

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Pelaksanaan praktik kerja magang ini dilakukan di Teraskota *Entertainment Center* yang ada di bawah naungan PT Deyon Resources pada tanggal 18 Agustus 2020 hingga 17 November 2020. Pada kerja magang ini, ditempatkan dalam divisi *Tenant Relations*. Divisi ini berperan dalam melakukan kegiatan operasional mal yang berhubungan dengan *tenant* seperti, memonitor aktivitas keluar masuk barang produksi yang dilakukan *tenant*, membuat surat konfirmasi sewa ataupun perpanjangan sewa dan mencatatnya untuk diserahkan ke bagian *finance*, melakukan survei kritik dan saran kepada *tenant* dan pengunjung terhadap mal. Pembimbing lapangan saat praktik kerja magang yaitu, Herliana Dewi pada bagian *Tenant Relations* dan Argi Setiawan pada *Event and Promotions*.

Pekerjaan yang dilakukan yaitu, melakukan kegiatan operasional mal, yang di mana membantu supervisi dalam mencatat semua *tenant* yang ada dan tempat-tempat yang masih tersedia untuk ditawarkan, membuat surat sewa menyewa, membuat surat izin keluar masuk barang, mencatat tagihan sewa *tenant* untuk diberikan ke bagian *finance*, melakukan survei pengunjung, menerima keluhan dari *tenant*, dan lainnya. Tidak hanya itu, yang dilakukan juga membantu pekerjaan dari divisi lain yaitu, bagian *Event and Promotions* yang di mana pekerjaannya adalah membuat promosi untuk *tenant* dan di *upload* ke media sosial.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Tugas-tugas yang dilakukan selama melakukan praktik kerja magang di Teraskota *Entertainment Center* sebagai bagian dari *Tenant Relations Staff* yaitu, diberikan tanggung jawab untuk melakukan kegiatan operasional mal, yang di mana membantu supervisi dalam mencatat semua *tenant* yang ada dan tempat-tempat yang masih tersedia untuk ditawarkan, membuat surat sewa menyewa, membuat surat izin keluar masuk barang, mencatat tagihan sewa *tenant* untuk diberikan ke bagian *finance*, melakukan survei pengunjung, menerima keluhan dari *tenant* dan pengunjung, juga mengajak semua *tenant* untuk bergabung mengikuti program *Virtual Food Court* yang dibuat oleh Gojek, dan lainnya.

Tidak hanya itu, tugas yang dilakukan juga membantu pekerjaan dari divisi lain yaitu, bagian *Event and Promotions* yang di mana pekerjaannya adalah membuat *spreadsheet* mengenai konten yang akan di *upload* selama 1 bulan, membuat iklan promosi untuk *tenant* dengan mengunggah mengenai promosi yang sedang diadakan oleh *tenant* di Teraskota untuk diinformasikan ke pelanggan dengan mengunggah konten tersebut di media sosial Teraskota (Instagram & Facebook).

Tabel 3.1 Tabel Realisasi Kerja Magang

MINGGU KE	JENIS PEKERJAAN YANG DILAKUKAN
1.	Mempelajari data data <i>tenant</i> yang ada di teraskota
2.	Mempresentasikan program baru bernama ' <i>Go-Jek Virtual Foodcourt</i> ' ke semua <i>tenant FnB</i> di Teraskota
3.	Melakukan survei kritik dan saran <i>tenant</i> terhadap Teraskota
4.	Melakukan survei kritik dan saran dari pengunjung untuk Teraskota
5.	Membuat surat penawaran, perpanjangan, dan tagihan seluruh <i>tenant</i> .
6.	Membuat laporan atas data-data dari surat penawaran yang telah dibuat.
7.	Memonitor fasilitas fasilitas yang ada di Teraskota
8.	Menyiapkan surat pernyataan dari <i>tenant</i> untuk persetujuan kepada Direktur.
9.	Membuat surat izin kerja dan keluar masuk barang keperluan <i>tenant</i> .
10.	Membagikan <i>voucher</i> belanja di Teraskota kepada pengunjung yang ada serta melakukan monitoring <i>tenant</i> .
11.	Membuat laporan atas data-data dari surat penawaran yang telah dibuat.
12-13	Menyiapkan surat pernyataan dari <i>tenant</i> untuk persetujuan kepada Direktur.

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 *Tenant Relation*

Tenant Relation merupakan pekerjaan yang mengurus data-data dari semua *tenant* pada mal. Pekerjaan ini merupakan bagian penting pada suatu perusahaan untuk menarik *tenant-tenant* untuk menyewa dan orang yang langsung berhubungan dengan para *tenant* sehingga harus dapat mempersuasi dan menjaga hubungan yang baik. Selama belajar di kampus mengenai *public relation*, fungsinya sama dengan pekerjaan yang dilakukan saat praktik kerja magang yaitu sama-sama untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dengan pihak yang akan bekerja sama maupun masyarakat.

Public Relations adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan juga saling menguntungkan bagi organisasi dan publik yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi. (Cutlip, Center, Broom, & Sha, 2013)

Pekerjaan yang dilakukan selama melakukan praktik kerja magang di Teraskota adalah melakukan kegiatan operasional mal, yang di mana membantu supervisi dalam mencatat dan menghitung semua *tenant* yang ada dan tempat-tempat yang masih tersedia untuk ditawarkan yang terletak di *basement*, lantai dasar, lantai 1 dan lantai 2 pada mal seperti *screen* maupun stiker pada tiap *lift*, *banner*, stiker pada *escalator*, dan lainnya dan diberikan kepada pembimbing lapangan.

Kemudian, selain melakukan kegiatan operasional mal, pekerjaan sebagai *tenant relation* juga membuat surat penawaran sewa menyewa kepada calon klien untuk membuka *tenant* di mal Teraskota, yang setelah itu disetujui oleh supervisi untuk dikirimkan kepada klien, lalu mengurus surat izin keluar masuk barang yang diperlukan dan surat izin kerja oleh *tenant* dengan persetujuan supervisi, melakukan pencatatan tagihan sewa *tenant* yang akan diberikan ke bagian *finance* untuk disetujui dan akan ditagihkan oleh mereka.

Melakukan survei kepada seluruh *tenant* untuk mengetahui keluhan-keluhan dari mereka yang berisi kritik dan saran. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh para *tenant* seringkali tentang AC mal yang panas dan meminta diadakan *event-event* di Teraskota agar pengunjung meningkat.

Kemudian, Teraskota bekerja sama dengan Gojek yang memiliki program *Virtual Food Court* yang di mana dengan adanya *Virtual Food Court* ini, dapat mempermudah *tenant* untuk meningkatkan *awareness* dan penjualan *online* nya. Sistemnya yaitu, Teraskota memiliki *official store for Mal's Food Court* pada *GoFood* yang di mana pelanggan dapat memesan makanan dari beberapa *tenant* sekaligus. Bertanggung jawab untuk berkeliling mengunjungi setiap *tenant* untuk meminta mereka bergabung dan melakukan *follow up* setiap *manager* pada tiap *tenant*. Setelah sudah diberikan keputusan dari *manager* untuk bergabung atau tidaknya, lalu mencatat dan *list tenant-tenant* yang akan bergabung maupun tidak.

3.3.2 Event and Promotion

Event and Promotion adalah pekerjaan yang mengurus acara dan promosi yang ada di mal. Pekerjaan ini salah satu bagian terpenting pada sebuah perusahaan dalam meningkatkan penjualan dan *awareness* pada masyarakat. Menurut Noor (2013, p. 8), *event* merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk memperingati berbagai hal penting pada kehidupan manusia, baik secara individu atau kelompok yang terikat secara adat, budaya, tradisi, dan agama yang diselenggarakan untuk tujuan dan waktu tertentu, juga melibatkan lingkungan masyarakat.

Pekerjaan yang juga dilakukan selama kerja praktik magang ini adalah melakukan kegiatan promosi untuk *tenant* dengan mengunggah konten promosi yang sedang atau akan diadakan oleh *tenant* melalui media sosial yang dimiliki Teraskota yaitu Instagram dan Facebook dengan tujuan menginformasikan ke pelanggan dan dapat meningkatkan penjualan. Selain itu, juga diminta untuk membuat konten kegiatan atau *event* yang akan berlangsung selama dalam waktu 1 bulan dan mengatur waktu dan tanggal pengunggahan konten tersebut.

Menurut Tjiptono (2015, p. 387), promosi merupakan elemen bauran pemasaran yang berfokus pada upaya menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan kembali konsumen akan merek dan produk perusahaan

Kemudian, bertanggung jawab dengan segala *event* yang berlangsung di Teraskota dengan menghadiri *event* tersebut dan melakukan dokumentasi juga

mengatur kelangsungan acara agar berjalan dengan lancar. *Event-event* yang berlangsung selama kerja praktik magang, yaitu:

1. Donor Darah. Teraskota seringkali mengadakan acara donor darah. Donor darah biasanya diadakan 1 sampai 3 kali dalam sebulan.

Gambar 3.1 Kegiatan Donor Darah (4 Oktober 2020)



Sumber: Data Pribadi (2020)

2. *Live Music*. Teraskota menyewa *band* untuk bernyanyi secara langsung di mal agar dapat meningkatkan daya kunjung dan menghibur *customer* maupun *staff* yang ada. *live music* ada setiap hari Rabu pukul 12.00 – 14.30 WIB.

Gambar 3.2 Kegiatan *Live Music* (7 Oktober 2020)



Sumber: Data Pribadi (2020)

3.3.3 *Social Media Marketing*

Media sosial merupakan suatu alat promosi yang digunakan untuk melakukan pemasaran produk maupun jasa dan biasanya disebut dengan *social media marketing*. Menurut Gunelius (2011, p. 10) *Social media marketing* merupakan suatu bentuk pemasaran langsung ataupun tidak langsung yang digunakan untuk membangun kesadaran, pengakuan, daya ingat, dan tindakan untuk merek, bisnis, produk, orang, atau entitas lainnya dan dilakukan dengan menggunakan alat dari web sosial seperti *blogging, microblogging, social networking, social bookmarking, dan content sharing*.

Pada saat praktik kerja magang, kegiatan promosi yang dilakukan melalui *social media* Instagram Teraskota adalah dengan mengunggah promo-promo yang diadakan oleh *tenant* secara rutin. Mencari *tenant* yang sedang mengadakan promo melalui Instagram kemudian, mengunggah foto beserta informasi mengenai promo tersebut. Terkadang juga mendatangi *tenant* satu per satu untuk menanyakan promo apa saja yang sedang mereka adakan.

3.4 **Kendala yang Ditemukan**

Kendala yang ditemukan selama praktik kerja magang di Teraskota *Entertainment Center*, yaitu:

1. Pekerjaan yang diberikan oleh pembimbing lapangan kurang aktif memberikan tugas dan tugasnya yang cukup monoton sebagai bagian dari divisi *Tenant Relation*.
2. Pekerjaan divisi *Event and Promotion* yang kurang aktif dan kreatif (setiap hari hanya mengunggah konten promosi dari *tenant*).
3. Kerja sama tim satu dengan yang lain juga kurang baik sehingga sering berbeda pendapat dan membuat pekerjaan terhambat.
4. Pemberian pekerjaan dan *deadline* yang sangat cepat yang diberikan pembimbing lapangan membuat pekerjaan yang dikerjakan menumpuk sehingga menjadi kurang maksimal.
5. *Tenant-tenant* kurang terlayani dengan baik karena kekurangan tenaga kerja.

3.5 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Solusi atas kendala yang ditemukan selama praktik kerja magang di Teraskota *Entertainment Center*, yaitu:

1. Selalu meminta pekerjaan yang dapat dilakukan dan menawarkan diri untuk mengerjakan pekerjaan lainnya agar pekerjaannya tidak monoton.
2. Memperbaiki dan membuat ulang konten dan *caption* yang telah diberikan oleh *tenant* untuk mempromosikan *tenant*.
3. Belajar untuk meningkatkan *time management* sehingga dapat melakukan pekerjaan dengan maksimal dan tidak melewati *deadline*.
4. Dalam bekerja sama dengan tim sangat membutuhkan komunikasi agar tidak menghambat pekerjaan dan lancar mencapai tujuan bersama.
5. Penambahan *human resource* pada divisi *Tenant Relation*.