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 III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Pada kegiatan kerja magang yang diikuti selama 60 hari kerja di apartemen Paddington Heights, dimulai dari 5 Agustus 2019 hingga 6 Desember 2019, kedudukan sebagai *tenancy relations (internship)* telah dijalani. Tugas-tugas yang dilakukan selama menjalankan kegiatan magang serupa dengan staff yang bekerja di apartemen Paddington Heights. Reza Bambang Herdiawan, selaku *tenancy relations section head* merupakan pembimbing yang secara intensif memberitahukan tugas-tugas yang harus dilakukan dan membimbing secara insentif setiap harinya. Namun pada pertengahan praktik kerja magang, terdapat pergantian pembimbing lapangan karena *tenancy relations section head* yang sebelumnya menjadi pembimbing, memutuskan untuk *resign.* Fania Farandina, selaku *tenancy relations staff* akhirnya menggantikan posisi Reza Bambang Herdiawan, untuk menjadi pembimbing lapangan selanjutnya. Kedua pembimbing mampu membimbing dengan sangat baik, dimulai dari pengenalan lingkup kerja, tahapan-tahapan yang harus dilakukan ketika menghadapi *tenant,* hingga masukan yang membangun guna memperbaiki kinerja selama melangsung praktik kerja magang, maupun saat memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

Tidak hanya bekerja sama dengan staff divisi *tenancy relations,* bekerja sama dengan divisi-divisi lain yang ada di *building management* apartemen Paddington Heights seperti divisi *engineering, housekeeping, leasing,* dan *finance* juga dilakukan. Kerja sama perlu dilakukan untuk menindaklanjuti dan memenuhi keluhan atau permintaan yang diajukan oleh penyewa/pemilik unit yang biasa disebut *tenant.* Pada awal praktik kerja magang, pekerjaan-pekerjaan harus ditindaklanjuti oleh pembimbing lapangan atau staff lainnya. Namun, seiring berjalannya waktu, pembimbing mulai mengarahkan agar dapat menindaklanjuti keluhan atau permintaan dari *tenant* namun tetap atas persetujuan beliau.

Selama berlangsungnya proses kerja magang, beberapa ilmu *Public Relations* yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dapat diterapkan dalam

menghadapi *tenant.* Teori-teori yang berhasil diterapkan antara lain, *Customer Relationship Management,* Presentasi, Lobi dan Negosiasi, dan *Public Relations Writing* yang kesemuanya termasuk dalam bagian *tenant relations.*

3.2 Tugas yang Dilakukan

Tugas-tugas yang dilakukan selama proses kerja magang berlangsung, antara lain:

Tabel 3.2 Tugas yang dilakukan

No	Teori	Agustus				September				Oktober				November				Desember
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I
1	*Customer Relationship Management*																	
2	*PR Writing*																	
3	Presentasi, Lobi, dan Negosiasi																	

Beberapa aktivitas lainnya yang telah dilakukan selama melangsungkan proses kerja magang terhadap *tenant* atau penyewa/pemilik di apartemen *Paddington Heights* adalah:

1. Melakukan aktivitas *monitoring tenant* setiap harinya. Setiap laporan, pengajuan, atau keluhan dari *tenant*, diterima oleh divisi *tenant relation* di kantor badan pengelola. Laporan, pengajuan, dan keluhan yang diterima ditulis untuk ditindaklanjuti, baik oleh divisi *tenant relations*, maupun dengan divisi-divisi yang berkaitan.
2. Berpartisipasi dalam proses penyelesaian dan pemecahan masalaha atau keluhan yang diajukan oleh *tenant*, seperti:
   a. Dinding rembes di dalam unit yang mengakibatkan pengelupasan *wallpaper* dan harus dilakukan pembongkaran keramik.
   b. Plafond di dalam unit yang roboh akibat salah satu saluran pipa apartemen yang bocor
   c. Adanya upaya pencurian di salah satu unit.
   d. Adanya hama menganggu yang masuk ke dalam unit seperti tomcat dan semut.
   e. Pengajuan pembersihan *grease trap* di unit yang mampet atau penuh.
   f. *Floor drain* di area kamar mandi atau balkon yang mampet

g. Kebisingan yang disebabkan oleh salah satu *tenant*, yang menganggu kenyamanan *tenant* lain.
h. Pengajuan penambahan daya listrik unit.
i. Pengajuan untuk pengecekan dan perbaikan fasilitas di dalam unit yang rusak seperti *exhaust* yang berbunyi sangat keras, wasfafel mampet, keran bocor,
j. Pengajuan *access card* yang error atau permohonan penambahan kuota *access card.*

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Membangun Relasi Pelanggan atau *Customer Relations*

Selama menjalani proses kerja magang di Paddington Heights, membangun relasi yang baik dengan para *tenant* merupakan pekerjaan utama dan harus dilakukan setiap harinya. Sebagai seorang *tenant relations*, diharuskan untuk mengetahui kesulitan ataupun kendala yang dihadapi oleh *tenant* selama tinggal di kawasan Paddington Heights. Setiap hari, divisi *tenant relations* bertugas untuk mengitari kawasan Paddington Heights untuk *monitoring* kondisi *tenant* dan segala aktivitas yang berkaitan dengan *tenant.* Segala temuan yang dirasa perlu diperbaiki atau menjadi kendala, akan dicatat lalu ditindaklanjuti. Baik ditindaklanjuti dalam lingkup *tenant relations* saja, maupun dengan bantuan divisi lainnya seperti divisi *engineering, housekeeping,* dan lain-lain. Mengitari kawasan Paddington Heights setiap hari dilakukan dengan tujuan agar pihak manajemen dapat mengetahui keadaan dan kebutuhan *tenant* setiap harinya. Sehingga apabila *tenant* memerlukan bantuan, akan segera direspon secara efektif dan tanggap. *Tenant* juga diperkenankan untuk datang ke kantor pengelola pada saat jam kerja untuk menyampaikan kebutuhannya atau keluhan yang sedang dialami.

Salah satu kegiatan yang paling sering dilakukan sebagai seorang *tenant relations* adalah *monitoring tenant* dan menerima keluhan atau permintaan dari *tenant.* Keluhan yang telah diajukan oleh *tenant,* akan

diterima dan ditampung oleh divisi *tenant relations.* Keluhan tersebut lalu disampaikan oleh *tenant relations* kepada divisi yang berkaitan dengan keluhan yang disampaikan, untuk selanjutnya ditindaklanjuti. Setiap penanganan atas keluhan yang sudah diajukan, harus dibuatkan *complain request form* dari divisi *tenant relations. Complain Request Form* berisikan detail mengenai lokasi unit, nama pemilik dan penyewa, waktu pengerjaan, keluhan, material yang dibutuhkan, dan tanda tangan yang menyatakan persetujuan dari *tenant, tenant relations, engineering/housekeeping,* dan *property manager.* Apabila *complain request form* tersebut belum dibuatkan oleh divisi *tenant relations,* maka pengerjaan belum bisa dimulai. *Complain request form* dapat disertai dengan biaya yang ditanggung oleh *tenant* untuk membayar jasa pengerjaan, namun terdapat pula yang tidak berbayar. Beberapa *complain request form* yang sering dibuat oleh divisi *tenant relations* adalah mengenai pengecekan lampu di unit yang *trip,* adanya rembes pada dinding di dalam unit, adanya retak, pipa *floor drain* sumbat, dan *cleaning grease trap.* Penggunaan *complain request form* ini dibuat dengan tujuan untuk menetapkan alat ukur dan memantau pelayanan yang diberikan oleh *Paddington Heights* kepada para *tenants.* C*omplain request form* yang telah dibuat dan ditandangani oleh *tenant* dan divisi terkait akan diinput ke dalam sistem, lalu akan dijadikan bahan evaluasi pada *weekly meeting* yang diadakan setiap senin. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk membahas apakah setiap permasalahan dan keluhan mengenai fasilitas dan gedung Paddington Heights telah ditangani dengan baik dan maksimal.

Menurut Kotler (2007, h.187), mengoptimalkan nilai yang ada pada pelanggan, dapat berdampak pada membangun hubungan antara pelanggan dengan perusahaan dalam jangka panjang. Tidak hanya bekerja dengan para rekan yang biasa disebut manajemen relasi mitra, sebagian besar perusahaan bertujuan untuk menumbuhkan ikatan yang lebih erat dengan pelanggan atau pasar mereka atau dengan sebutan lain yaitu manajemen relasi pelanggan (*Customer Relationship Management).* Untuk membangun relasi dengan pelanggan, dibutuhkan proses mengelola informasi secara lebih

mendalam mengenai masing-masing pelanggan. Informasi mengenai pelanggan yang diperoleh juga harus dikelola secara cermat demi memaksimalkan loyalitas pelanggan.

Terdapat beberapa perusahaan yang mengkategorikan lima level perusahaan dalam upaya membangun relasi pelanggan:

1. Dasar Pemasaran

   Perusahaan hanya menjual produk.

2. Pemasaran yang Bertanggung Jawab

   Menghubungi pelanggan untuk memastikan apakah produk yang dimiliki oleh perusahaan memenuhi harapan pelanggan. Perusahaan juga meminta saran perbaikan langsung dari pelanggan agar dapat memperbaiki kekurangan perusahaan.

3. Pemasaran yang Reaktif

   Berperan untuk menerima keluhan, komentar, dan saran untuk perbaikan perusahaan.

4. Proaktif Pemasaran

   Diterapkan dari waktu ke waktu berdasarkan saran mengenai produksi produk baru atau produk yang ditingkatkan kualitasnya.

5. Pemasaran Kemitraan

   Perusahaan bekerja semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik kepada pelanggan agar dapat menjalin dan meningkatkan hubungan kemitraan.

Upaya-upaya yang telah dilakukan oleh divisi *tenant relations* dalam menerima dan mengelola keluhan yang telah disampaikan oleh *tenant* merupakan wujud *tenant relations* dalam menerapkan *customer relations* atau membangun hubungan yang baik dengan *tenant.* Peran *tenant relations* sebagai lapisan utama dalam pihak manajemen untuk menerima keluhan, komentar, dan saran dari *tenant* untuk kemajuan perusahaan merupakan salah satu penerapan upaya perusahaan membangun relasi pelanggan dalam hal pemasaran yang reaktif. Melalui keluhan dan saran yang telah disampaikan pula, dapat dijadikan masukan bagi perusahaan untuk

meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan agar lebih maksimal ke depannya dan dapat memberikan yang terbaik bagi para *tenant.*

3.3.2 Presentasi, Lobi, dan Negosiasi

Beberapa pekerjaan yang dilakukan sebagai seorang *tenant relations* selama praktik kerja magang berlangsung adalah melakukan serah terima unit dengan pemilik yang baru saja membeli unit di apartemen Paddington Heights. Selama proses serah terima unit, akan dilakukan penjelasan singkat mengenai fasilitas yang disediakan oleh Paddington Heights, baik dalam *public area* maupun di dalam unit, aturan-aturan yang berlaku dalam kawasan apartemen atau *house rules,* dan lain-lain. Selama melangsungkan kegiatan serah terima unit, seorang *tenant relations* harus komunikatif dan jelas dalam menyampaikan setiap poin agar tidak terjadi kesalahpahaman serta agar dapat tercipta kesan yang baik di benak *tenant* terhadap Paddington Heights.

Beberapa aktivitas lain yang telah dilakukan adalah melakukan negosiasi dengan *tenant* mengenai salah satu *tenant* yang sering membuat kegaduhan sehingga mengganggu kenyamanan bersama. Negosiasi dilakukan dengan cara bertemu tatap muka dengan *tenant* secara langsung, lalu menjelaskan mengenai keluhan yang disampaikan oleh *tenant* lainnya. Setelah itu, *tenant* yang bersangkutan diwajibkan untuk memberi surat pernyataan dan harus menandatangani *circular letter* yang dibuatkan oleh *building management* melalui divisi *tenant relations.* Apabila setelah penandatangan surat tersebut, *tenant* masih membuat keributan, maka *building management* akan mengeluarkan surat peringatan.

Negosiasi dengan *tenant* yang memiliki tunggakan biaya juga dilakukan. Paddington Heigths akan mematikan listrik di dalam unit, serta mematikan *access card* yang digunakan di kawasan apartemen. Untuk dapat mengakses hal-hal tersebut, *tenant* harus segera melunasi tunggakan biaya yang dimiliki. Bila tidak segera dilunaskan, maka Paddington Heights akan terus menetapkan peraturan yang berlaku.

Pengertian dari negosiasi menurut Pruitt (Lewicky, 2010, h.3) adalah bentuk pengambilan keputusan dimana dua pihak atau lebih

berbicara satu sama lain dalam upaya untuk menyelesaikan kepentingan perdebatan. Sedangkan menurut Ardianto (2010, h.22), kegiatan lobi adalah semua pendekatan persuasif yang menjurus ke suatu tujuan yang menguntungkan kedua belah pihak. Dalam lobi dan negosiasi terdapat manajemen konflik yang dapat menggambarkan proses penyelesaian konflik, yakni :

a. *Contending*

   Mendominasi dan bersaing, memperlihatkan perhatian kecil pada pihak lawan serta menerapkan tindakan intimidasi, ancaman, dan hukuman.

b. *Yielding*

   Mengakomodasi dan mengikuti, mengabulkan harapan yang rendah sehingga membiarkan pihak lawan menang.

c. *Inaction*

   Menarik diri, mundur, dan menghindar dari konflik.

d. *Problem Solving*

   Memberikan penjabaran, melakukan pendekatan, dan meminimalisir dampak dari konflik.

e. *Compromising*

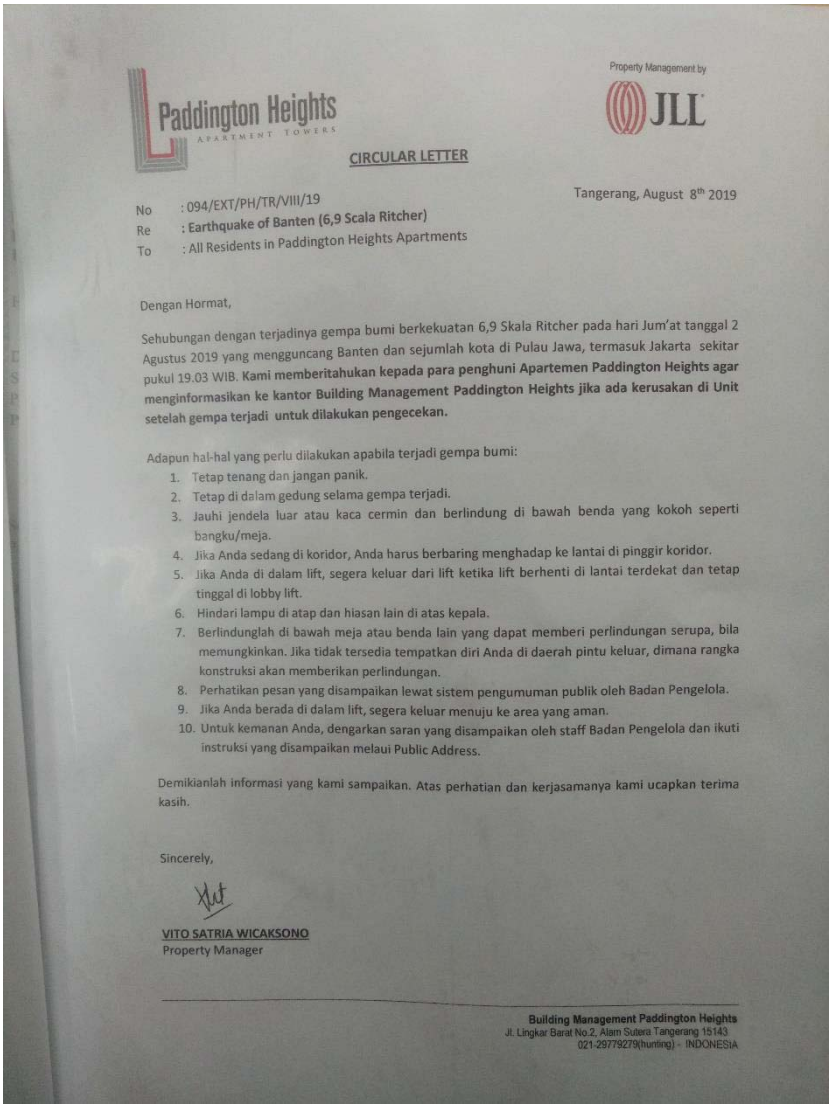
   Melakukan kompromi, upaya moderat agar mencapai hasil sendiri dan mendukung pihak lain untuk mencapai hasil.

Manajemen konflik dalam lobi dan negosiasi yang berhasil diterapkan selama menjalani praktik kerja magang adalah *problem solving* dan *compromising,* karena Paddington Heights selalu berusaha untuk meminimalisir terjadinya konflik dengan *tenant* dan berusaha untuk mencapai hasil sendiri serta membantu pihak lain mencapai hasil. Negosiasi dengan *tenant* yang memiliki tunggakan biaya dilakukan dengan tujuan agar *tenant* dapat memenuhi kewajibannya kepada Paddington Heights. Sebaliknya, apabila *tenant* sudah memenuhi kewajibannya atau membayarkan biaya yang ditetapkan, maka Paddington Heights akan berusaha sebaik mungkin untuk menjalankan kewajibannya dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para *tenant.*

3.3.3 *Public Relations Writing*

Selama menjalani praktik kerja magang di *Paddington Heights*, menulis atau membuat *circular letter* sering dilakukan untuk menginfokan hal-hal penting yang ingin disampaikan oleh *building management* kepada para *tenant.* Salah satu *circular letter* yang pertama kali dibuat adalah mengenai pemberitahuan kepada para *tenant* bahwa setelah terjadinya gempa di Banten pada tanggal 2 Agustus 2019, *tenant* diperbolehkan mengajukan pengecekan yang akan dilakukan oleh teknisi *engineering.* Pembuatan *circular letter* diajukan oleh divisi *tenant relations,* dan selanjutnya disetujui oleh *property manager.* Setelah disetujui, *circular letter* dapat segera dibagikan kepada para *tenant* baik dengan cara diberikan ke setiap unit, atau dipasang di *standing board.*

Gambar 3.2 *Circular Letter*



Property Management by JLL

Paddington Heights
APARTMENT TOWERS

CIRCULAR LETTER

Tangerang, August 8th 2019

No : 094/EXT/PH/TR/VIII/19
Re : **Earthquake of Banten (6,9 Scala Ritcher)**
To : All Residents in Paddington Heights Apartments

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan terjadinya gempa bumi berkekuatan 6,9 Skala Ritcher pada hari Jum'at tanggal 2 Agustus 2019 yang mengguncang Banten dan sejumlah kota di Pulau Jawa, termasuk Jakarta sekitar pukul 19.03 WIB. **Kami memberitahukan kepada para penghuni Apartemen Paddington Heights agar menginformasikan ke kantor Building Management Paddington Heights jika ada kerusakan di Unit setelah gempa terjadi untuk dilakukan pengecekan.**

Adapun hal-hal yang perlu dilakukan apabila terjadi gempa bumi:

1. Tetap tenang dan jangan panik.
2. Tetap di dalam gedung selama gempa terjadi.
3. Jauhi jendela luar atau kaca cermin dan berlindung di bawah benda yang kokoh seperti bangku/meja.
4. Jika Anda sedang di koridor, Anda harus berbaring menghadap ke lantai di pinggir koridor.
5. Jika Anda di dalam lift, segera keluar dari lift ketika lift berhenti di lantai terdekat dan tetap tinggal di lobby lift.
6. Hindari lampu di atap dan hiasan lain di atas kepala.
7. Berlindunglah di bawah meja atau benda lain yang dapat memberi perlindungan serupa, bila memungkinkan. Jika tidak tersedia tempatkan diri Anda di daerah pintu keluar, dimana rangka konstruksi akan memberikan perlindungan.
8. Perhatikan pesan yang disampaikan lewat sistem pengumuman publik oleh Badan Pengelola.
9. Jika Anda berada di dalam lift, segera keluar menuju ke area yang aman.
10. Untuk kemanan Anda, dengarkan saran yang disampaikan oleh staff Badan Pengelola dan ikuti instruksi yang disampaikan melaui Public Address.

Demikianlah informasi yang kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Sincerely,

VITO SATRIA WICAKSONO
Property Manager

Building Management Paddington Heights
Jl. Lingkar Barat No.2, Alam Sutera Tangerang 15143
021-29779279(hunting) - INDONESIA

Circular letter diatas merupakan salah satu *circular letter* yang dikeluarkan oleh divisi *tenant relations* mengenai gempa Banten di tanggal 2 Agustus 2019. Dalam *circular letter* ini, Paddington Heights menghimbau kepada para *tenant* mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan di dalam kawasan apartemen apabila gempa kembali terjadi. Selain itu, Paddington Heights juga memperbolehkan para *tenant* untuk

menghubungi *building management* apabila terjadi retak di dalam unit dan ingin mengajukan pengecekan.

Praktisi *public relations* yang profesional harus memiliki keahlian menulis. Menurut Fraser P. Seitel dalam Kriyantono (2012, h.95), bahwa menulis adalah kunci *public relations* meskipun saat ini adalah era komputer. Kesimpulannya adalah praktisi *PR* harus bisa dan sering melakukan kegiatan tulis-menulis, yang berkaitan dengan perusahaan.

Dalam buku Rachmat Kriyantono (2009, h.6) dengan judul *Public Relations Writing:* Teknik Produksi Media *Public Relations* dan Publisitas Korporat, Cutlip & Center menjelaskan bahwa fungsi *Public Relations* adalah:

1. Mendukung kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi.
2. Membentuk komunikasi dua arah secara timbal balik dengan memberikan informasi dari perusahaan kepada masyarakat dan menyampaikan opini masyarakat kepada perusahaan.
3. Melayani publik dan menyampaikan nasehat kepada pimpinan perusahaan untuk keperluan umum.
4. Menjalin hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan publik, baik secara internal maupun eksternal.

Pembuatan *circular letter* yang telah dilakukan selama praktik kerja magang, sesuai dengan teori Fraser P. Seitel bahwa seorang praktisi *public relations* harus dapat melakukan kegiatan tulis-menulis yang berkaitan dengan perusahaan. Selain itu, pembuatan *circular letter* juga sesuai dengan teori Cutlip & Center yaitu membentuk komunikasi dua arah secara timbal balik dengan memberikan informasi dari perusahaan kepada masyarakat dan menyampaikan opini masyarakat kepada perusahaan. Dalam hal ini, *circular letter* sangat mempermudah jalur komunikasi antara Paddington Heights kepada seluruh *tenant* yang tinggal di kawasan apartemen. Pemberian informasi dari Paddington Heights yang harus diketahui oleh *tenant* dapat disampaikan secara efektif melalui pembuatan *circular letter*, sehingga divisi *tenant relations* tidak perlu menghubungi *tenant* secara satu

per satu. Selain itu, pesan yang disampaikan pun jelas karena telah melalui persetujuan dan ditandatangani oleh *property manager*.

3.4 Kendala dan Solusi

Dalam proses kerja magang, terdapat sejumlah kendala yang ditemukan selama proses kerja magang berlangsung. Kendala tersebut antara lain:

3.4.1 Kendala

1. Manajemen keluhan yang dilakukan belum maksimal, karena berbeda dengan apa yang selama ini dipelajari di masa perkuliahan. Karena saat menjalani masa perkuliahan, manajemen keluhan diajarkan melalui teori, bukan melalui praktik.
2. Tahap pemanfaatan *time to market* tidak diterapkan sehingga segala keluhan ditangani tidak melalui *website* yang terintegrasi.
3. Terdapat beberapa *tenant* warga negara asing yang sama sekali tidak bisa berbicara menggunakan bahasa Inggris dan bahasa Indonesia, namun sering mengajukan permintaan.

3.4.2 Solusi Atas Kendala

Selama melakukan praktik kerja magang, divisi *tenant relations* telah mendapatkan solusi dari berbagai kendala tersebut. Solusi yang ditemukan antara lain:

1. Menyeimbangkan teori dan praktik mengenai manajemen keluhan agar mahasiswa lebih siap menangani dan mengelola permasalahan yang dihadapi di dunia kerja.
2. Membuat *website* terintegrasi agar semua keluhan dapat disampaikan dan dikelola dengan mudah.
3. Dengan adanya *website* terintegrasi untuk menampung keluhan dari *tenant*, diharapkan terdapat pilihan beberapa bahasa yang sebagian besar digunakan oleh *tenant* warga negara asing agar kegiatan komunikasi dapat berjalan dengan efektif.