Bertanggung jawab untuk menyampaikan semua informasi yang berasal dari badan pengelola atau manajemen *Paddington Heights* kepada penyewa atau pemilik unit.

e. Melakukan serah terima unit dengan pemilik baru sebagai perwakilan dari manajemen *Paddington Heights*, agar pemilik unit dapat melakukan pengecekan kondisi dan fasilitas di dalam unit, sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak developer.

f. Melakukan koordinasi dengan penyewa atau pemilik unit dengan cara memperbaharui data hunian yang berhubungan status penyewa atau pemilik unit, pengajuan pengecekan dan

perbaikan di dalam unit, dan hal-hal lain yang berhubungan dengan administratif.

g. Bertanggung jawab untuk membuat dan mengedarkan *circular letter*, yang berisikan informasi yang harus diketahui oleh seluruh penghuni apartemen, seperti pengumuman *open house*, himbauan pasca gempa, perbaikan *public area*, dan lain-lain.

h. Menginformasikan estimasi biaya perbaikan di dalam unit yang telah dibuat oleh divisi *engineering* kepada penyewa atau pemilik unit.

i. Mendampingi *tenant*, teknisi, ataupun kontraktor sebelum melakukan pengerjaan di dalam unit untuk memastikan kedua belah pihak saling mematuhi aturan yang ada.

i. Mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh *user* atau atasan.

4. Tanggung Jawab

Bertanggung jawab terhadap:

a. Komunikasi dan menjaga hubungan baik dengan para penyewa atau pemilik unit.

b. Koordinasi dengan divisi lain yang berada di *building management* dalam upaya menindaklanjuti keluhan dan permintaan yang diajukan oleh penyewa atau pemilik unit.

c. Memastikan bahwa hasil pekerjaan yang dilakukan oleh divisi yang berkaitan dengan keluhan dan permintaan telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh penyewa atau pemilik unit.

d. Mengawasi aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan penghuni atau pemilik unit.

e. Surat-menyurat dan kegiatan administratif yang berhubungan dengan penghuni atau pemilik unit.