

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA MAGANG

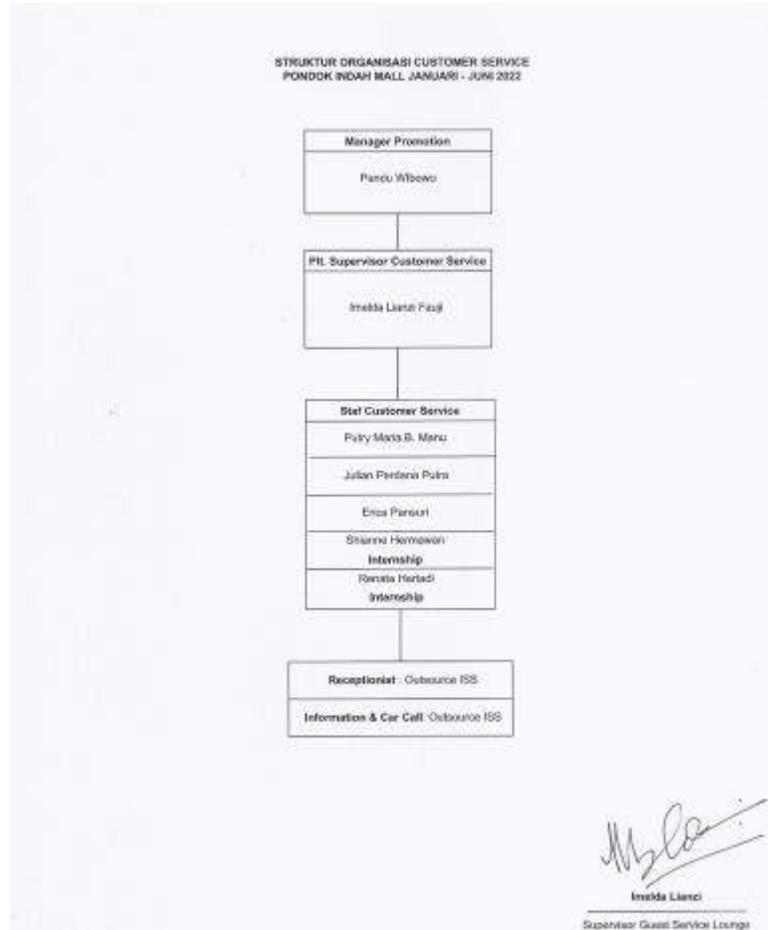
3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Pelaksanaan Kerja Magang ini dilakukan di PT Metropolitan Kentjana Tbk yang berlokasi di Jalan Metro Pondok Indah Blok IIIB, Jakarta Selatan, adalah dengan penempatan di divisi *Service & Promotion* sebagai staf karyawan magang. Adapun Periode pelaksanaan praktik kerja magang ini dimulai pada 3 Januari 2022 sampai dengan 24 Juni 2022. Selama proses pelaksanaan praktik kerja magang, pekerjaan dikoordinasikan oleh Bapak Pandu Wibowo sebagai *manager promotion* dan selama proses pelaksanaan magang dibimbing oleh Ibu Imelda Lianzi yang menjabat sebagai *Supervisor Guest Service Lounge* di Pondok Indah Mall.

Dalam menjalani tugas sebagai staf *Guest Service Lounge*, penulis bertugas untuk menjembatani komunikasi antara *customer* dan *tenant* dengan perusahaan, membangun *tenant relation* yang baik antara perusahaan dengan *customer* dan *tenant*, memberi arahan kepada *customer service* yang akan bertugas, penginputan data *lost & found* dan data formulir keluhan pelanggan.

Berikut adalah Struktur Organisasi Divisi *Service & Promotion* Pondok Indah Mall.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Divisi Service & Promotion

Sumber: <https://pondokindahgroup.co.id/>

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

3.2.1 Tugas yang Dilakukan

Setiap tugas yang diberikan selama proses pelaksanaan praktik kerja magang dikerjakan secara individu dan berhubungan dengan divisi lain. Tugas yang dilakukan selama pelaksanaan kerja magang adalah membantu divisi *Service & Promotion* khususnya *Guest Service Lounge*. Tugas-tugas yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Tugas yang dilakukan Penulis

No.	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Frekuensi	Hasil
1.	Melakukan penginputan data <i>Lost & Found</i> yang disimpan di gudang GSL menggunakan program Excell.	Agar memudahkan saat mencari dan melakukan rekap	<i>Customer Service</i> , Staf GSL	Setiap hari selama Praktik Kerja Magang sesuai dengan jumlah data	Penulis belajar mengenai sistem pengumpulan data.
2.	Menghandle <i>Hotline</i> (Whatsapp) Pondok Indah Mall.	Menjawab pertanyaan, menerima komplain dari <i>Customer</i> dan <i>Tenant</i>	Tenant, Divisi terkait, <i>Customer</i>	Setiap hari selama Praktik Kerja Magang sesuai dengan pesan yang masuk	Meningkatkan kemampuan komunikasi penulis.
3.	Membantu <i>Briefing</i> kepada seluruh <i>Customer Service</i> yang bertugas.	Memberikan informasi terbaru agar seluruh <i>Customer Service</i> untuk mengurangi kesalahan dalam memberikan informasi kepada seluruh <i>Customer</i> dan <i>Tenant</i>	<i>Customer Service</i>	2 kali dalam satu minggu selama menjalankan Praktik Kerja Magang	Meningkatkan kemampuan penulis dalam hal mengkoordinasikan sebuah tim.

No.	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Frekuensi	Hasil
4.	Melakukan penginputan data FKP (Formulir Keluhan Pelanggan) dari keluhan <i>Customer</i> dan <i>Tenant</i> menggunakan program Excell	Agar memudahkan saat mencari dan melakukan rekap	<i>Customer Service</i> , Divisi terkait, <i>Customer</i>	Setiap hari selama Praktik Kerja Magang sesuai dengan jumlah data	Penulis belajar mengenai sistem pengumpulan data.
5.	Membuat <i>test product knowledge</i> untuk diisi oleh seluruh <i>Customer Service</i>	Mengetahui pengetahuan yang dimiliki <i>Customer Service</i> mengenai informasi yang ada di Pondok Indah Mall setiap bulannya	<i>Customer Service</i>	Setiap akhir bulan selama Praktik Kerja Magang	Penulis belajar untuk membuat dan memberi penilaian atas kinerja tim.
6.	Membantu mengawasi acara vaksinasi <i>booster</i> di Pondok Indah Mall	Agar acara vaksinasi <i>booster</i> yang diselenggarakan dapat terkoordinasi dengan baik	<i>Human Resource</i> , Penyelenggara vaksin, Promosi, <i>Security</i>	Dilakukan 3 kali selama periode Praktik Kerja Magang (bulan Februari, Maret, dan Mei)	Penulis belajar untuk bertanggung jawab dan mengkoordinasikan acara yang berlangsung .

No.	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Frekuensi	Hasil
7.	Menjembatani komunikasi antara tenant dengan divisi (seperti <i>Marketing, Finance, Kasir, BM, ME, HSE, dll</i>) terkait permintaan tenant	Membantu berjalannya kegiatan operasional dapat berjalan dengan baik	Seluruh Divisi, <i>tenant</i>	Setiap hari selama Praktik Kerja Magang sesuai dengan jumlah data	Penulis belajar meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan bekerjasama dengan divisi lain.
8.	Menyebarkan Memo terkait pembaharuan informasi seputar Pondok Indah Mall kepada seluruh <i>tenant</i> melalui <i>Whatsapp Blast</i>	Agar seluruh <i>tenant</i> mengetahui informasi terbaru mengenai operasional Mall	<i>Customer Service, tenant</i>	Dilakukan 1 kali dalam 2 minggu	Penulis belajar meningkatkan kemampuan dalam memberikan informasi dan bertanggung jawab atas informasi yang diberikan.
9.	Memperbarui informasi di database mengenai tenant yang masih berada di	Agar informasi yang ada di database selalu update sehingga meminimalisi	Marketing, Fit Out	Dilakukan sesuai dengan informasi yang di dapat dari divisi marketing	Sebagai Database dan penulis belajar untuk teliti dalam melakukan tugas.

No.	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Frekuensi	Hasil
	Pondok Indah Mall maupun yang sudah tutup	sir kesalahan informasi yang diberikan		dan Fit out mengenai tenant baru buka ataupun yang sudah tutup	
10.	Membantu mengkoordinasikan surat izin kerja yang diajukan <i>tenant</i> kepada admin SIK (surat izin kerja)	Membantu proses pengajuan surat izin kerja dari tenant untuk ditujukan kepada admin SIK, agar surat izin kerja dapat diproses	Admin SIK (surat izin kerja), Receptionist Management Office	Dilakukan setiap hari selama menjalani praktik kerja magang	Penulis belajar meningkatkan kerjasama dengan tim maupun antar divisi.
11.	Melakukan Penginputan <i>Suggestion Form</i>	Untuk mengetahui saran atau masukan dari pelanggan	<i>Customer, Customer Service</i>	Setiap hari selama Praktik Kerja Magang sesuai dengan jumlah data	Penulis belajar menerima kritik atau saran yang diberikan oleh pelanggan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

No.	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Frekuensi	Hasil
12.	Membuat daftar pertanyaan Survey Kepuasan Pelanggan	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Pondok Indah Mall	General Manager, Pelanggan	Satu kali selama periode Praktik Kerja Magang	Penulis belajar mengenai aspek-aspek apa saja yang diperhatikan dalam menilai tingkat kepuasan dari pelanggan.
13.	Membuat materi program "KULIT" untuk diberikan kepada seluruh petugas <i>Customer Service</i>	Untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris petugas <i>Customer Service</i>	Petugas <i>Customer Service</i>	Setiap bulan selama periode Praktik Kerja Magang	Melatih kemampuan berbahasa penulis dan belajar untuk membagikan Ilmu kepada orang lain.

3.2.2 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.2.2.1 Proses Pelaksanaan

Dalam melaksanakan praktik kerja magang, penulis menjalankan pekerjaan yang berkaitan dengan *Tenant Relation* mencakup tentang membangun hubungan yang baik antara perusahaan dengan *customer* (pengunjung & *tenant*) agar setiap aktivitas bisnis dapat dijalankan dengan baik. Dalam hal ini, penulis melakukan berbagai pekerjaan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan, menyebarkan informasi, serta menghubungkan

satu divisi dengan divisi lain sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Adapun penjabaran dari setiap pekerjaan yang penulis lakukan selama berlangsungnya praktik kerja magang, yaitu:

3.2.2.1.1 Melakukan penginputan data *Lost & Found* yang disimpan di gudang GSL menggunakan program Excell.

Selama pelaksanaan praktik kerja magang, salah satu pekerjaan awal yang diajarkan kepada penulis adalah melakukan penginputan data berupa barang-barang *Lost & Found* yang telah disimpan di gudang GSL (*Guest Service Lounge*) dari data berupa formulir ke program Excel. Setiap barang *Lost & Found* yang ada di gudang GSL memiliki formulirnya masing-masing dan disimpan dengan baik karena hal tersebut merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pondok Indah Mall untuk membantu menemukan barang mereka yang hilang saat berkunjung ke Pondok Indah Mall. Barang temuan akan disimpan di gudang GSL dalam waktu sekurangnya tiga bulan penuh. Setelah melewati tiga bulan maka barang temuan yang tidak di klaim oleh pemiliknya maka akan dimusnahkan dengan cara barang temuan yang masih layak pakai akan disumbangkan ke panti asuhan atau yayasan sosial oleh *Supervisor* GSL.

Formulir *Lost & Found* dari setiap data akan di forward ke dalam program Excell untuk memudahkan staf GSL dalam melakukan rekap data per bulannya. Selain itu, dengan menggunakan program Excel juga akan memudahkan staf untuk mencari data barang kehilangan jika ada laporan tentang kehilangan barang dari pengunjung Mall. Berikut merupakan alur pekerjaan yang dilakukan untuk menginput data *Lost & Found*:

1. Barang temuan akan diberikan kepada para *Customer Service* yang bertugas untuk ditulis kedalam formulir *Lost & Found*. Dalam Formulir tersebut dijelaskan mengenai hari/tanggal

barang tersebut diberikan ke petugas *Customer Service*, ciri-ciri dari barang tersebut, tempat/lokasi ditemukannya barang, nama dari orang yang menyerahkan barang ke petugas *Customer Service*, dan nama dari petugas *Customer Service* yang menulis formulir tersebut. Selain itu, pada bagian bawah formulir terdapat kolom yang harus diisi jika barang tersebut sudah dikembalikan kepada pemiliknya.

2. Setelah selesai mengisi formulir *Lost & Found*, petugas *Customer Service* akan mengisi *log book Lost & Found* sebagai bukti serah terima kepada staf *Guest Service Lounge*. Selanjutnya petugas *Customer Service* akan menyerahkan lembar form beserta barangnya ke ruangan GSL untuk disimpan di gudang.
3. Selanjutnya, staf GSL akan menginput data dari formulir *Lost & Found* ke program Excel, agar memudahkan dalam proses rekap & filing data. Selain itu, barang yang telah diserahkan oleh *Customer Service* akan diberikan name tag berisi nomor, tanggal, ciri-ciri barang, dan nama dari penemu barang tersebut. Name tag akan ditempelkan ke masing-masing barang sebelum dibereskan ke dalam *locker Lost & Found*. Loker berisi barang *Lost & Found* tersebut biasanya dipisahkan berdasarkan bulan penemuan.
4. Selain itu, jika ada pengunjung yang merasa kehilangan barang akan melapor kepada *Customer Service* yang sedang berjaga di plottingan. Nantinya, *Customer Service* tersebut akan menghubungi staf GSL untuk menanyakan apakah barang yang dicari ada di gudang GSL atau tidak. Jika barang yang dicari ada, maka pemilik barang akan diarahkan ke ruang tunggu GSL untuk mengambil barang miliknya dan mencocokkan

keterangan serta identitas pemilik dengan barang yang ditemukan. Setelah cocok, maka Petugas *Customer Service* akan menyerahkan barang temuan dan pemilik akan mengisi formulir mengenai pengembalian barang.

Pondok Indah Mall FTR-MD:CS01 Rev.00

LOST & FOUND FORM

Today's Date : _____
Tanggal

Item(s) Description : _____
Uraian Barang Temuan

Location Found : _____
Lokasi Penemuan

Name & Identity of Finder : _____
Nama & Identitas Yang Menemukan

Officer Who Received Item(s) : _____
Petugas Yang Menerima Barang

DISPOSITION OF PROPERTY

Date item returned to owner : _____
Tanggal diserahkan kepada pemilik

Owner's Identity/ Identitas Pemilik : _____

Name / Nama : _____

Address / Alamat : _____

Telephone / Telepon : _____

Testimony : _____
Kesan & Pesan Customer

Time / Waktu: _____

Signature / ttd _____

Signature / ttd _____

Time/Waktu: _____

Gambar 3. 2 Formulir *Lost & Found*

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

3.2.2.1.2 *Menghandle Hotline (Whatsapp) Pondok Indah Mall.*

Salah satu pekerjaan yang rutin dilakukan setiap hari adalah *menghandle Hotline* berupa kontak Whatsapp dari Pondok Indah Mall. Pelayanan *Hotline* via Whatsapp ini terbuka menyesuaikan dengan jam operasional Mall yaitu mulai pukul 09.00 - 22.00 WIB. Fungsi utama dari *Hotline* tersebut sebagai media komunikasi antara perusahaan dengan seluruh *tenant* yang ada di Pondok Indah Mall. Umumnya *tenant* dapat menyampaikan pertanyaan maupun keluhan ke nomor *Hotline* Pondok Indah Mall jika mereka mengalami masalah di *tenant*. Selain itu, *Hotline* juga digunakan untuk menyebarkan Memo dengan cara *broadcast message* mengenai pembaruan informasi maupun peraturan terbaru Mall ke seluruh kontak PIC *tenant* yang ada di Pondok Indah Mall. Jika ada keluhan dari *tenant*, penulis bertugas untuk menyalurkan informasi tersebut ke divisi yang berkaitan dengan masalah yang ada di *tenant* agar dapat segera ditangani oleh petugas. Tidak hanya *tenant*, *customer* juga dapat menghubungi *Hotline* jika ingin menanyakan informasi seputar acara, *tenant*, maupun pameran yang sedang diadakan Pondok Indah Mall.

Target dari tugas *menghandle Hotline* Whatsapp Pondok Indah Mall adalah menjawab semua pertanyaan yang masuk dari *tenant* maupun pengunjung dan menyampaikan seluruh informasi serta keluhan yang dimiliki oleh *tenant* maupun pengunjung sebagai salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pondok Indah Mall. Untuk banyaknya jumlah *incoming Call* dan *Chat* Whatsapp yang masuk tidak dapat dipastikan setiap harinya dikarenakan hal tersebut bersifat situasional, yang dimana jumlah banyaknya *Call* dan *Chat* Whatsapp bergantung pada situasi yang sedang berjalan di Pondok Indah Mall. Seperti contohnya, sedang berjalannya sebuah pameran, *event*, maupun

promo yang diselenggarakan. Terkait keluhan yang masuk, perusahaan menggunakan *Service Level Agreement* yang dimana sudah terdapat perjanjian antara perusahaan dengan customer (tenant dan pengunjung) mengenai pemberian layanan yang akan langsung diselesaikan pada hari yang sama dengan menyampaikan keluhan tersebut kepada divisi terkait sesuai dengan permasalahannya. Jika ada permasalahan yang belum terselesaikan maka akan kami arahkan untuk mengisi Formulir Keluhan Pelanggan (FKP) agar bisa ditindaklanjuti lebih dalam.


PT Metropolitan Kentjana Tbk.
Pondok Indah Mall

No. Revisi: 02/060905

Formulir Keluhan Pelanggan **002458**

Tanggal : Waktu : Lokasi :	Pelapor : Alamat : Telp. :
MASALAH	
Tgl. Laporan : Jam Laporan : Diterima oleh : (Staf PIM)	
ANALISA & PENYELIDIKAN	
Jam Laporan : Tgl. Analisa : Jam Analisa : Dilakukan oleh : Dept. Terkait :	
TINDAKAN PERBAIKAN	
Batas Waktu:	Verifikasi oleh:
Dept. Terkait	Kadiv/Kadep
TINDAKAN PENCEGAHAN	
Batas Waktu:	Verifikasi oleh:
Tgl	Jam
Kadiv/Kadep	
Diisi oleh Pelanggan*	
Apakah Anda puas dengan penyelesaian masalah ? Ya <input type="checkbox"/> Tdk <input type="checkbox"/>	
Jika tidak, berikan alasan :	
Masalah ditutup Ya <input type="checkbox"/> Tdk <input type="checkbox"/>	
Tanda Tangan Pelapor,	Tanda Tangan staf PIM,
Pelapor	Staf PIM
* Jika Pelapor tidak dapat ditemui, maka staf PIM dapat melakukan verifikasi melalui telepon	

Lampir 1. Marketing

Gambar 3. 3 Formulir Keluhan Pelanggan

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

3.2.2.1.3 Membantu *Briefing* kepada seluruh *Customer Service* yang bertugas.

Selama menjalani praktik kerja magang, penulis juga mendapat tugas untuk memimpin berjalannya *briefing* seluruh petugas *Customer Service* sebelum mereka memulai tugas di tempat plotting masing-masing. Saat memandu *briefing* terdapat beberapa hal yang harus dilakukan seperti mengecek *grooming* para *Customer Service* dan mengecek siapa saja petugas yang bertugas di setiap pintu plotting. *Briefing* wajib dipimpin oleh staf *GSL (Guest Service Lounge)* dan diikuti oleh seluruh *Customer Service* yang bertugas agar sebelum mereka mulai bekerja, para *Customer Service* dapat mengetahui informasi terbaru mengenai apa saja yang berhubungan dengan Mall. Adapun contoh informasi yang disampaikan oleh staf *GSL (Guest Service Lounge)* kepada *Customer Service* seperti info *tenant* yang baru buka, info *tenant* yang sudah tutup, informasi mengenai acara dan pameran yang sedang berlangsung, info mengenai *voucher* yang sedang berlangsung, memberikan brosur yang harus dibagikan oleh seluruh *Customer Service*, informasi perubahan jam operasional Mall dll.



Gambar 3. 4 Membantu *Briefing* Petugas *Customer Service*

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

3.2.2.1.4 Melakukan penginputan data FKP (Formulir Keluhan Pelanggan) dari keluhan *Customer* dan *Tenant* menggunakan program Excel

Selama pelaksanaan praktik kerja magang, salah satu pekerjaan yang diajarkan kepada penulis adalah melakukan penginputan data Formulir Keluhan Pelanggan (FKP) menggunakan program Excel. Dengan adanya Formulir Keluhan Pelanggan (FKP) yang disediakan oleh Pondok Indah Mall merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pondok Indah Mall untuk menampung segala keluhan yang dialami oleh *tenant* maupun pengunjung agar dapat disampaikan kepada pihak-pihak terkait di setiap masalahnya. Formulir Keluhan Pelanggan (FKP) dari setiap data akan di *forward* ke dalam program Excel untuk memudahkan staf GSL dalam melakukan rekap data per bulannya. Setelah data diinput ke dalam program Excel, maka data akan

direkap setiap bulan berdasarkan jumlah keluhan yang didapat oleh setiap divisi. Hasil dari rekap data tersebut akan diinfokan kepada *General Manager* Pondok Indah Mall sebagai bahan evaluasi setiap bulan bagi masing-masing divisi agar dapat dijadikan bahan peningkatan kualitas kinerja mereka.. Berikut merupakan alur pekerjaan yang dilakukan untuk menginput data Formulir Keluhan Pelanggan (FKP):

1. Tenant atau pengunjung akan melaporkan permasalahan mereka kepada staf *Guest Service Lounge* melalui whatsapp/telepon/*walk-in* (secara langsung).
2. Staf *Guest Service Lounge* akan meng *follow-up* permasalahan tersebut ke divisi terkait agar masalah dapat segera ditindaklanjuti.
3. Jika pihak *tenant* atau pengunjung masih melaporkan permasalahan yang serupa, maka artinya permasalahan belum sepenuhnya teratasi sehingga staf *Guest Service Lounge* akan meminta tolong *customer service* yang bertugas untuk menuliskan permasalahan tersebut ke dalam formulir keluhan pelanggan sesuai dengan informasi dari si pelapor.
4. Setelah petugas *customer service* menuliskan permasalahan ke dalam formulir keluhan pelanggan, maka kertas FKP tersebut akan diberikan ke divisi yang menangani masalah tersebut untuk diisi dan dijelaskan apa sebenarnya penyebab atau akar masalah maupun solusi yang dilakukan dari divisi tersebut.
5. Setelah kertas FKP sudah diisi dan ditandatangani oleh staf dari divisi yang menangani permasalahan tersebut, maka selanjutnya kertas FKP akan dibalikkan kembali ke staf *Guest Service Lounge* untuk meminta umpan balik kepada pelapor (*tenant* atau

pengunjung yang bersangkutan) dengan menanyakan apakah permasalahan ini sudah dapat terselesaikan dan ditutup atau belum. Selain itu, pelapor akan diminta mengisi apakah puas atau tidak dengan kinerja yang sudah dilakukan oleh divisi terkait.

PT Metropolitan Kentjana Tbk.
Pondok Indah Mall

No. Revisi: 02/060905

Formulir Keluhan Pelanggan 002458

Tanggal	Pelapor
Waktu	Alamat
Lokasi	Telp.

MASALAH

	Tgl. Laporan :
	Jam Laporan :
	Diterima oleh :
	(Staf PIM)

ANALISA & PENVELIDIKAN

	Tgl. Analisa :
	Jam Analisa :
	Dilakukan oleh :
	Dept. Terkait

TINDAKAN PERBAIKAN

	Batas Waktu:	Verifikasi oleh:	Mengetahui,
		Dept. Terkait	Kadiv/Kadep

TINDAKAN PENCEGAHAN

	Batas Waktu:	Verifikasi oleh:	Mengetahui,
		Tgl. Jam	Kadiv/Kadep

Diisi oleh Pelanggan*

Apakah Anda puas dengan penyelesaian masalah ? Ya Tdk

Jika tidak, berikan alasan :

Masalah ditutup : Ya Tdk

Tanda Tangan Pelapor,	Tanda Tangan staf PIM,
Pelapor	Staf PIM

* Jika Pelapor tidak dapat ditemui, maka staf PIM dapat melakukan verifikasi melalui telepon

Lampiran : Marketing

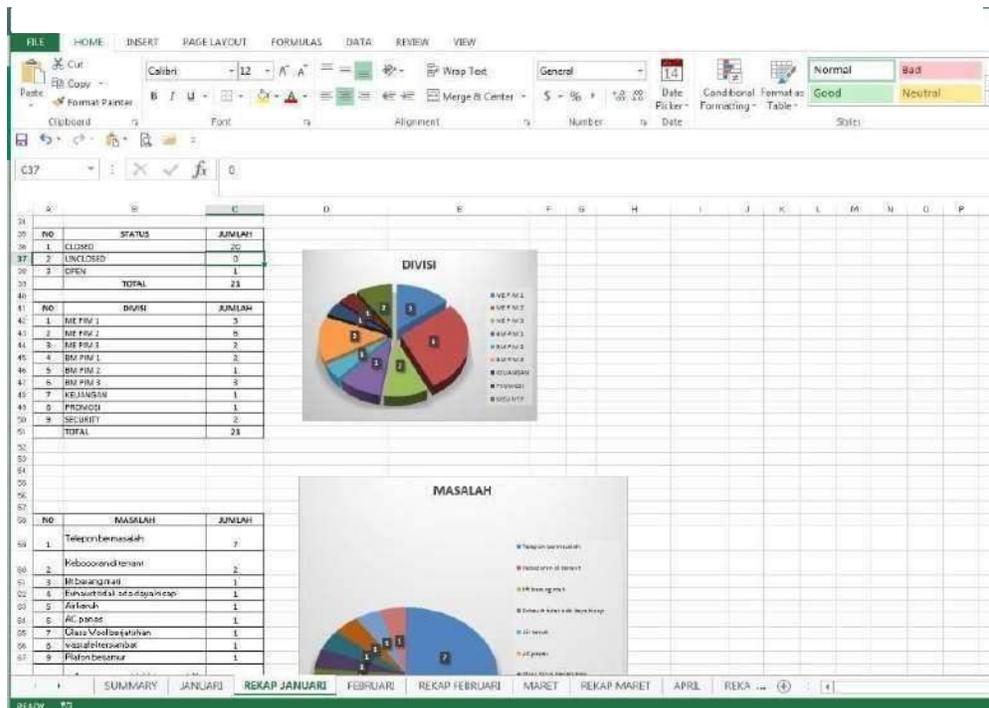
Gambar 3. 5 Formulir Keluhan Pelanggan

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

NO	BULAN	FKP			FKP UNCLOSED			Tenant		Customer	
		TENANT	CUSTOMER	JUMLAH	TENANT	CUSTOMER	JUMLAH	%	Jumlah	%	Jumlah
1	JANUARI	21	0	21	0	0	0				
2	FEBRUARI	11	2	13	0	0	0	0.0%	32	0.0%	2
3	MARET	15	3	18	0	0	0	0.0%	47	0.0%	5
4	APRIL	20	1	21	0	0	0	0.0%	46	0.0%	6
5	MAY										
6	JUNI										
7	JULI										
8	AGUSTUS										
9	SEPTEMBER										
10	OKTOBER										
11	NOVEMBER										
12	DESEMBER										
TOTAL PER TAHUN		67	6	73	0	0	0				

Gambar 3. 6 Rekap Formulir Keluhan Pelanggan

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022



Gambar 3. 7 Rekap Formulir Keluhan Pelanggan

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

3.2.2.1.5 Membuat tes *product knowledge* untuk diisi oleh seluruh *Customer Service*

Penulis bertugas membuat *product knowledge* berupa pertanyaan seputar informasi yang ada di Pondok Indah Mall dalam satu bulan terakhir. Penulis membuat daftar pertanyaan menggunakan program *Google Form* yang nantinya link form tersebut dapat disebarkan ke seluruh *Customer Service* agar dapat diakses oleh mereka. Daftar pertanyaan tersebut nantinya dijadikan sebagai bahan penilaian pengetahuan dan kemampuan seluruh *Customer Service* secara rutin setiap bulannya.

Pada umumnya, pertanyaan yang digunakan sebagai bahan tes *product knowledge* seperti menanyakan lokasi *tenant* yang ada di Pondok Indah Mall, acara, kegiatan, maupun pameran apa saja yang sedang berjalan, *voucher* dan promosi apa saja yang sedang berlaku, serta menanyakan mengenai *tenant* yang baru buka maupun yang sudah tutup. Pertanyaan akan dibuat oleh staf *Guest Service Lounge* ke dalam *Google Form*. Saat pembuatan tes *Product Knowledge*, *Google Form* akan di *setting* mengenai kunci jawaban yang benar serta nilai yang akan di dapatkan setelah petugas *customer service* selesai mengisi tes tersebut. Setelah hasil nilai sudah keluar maka petugas *customer service* yang belum mencapai nilai minimum yang sudah di tentukan (70) mereka dapat mengisi ulang test secara langsung. Cara penilaian *Product Knowledge* ini bersumber dari hasil nilai test yang sudah diisi dan juga hasil dari penilaian subjektif dari masing-masing staf *Guest Service Lounge* (terkait dengan aspek-aspek yang ada seperti kerapihan, kesopanan, daya ingat dll) kepada seluruh petugas *customer service* secara individu. Dari hasil nilai test yang sudah dikerjakan akan digabungkan dengan penilaian individu yang diberikan oleh staf *Guest Service Lounge* sebagai bahan penilaian untuk *Best customer service of the month*.

Tujuan dari dibuatnya tes *product knowledge* adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan para *Customer Service* agar mereka dapat terus mengikuti informasi serta perkembangan yang ada di Pondok Indah Mall, sehingga *Customer Service* dapat memberikan informasi yang tepat kepada semua *customer* yang membutuhkan informasi. Selain itu, salah satu tujuan dari adanya tes *product knowledge* adalah sebagai bahan penilaian untuk memilih *Best Customer Service* di setiap bulannya.

Customer Service Product Knowledge April 2022

- Berikut ini tenant yang tutup sementara selama bulan puasa adalah
 - Wine Corner & Red and White Wine Spirit
 - Wine Corner & Vines**
 - Red and White Wine Spirit & Vines
 - Red and White Wine Spirit & Lustre
- Penambahan tenant baru PERO berada di
 - PIM 1 Lantai 2 depan tenant ACE Hardware
 - PIM 2 Lantai 1 Selatan
 - PIM 1 Lantai 2 depan tenant Hanei Sushi**
 - PIM 2 Lantai 1 Utara
- Tenant Hiyuri berada di...
 - Skywalk Utara Lt. 2
 - Skywalk Utara Lt. 1
 - Skywalk Selatan Lt. 2
 - Skywalk Selatan Lt. 1**
- Acara "Road To Jakarta Fashion Week" berlangsung pada
 - 9 - 17 April 2022
 - 11 - 22 April 2022
 - 7 - 17 April 2022**
 - 7 - 22 April 2022
- Tenant "Parilla" berganti nama menjadi
 - Panela**
 - Pamella
 - Panelle
 - Panello
- Peak season waterpark berlangsung pada
 - 25 April - 15 Mei 2022
 - 25 April - 13 Mei 2022
 - 23 April - 16 Mei 2022**
 - 23 April - 13 Mei 2022
- Harga waterpark pada saat peak season adalah
 - Rp. 175.000
 - Rp. 200.000**
 - Rp. 225.000

Gambar 3. 8 Test *Product Knowledge*

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

- Rp. 250.000
- Penambahan tenant baru Nada Puspita berada di
 - PIM 2 Lantai 1 Utara
 - PIM 2 Lantai 1 Selatan
 - PIM 2 Lantai 1 Selatan
 - PIM 2 Lantai 2 Selatan**
- Berikut ini merupakan tenant baru di PIM 2, kecuali
 - Dior
 - Find Kapoor
 - JETE**
 - HP
- Tenant Broken White berada di
 - Skywalk Selatan Lt. 2
 - Skywalk Selatan Lt. 1**
 - Skywalk Utara Lt. 2
 - Skywalk Utara Lt. 1
- Tenant Sovlo berada di
 - Skywalk Utara Lt. 1**
 - Skywalk Utara Lt. 2
 - Skywalk Selatan Lt. 1
 - Skywalk Selatan Lt. 2
- Penambahan tenant baru Button Scarves lifestyle berada di
 - Skywalk Utara Lantai 1
 - Skywalk Selatan Lantai 2
 - PIM 3 Lantai 2**
 - PIM 3 Lantai 3
- Tenant apa yang baru buka di dalam SEIBU
 - Digimap & Starbucks**
 - Digimap & Sulwhasoo
 - Starbucks & Sulwhasoo
 - SK II & Kanebo
- Tenant Hiyuri termasuk kedalam kategori
 - Food & Beverage
 - Hi Energy & Sports

Gambar 3. 9 Test *Product Knowledge*

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Customer Service Product Knowledge
April 2022

renata.hartadi@student.umn.ac.id (not shared) [Switch account](#)

* Required

Nama *

Your answer

Jabatan *

Your answer

Password * 0 points

Your answer

Gambar 3. 10 Test *Product Knowledge*

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

membantu *customer* yang mengalami kesulitan saat ingin mengikuti vaksin *booster*. Penulis juga menampung segala pertanyaan dari *customer* yang ingin melakukan vaksin serta memberikan penyelesaian masalah ataupun jalan keluar terhadap setiap peserta vaksinasi yang mengalami kesulitan. Selain itu, selama berjaga di area *Help Desk*, penulis juga membantu memberi arahan kepada *customer* yang ingin mengikuti vaksin mulai dari tahap pendaftaran, registrasi, *screening*, serta mengikuti antrean vaksinasi.

Tujuan dari pengawasan acara vaksinasi *booster* ini adalah agar acara dapat diselenggarakan dengan lancar dan mengurangi kesalahan informasi yang diberikan kepada setiap *customer* yang mengikuti acara vaksinasi *booster*. Selain itu, dengan adanya pelayanan maksimal yang diberikan oleh Pondok Indah Mall maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan meminimalisir keluhan dari pelanggan.



Gambar 3. 12 Acara Vaksinasi *Booster*

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022



Gambar 3. 13 Acara Vaksinasi *Booster*

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

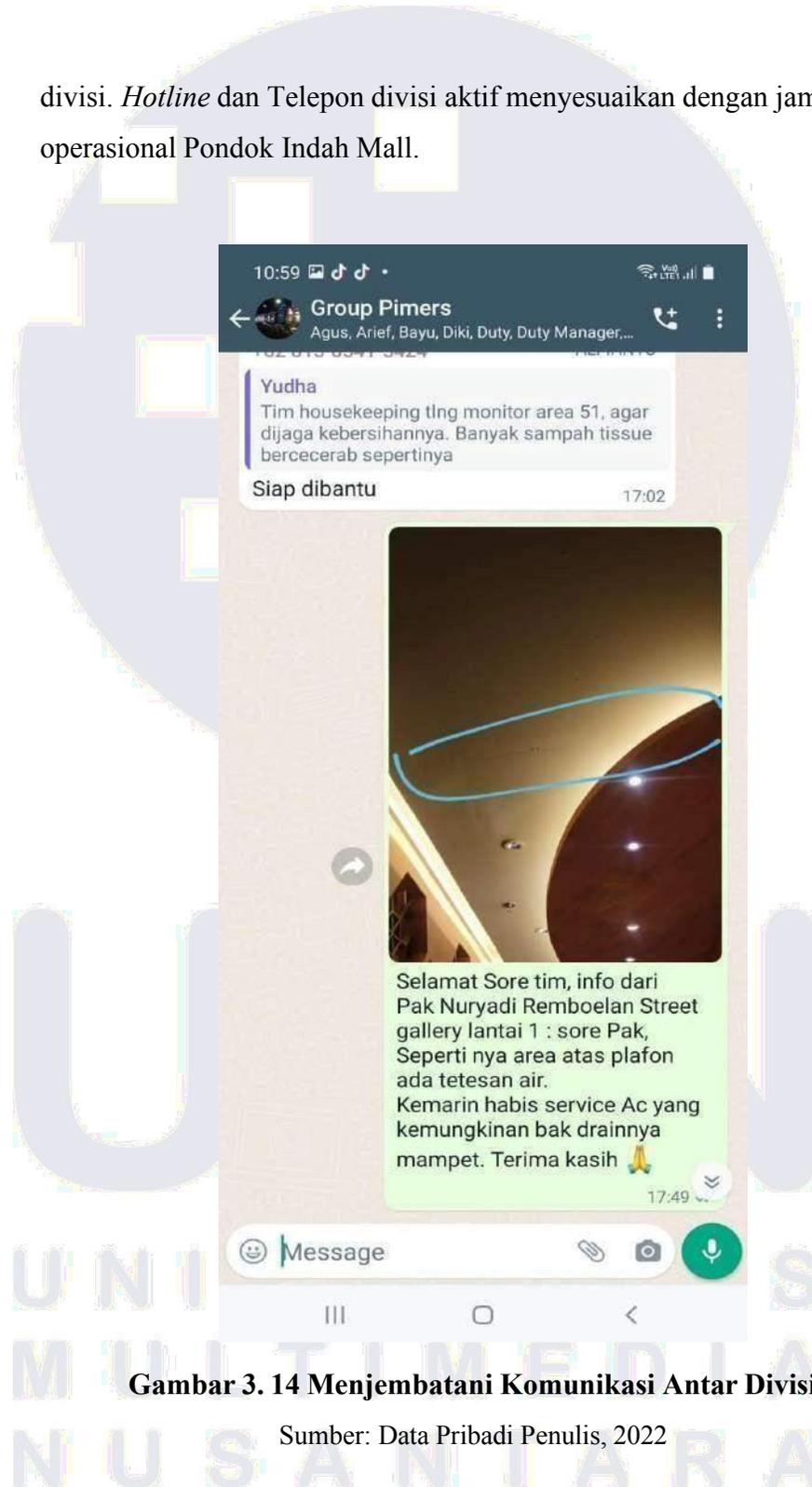
3.2.2.1.7 Menjembatani komunikasi antara tenant dengan divisi (seperti *Marketing, Finance, Kasir, Building Management (BM), Mechanical Engineering (ME), Health Safety Environment (HSE), Security, dll*) terkait permintaan *tenant*

Salah satu jenis pekerjaan yang dilakukan setiap hari selama penulis melaksanakan praktik kerja magang adalah menjembatani komunikasi antara tenant dengan divisi mulai dari *Marketing, Finance, Kasir, Building Management (BM), Mechanical Engineering (ME), Health Safety Environment (HSE), Security, dll* mengenai permintaan dari *tenant*. *Tenant* yang memiliki permasalahan akan menghubungi Hotline Pondok Indah Mall dan menginformasikan permasalahan yang dialaminya agar dapat dibantu untuk menyampaikan informasi tersebut ke divisi terkait. Seperti contohnya jika *tenant* mengalami kebocoran atau aliran air yang tersumbat maka akan dibantu untuk menyampaikan

permasalahan tersebut ke divisi *Building Management* (BM) untuk dapat langsung di cek ke lokasi *tenant*. Contoh lainnya adalah jika tenant mengalami line telepon, *wi-fi*, ataupun lampu di dalam tenant yang mati atau tidak dapat berfungsi dengan baik, maka akan dibantu untuk menyampaikan permasalahan tersebut ke divisi *Mechanical Engineering* (ME) untuk dapat langsung datang dan mengecek ke lokasi tenant. Begitu juga dengan permasalahan *tenant* mengenai pembayaran dan sewa menyewa maka akan dibantu untuk disampaikan ke divisi *Finance* dan *Marketing*.

Jika permasalahan yang dialami cenderung kompleks dan tidak terselesaikan di hari yang sama maka akan dimasukkan ke dalam Formulir Keluhan Pelanggan (FKP) untuk ditulis dan dilaporkan lebih rinci. *Guest Service Lounge* menjembatani komunikasi antara *tenant* dan divisi lain melalui *Hotline* Pondok Indah Mall dan juga Telepon

divisi. *Hotline* dan Telepon divisi aktif menyesuaikan dengan jam operasional Pondok Indah Mall.



Gambar 3. 14 Menjembatani Komunikasi Antar Divisi

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

3.2.2.1.8 Menyebarkan Memo terkait pembaharuan informasi seputar Pondok Indah Mall kepada seluruh *tenant* melalui *Whatsapp Blast*

Penulis menjalankan praktik kerja magang saat di masa pandemi, dimana untuk perusahaan seperti Pondok Indah Mall yang termasuk dalam kategori pusat perbelanjaan ini sangat diharuskan untuk mengikuti peraturan dari pemerintah. Di masa pandemi ada peraturan pemerintah yang harus diterapkan seperti Pembatasan Pemberlakuan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Setiap Memo yang dibuat akan disesuaikan dengan peraturan PPKM yang berlaku dari pemerintah. Seperti contohnya saat pemberlakuan PPKM Level 2 ini, Pondok Indah Mall memberlakukan peraturan jam operasional mulai pukul 10.00 - 22.00 WIB dan jumlah maksimal dari kapasitas Mall adalah 75%.

Memo yang telah dibuat oleh *Guest Service Lounge* akan dikirimkan ke *General Manager* Pondok Indah Mall untuk di cek dan ditandatangani terlebih dahulu. Setelah disetujui oleh *General Manager*, Memo akan di *scan* dan di perbanyak sesuai dengan jumlah *tenant* yang ada di Pondok Indah Mall. Memo akan dibagikan secara langsung dan tidak langsung. Hasil dari Memo yang telah di *scan* akan disimpan dalam bentuk file, lalu file yang berisi Memo tersebut akan dibagikan melalui *Broadcast List* kepada seluruh kontak *tenant* yang ada di Pondok Indah Mall beserta dengan *caption* atau lampiran yang telah dibuat. Untuk Memo yang dikirimkan secara langsung akan dibagikan oleh petugas *Cleaner* berupa Memo lembaran yang telah di perbanyak (*foto copy*) kepada seluruh *tenant* di Pondok Indah Mall. Petugas *cleaner* akan membagikan lembaran Memo bersama dengan

tanda terima yang harus di tandatangani oleh perwakilan dari masing-masing tenant agar memastikan tidak ada Memo yang terselip.



Gambar 3. 15 *Whatsapp Blast*



Gambar 3. 16 *Whatsapp Blast*

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

3.2.2.1.9 Memperbarui informasi di *database* mengenai *tenant* yang masih berada di Pondok Indah Mall maupun yang sudah tutup

Pondok Indah Mall memiliki *database* terkait jumlah seluruh *tenant* yang aktif dan masih buka. Divisi *Marketing* dan *Fit out* akan memberikan informasi kepada *Guest Service Lounge* terkait dengan *tenant* apa saja yang baru buka di Pondok Indah Mall. Selain itu, untuk informasi terkait *tenant* yang sudah tutup akan diinfokan oleh divisi *Fit out* atau dapat diketahui langsung oleh staf *Guest Service Lounge* saat berkeliling mengecek *tenant*.

Database akan selalu diperbaharui secara rutin per minggu dengan mengecek dan menyesuaikan list penyewa *tenant* yang ada di Pondok Indah Mall dengan informasi *tenant* baru buka dan sudah tutup. Dari *database* list penyewa Pondok Indah Mall akan dijadikan bahan informasi yang akurat untuk disebarkan kepada *Customer Service*, agar meminimalisir adanya kesalahpahaman antara informasi yang diberikan oleh *Customer Service* dengan pengunjung yang membutuhkan informasi terkait dengan *tenant* yang ada di Pondok Indah Mall. Selain itu, *Database* juga digunakan sebagai tanda terima untuk *tenant* apabila ada Memo yang harus dibagikan oleh Pondok Indah Mall. Tanda terima yang telah di print akan diberikan kepada *tenant* secara langsung bersama dengan Memo yang ingin diberikan, Tanda terima akan ditandatangani oleh PIC *tenant* sebagai salah satu bukti *Guest Service Lounge* telah menyampaikan informasi dari *Management Office* kepada para penyewa di Pondok Indah Mall.

No	KATEGORI	AREA					JUMLAH
		PIM 1	PIM 2	PIM 3	SG	PLAZA 6	
1	Banks, ATM & Money Changer	6	10	1	0	0	17
2	Books, Hobbies & Gifts	1	8	0	0	1	10
3	Cinema	1	1	0	0	0	2
4	Department Store	1	1	0	0	0	2
5	Fashion & Accessories	42	104	27	0	0	173
6	Food & Beverage	60	94	39	27	5	225
7	Fitness	0	2	0	0	0	2
8	Hi Energy & Sports	1	9	11	0	0	21
9	Home Appliance & Decoration	3	8	2	0	0	13
10	Jewelry, Optical, Watches & Crystal	15	16	7	0	0	38
11	Kids & Toys	4	5	8	0	0	17
12	Mini Anchor Tenants	4	1	1	0	1	7
13	Miscellaneous	6	14	4	1	1	26
14	Music, Electronic, Photography & Telecom	4	23	2	1	0	30
15	Wellness & Pampering	14	39	12	1	3	69
	TOTAL	162	335	114	30	11	652
NO	KETERANGAN	PIM 1	PIM 2	PIM 3	SG	PLAZA 6	JUMLAH
1	Buka	162	333	115	29	11	650
2	Tutup Sementara	0	3	1	1	0	5
	TOTAL	162	336	116	30	11	655

Gambar 3. 17 List Database Tenant
Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

3.2.2.1.10 Membantu mengkoordinasikan surat izin kerja yang diajukan *tenant* kepada admin SIK (surat izin kerja)

Salah satu peraturan yang ada di Pondok Indah Mall adalah setiap *tenant* yang ingin melakukan pengerjaan seperti *loading* keluar masuk barang, pengecatan di dalam *tenant*, melakukan servis AC, pengecekan kebersihan dan *pest control*, pemasangan *wall decor*, mengadakan acara di dalam *tenant* dll harus mengajukan surat izin kerja

terlebih dahulu kepada *Management Office* minimal H-2 sebelum hari pengerjaan dilakukan. Pengajuan surat izin kerja yang diajukan oleh tenant akan dikirimkan melalui email ke alamat email *Guest Service Lounge* dan Admin SIK (surat izin kerja). Jika email yang dikirimkan oleh tenant tidak masuk ke alamat email admin SIK, maka staf *Guest Service Lounge* akan membantu proses pengajuan dengan menghubungi tenant melalui *whatsapp* atau *hotline* Pondok Indah Mall. email pengajuan surat izin yang tidak masuk ke email admin SIK, namun sudah masuk ke email *Guest Service Lounge* akan dibantu agar dapat di *forward* ke alamat email admin SIK oleh staf GSL. Selain itu, penulis juga membantu dalam proses konfirmasi mengenai surat izin kerja yang sudah selesai dan dapat diambil oleh pihak tenant yang mengajukan.

3.2.2.1.11 Melakukan Penginputan *Suggestion Form*

Selama menjalankan praktik kerja magang, salah satu pekerjaan yang dilakukan penulis adalah menginput data *Suggestion form* yang datang dari pelanggan. *Suggestion form* merupakan sebuah wadah yang disediakan oleh Pondok Indah Mall untuk menampung segala kritik maupun masukan dari pelanggan yang berkaitan dengan fasilitas pelayanan Pondok Indah Mall. Kritik dan masukan yang masuk akan di data melalui program excel agar semuanya dapat tersimpan dan memudahkan staf untuk menunjukkannya pada saat Rapat Koordinasi. Kritik dan saran yang membangun akan dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pondok Indah Mall. Namun, tidak semua saran dari pelanggan dapat direalisasikan oleh management Pondok Indah Mall karena masih terdapat faktor-faktor yang belum mendukung untuk mewujudkan saran dari pelanggan tersebut.

Mall
PONDOK INDAH
SHOPPING · ENTERTAINMENT

SUGGESTION FORM
No. 001770

 Pondok Indah Group

Dear precious customer,

Thank you for visiting Pondok Indah Mall.
To improve our service quality to the excellent level,
please kindly fill in your opinions below:

Name	:
Address	:
Phone No	:
Date	:
Comments	:

THANK YOU

Gambar 3. 18 Suggestion Form

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

3.2.2.1.12 Membuat Daftar Pertanyaan Survey Kepuasan Pelanggan (*Tenant*)

Salah satu tugas yang dilakukan oleh penulis untuk meningkatkan tingkat kualitas pelayanan selama menjalankan praktik kerja magang di Pondok Indah Mall adalah dengan membuat daftar pertanyaan Survey Kepuasan Pelanggan. Survey Kepuasan Pelanggan memiliki tujuan untuk memberikan acuan data untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan memastikan tingkat kepuasan pelanggan meningkat secara berkesinambungan. Survey Kepuasan Pelanggan ini akan dibuat oleh staf *Guest Service Lounge* minimal 2 kali dalam satu tahun, yang dimana ditujukan terhadap tenant dan pengunjung.

Sebelum membuat daftar pertanyaan, staf *Guest Service Lounge* akan melakukan diskusi secara bersama *General Manager* Pondok Indah Mall untuk menentukan metode survey apakah yang akan digunakan (sesuai dengan target pelanggan). Setelah selesai membuat daftar pertanyaan, selanjutnya survey kepuasan pelanggan yang sudah terdapat dalam bentuk *link google form* akan diedarkan kepada target pelanggan agar dapat diisi oleh pelanggan. Setelah data berhasil di dapat maka staf *Guest Service Lounge* akan membuat rangkuman dan analisa atas hasil survey tersebut, lalu dari hasil yang sudah di dapat akan dijadikan sebagai bahan untuk Rapat Koordinasi yang dimana akan didiskusikan bersama *General Manager* Pondok Indah Mall dan divisi-divisi lain. Dari hasil diskusi maka selanjutnya *Management Office* akan membuat tindakan koreksi dan pencegahan yang diperlukan untuk fasilitas maupun pelayanan di Pondok Indah Mall.

The screenshot shows a Google Forms interface for a survey titled "Survey Kepuasan Tenant PIM". The form is displayed on a desktop browser window. At the top, there are navigation tabs for "Pertanyaan", "Jawaban" (with a count of 17), and "Setelan". Below the title, there is a header image of a modern shopping mall interior. The form content includes a red header bar with "Bagian 1 dari 2", the title "Survey Kepuasan Tenant PIM", a unique ID "FTRQ2MCS0122", and a revision number "Rev 01". A message in Indonesian asks respondents to spare time to fill out the form to help improve services. The first question is "NAMA TOKO" (Store Name), which is a text input field with a placeholder "Teks jawaban singkat".

Gambar 3. 19 Survey Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

This screenshot shows the continuation of the "Survey Kepuasan Tenant PIM" form. It features four text input fields for the following questions: "NAMA TOKO", "Penanggung Jawab Toko", "No. Telp", and "Lokasi Toko". The "Lokasi Toko" question includes two radio button options: "FIM 1" and "FIM 2". Each input field has a placeholder "Teks jawaban singkat". The navigation tabs at the top show "Jawaban" with a count of 17.

Gambar 3. 20 Survey Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

Survey Kepuasan Tenant PIM

Deskripsi (opsional)

PELAYANAN KAMI

Mohon Mengisi Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Anda Terhadap Pelayanan Kami. PIM:

1 = Cukup Baik
2 = Baik
3 = Sangat Baik

KONDISI FISIK BANGUNAN

	1 (Cukup Baik)	2 (Baik)	3 (Sangat Baik)
Tingkat Kepuasan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar 3. 21 Survey Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

437 jawaban

Ringkasan | Pertanyaan | Individu

NAMA TOKO
437 jawaban

New Balance
Ranch Market
Yaberkayatoedindo
SOTO BETAWI H MAMAT
PT Cahaya Redia Lelidama
Mikro Loco
Mentari

Gambar 3. 22 Survey Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

Gambar 3. 23 Survey Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Pribadi Penulis, 2022

3.2.2.1.13 Membuat Materi Program “KULIT” untuk diberikan Kepada Seluruh Petugas *Customer Service*

Selama menjalankan Praktik Kerja Magang, penulis diberikan tugas dan tanggung jawab untuk membuat materi untuk program “KULIT” atau Kuliah Lima Menit yang akan diberikan kepada seluruh petugas *Customer Service*. Program Kuliah Lima Menit (KULIT) memiliki tujuan untuk mengasah kemampuan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris para petugas *Customer Service*. Program ini diciptakan karena melihat tingginya jumlah pengunjung Pondok Indah Mall yang merupakan warga negara asing sehingga dengan adanya Kuliah Lima Menit akan meningkatkan kemampuan komunikasi berbahasa Inggris para *Customer Service*.

Program Kuliah Lima Menit dilakukan sebanyak satu kali dalam satu minggu (setiap hari Jumat) dan dilakukan pada waktu *Briefing* sebelum *Customer Service* memulai tugasnya masing-masing. Dalam pekerjaan ini, penulis bertugas untuk membuat materi Kuliah Lima

Menit sekaligus mengajarkan secara langsung materi yang sudah dibuat kepada para *Customer Service*. Materi Kuliah Lima Menit pada dasarnya berupa percakapan dengan menggunakan bahasa Inggris terkait dengan permasalahan yang sering ditanyakan atau terjadi antara pengunjung Mall dan *Customer Service* (seperti bertanya lokasi *tenant*, cara melakukan *redemption*, menyampaikan keluhan dll). Dalam memberikan pengajaran materi Kuliah Lima Menit ini, penulis akan memberikan contoh percakapan dengan menggunakan bahasa Inggris secara langsung di depan para *Customer Service* dan dilanjut dengan *Customer Service* yang mengulang percakapan tersebut secara berpasangan.

3.2.3 Kendala yang Ditemukan

Dalam menjalankan praktik kerja magang di PT Metropolitan Kentjana khususnya Pondok Indah Mall, penulis menemukan beberapa kendala dalam mengerjakan tugas atau pekerjaan selama periode pelaksanaan praktik kerja magang. Berikut merupakan kendala-kendala yang dialami oleh penulis, yaitu:

3.2.3.1 Penginputan Data *Lost & Found* yang Kurang Efisien

Dalam proses penginputan data suatu barang yang ada di *Lost & Found* memerlukan beberapa tahap yang menurut penulis kurang efisien. Pertama barang akan ditulis oleh petugas *Customer Service* dalam formulir *Lost & Found*, lalu barang dan formulir akan diserahkan kepada staf *Guest Service Lounge* untuk disimpan, selanjutnya formulir *Lost & Found* akan diinput manual ke program excel setiap harinya oleh staf *Guest Service Lounge*, sebelum dimasukkan ke dalam gudang, setiap barang temuan perlu diberi name tag yang berisi tentang nomor formulir, tanggal ditemukan dan ciri-ciri dari barang temuan tersebut. Kendala yang ditemukan penulis dalam tahap ini adalah kemungkinan kertas formulir dari setiap barang temuan yang dapat terselip atau hilang dikarenakan kertas formulir barang temuan yang berjumlah

banyak. Selain itu, tahap tersebut masih dilakukan secara manual sehingga menurut penulis kurang efisien.

3.2.3.2 Kemungkinan Kertas Formulir Keluhan Pelanggan yang terselip atau hilang.

Dari setiap keluhan yang datang dari *tenant* maupun pengunjung yang dicatat dalam formulir keluhan pelanggan ini membutuhkan tahap yang panjang mulai dari masalah tersebut dilaporkan, mengkoordinasikan ke divisi terkait, menemukan akar masalahnya, pemecahan masalah dari divisi terkait, hingga umpan balik ataupun testimoni yang diberikan oleh pelapor setelah masalah sudah terselesaikan. Kertas formulir keluhan pelanggan akan diberikan ke pihak-pihak yang bersangkutan untuk diisi secara bergantian. Banyaknya perpindahan dari kertas formulir tersebut merupakan salah satu penyebab dari seringnya kertas formulir yang hilang. Kertas formulir seharusnya diisi dan dilengkapi oleh divisi atau pihak terkait dalam suatu masalah tersebut, namun seiring dengan adanya pekerjaan atau tugas lain yang terkadang menyebabkan kertas formulir hilang atau terselip di divisi yang berkaitan sehingga formulir harus dibuatkan ulang oleh staf *Guest Service Lounge*. Kendala yang ditemukan oleh penulis dalam hal ini adalah sistem yang masih menggunakan cara lama atau manual sehingga masih memakai banyak kertas dan proses yang panjang untuk menyelesaikan satu permasalahan yang ada.

3.2.3.3 Kemungkinan terjadinya miskomunikasi saat penyampaian informasi antar divisi

Selama penulis menjalani praktik kerja magang terdapat beberapa miskomunikasi saat penyampaian informasi dari divisi *Guest Service Lounge* dengan divisi lain. Miskomunikasi terjadi ketika apa yang disampaikan oleh divisi lain tidak sesuai dengan apa yang dimaksud oleh penulis, sehingga terjadi ketidakcocokan saat melakukan suatu tugas. Selain miskomunikasi dengan divisi lain, terkadang penulis juga mengalami miskomunikasi antar staf di *Guest Service Lounge* dikarenakan staf memiliki 2 *shift* dalam sehari (pagi dan

siang). Kemungkinan terjadinya karena staf antara satu dan yang lainnya lupa memberitahu informasi yang telah diberikan dari divisi lain, sehingga staf lain menanyakan hal yang serupa.

3.2.3.4 Kurangnya informasi dari divisi *marketing* dan *fitout* terkait dengan *tenant* yang buka dan tutup di Pondok Indah Mall

Kendala lainnya yang dialami penulis selama menjalankan praktik kerja magang adalah kurangnya mendapat informasi dari divisi *marketing* dan *fitout* mengenai data *tenant* yang akan buka, baru buka, maupun yang sudah tutup di Pondok Indah Mall. Semua data *tenant* yang ada di *database* akan diperbaharui oleh staf *Guest Service Lounge* secara rutin. Informasi mengenai daftar *tenant* yang baru buka dan yang sudah tutup didapatkan dari divisi *marketing* dan *fitout*. Kendala ini terjadi apabila pihak dari divisi *marketing* ataupun *fitout* yang lupa memberitahu staf *Guest Service Lounge* terkait dengan daftar *tenant* apa saja yang buka dalam minggu ini maupun *tenant* apa saja yang masa sewanya telah habis dan tidak memperpanjang masa sewanya sehingga harus tutup. Jika divisi *marketing* dan *fitout* lupa memberitahukan informasi mengenai *tenant-tenant* tersebut maka staf tidak dapat memperbaharui daftar *tenant* di *database* dan tidak *dibriefing* kepada seluruh *customer service* yang bertugas sehingga para *customer service* menjadi tidak mengetahui saat ada pengunjung yang bertanya.

3.2.3.5 Adanya email maupaun file Surat Izin Kerja yang tidak dapat diakses atau tidak terkirim ke email GSL dan Admin SIK

Kendala utama dari proses pengajuan surat izin kerja yang dilakukan oleh para *tenant* adalah sering kali email yang dikirimkan tidak terkirim ataupun tidak dapat diakses oleh staf *Guest Service Lounge* maupun Admin SIK (surat izin kerja). Beberapa faktor terjadinya hal tersebut yaitu dikarenakan pihak *tenant* yang salah menuliskan alamat email, dan format file yang disertakan bukan dalam bentuk Pdf maupun *Word* sehingga file tidak bisa diakses melalui perangkat lain. Selain itu, kesalahan dalam proses pengajuan

surat izin kerja juga timbul dikarenakan pihak *tenant* yang melakukan pengajuan terlalu dekat dengan tanggal dilakukannya pengerjaan sehingga Admin SIK tidak memiliki jangka waktu untuk memproses pengajuan tersebut.

3.2.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

3.2.4.1 Kemungkinan terjadinya miskomunikasi saat penyampaian informasi antar divisi

Solusi yang dilakukan oleh penulis dalam mengatasi kendala adanya kemungkinan terjadinya miskomunikasi saat penyampaian informasi antar divisi lain adalah dengan selalu memastikan kembali setiap tugas yang masih dirasa membingungkan atau belum pasti kepada divisi yang bersangkutan. Seperti misalnya jika ada keluhan dari *tenant* terkait kebocoran di dalam *tenant* maka penulis harus memastikan bahwa informasi yang ingin disampaikan tepat pada divisi yang bersangkutan yaitu divisi *Building Management* (BM).

3.2.4.2 Kurangnya informasi dari divisi *marketing* dan *fitout* terkait dengan *tenant* yang buka dan tutup di Pondok Indah Mall

Solusi yang penulis temukan dari kendala kurangnya informasi yang didapat dari divisi *marketing* dan *fitout* terkait *tenant* yang baru buka dan yang sudah tutup permanent adalah dengan berkeliling di dalam Pondok Indah Mall minimal 2 kali dalam satu minggu. Dengan berkeliling akan membantu staf dalam mengetahui perkembangan *tenant* baru dan tutup yang ada di Mall setiap minggunya. Selain itu, solusi dari kendala ini juga dapat diselesaikan dengan meminta update daftar *tenant* yang baru buka secara rutin per minggu kepada divisi terkait. Penulis juga sering kali memastikan informasi terkait lokasi *tenant* dan tanggal pembukaan *tenant* baru kepada divisi *Marketing* dan *Fitout* agar dapat memperbaharui data di database serta memesan ucapan bunga kepada *tenant* saat hari acara pembukaannya.

3.2.4.3 Adanya email maupaun file Surat Izin Kerja yang tidak dapat diakses atau tidak terkirim ke email GSL dan Admin SIK

Solusi yang penulis temukan dari kendala adanya email maupun file surat izin kerja yang tidak dapat diakses ataupun tidak terkirim ke alamat email *Guest Service Lounge* dan Admin SIK adalah dengan memberi informasi mengenai alamat email yang dituju kepada pihak tenant yang ingin melakukan pengajuan surat izin kerja. Selain itu, penulis juga akan menghubungi PIC tenant melalui *hotline* Pondok Indah Mall jika ada kendala saat proses pengajuan surat izin kerjanya seperti terdapat *outstanding* (administrasi yang harus dibayarkan), file yang tidak dapat diakses, maupun informasi yang kurang detail dari surat pengajuan tersebut sehingga pihak *tenant* dapat mengetahui permasalahan tersebut dan dapat segera diperbaiki agar surat izin kerja dapat diproses kembali oleh Admin SIK.