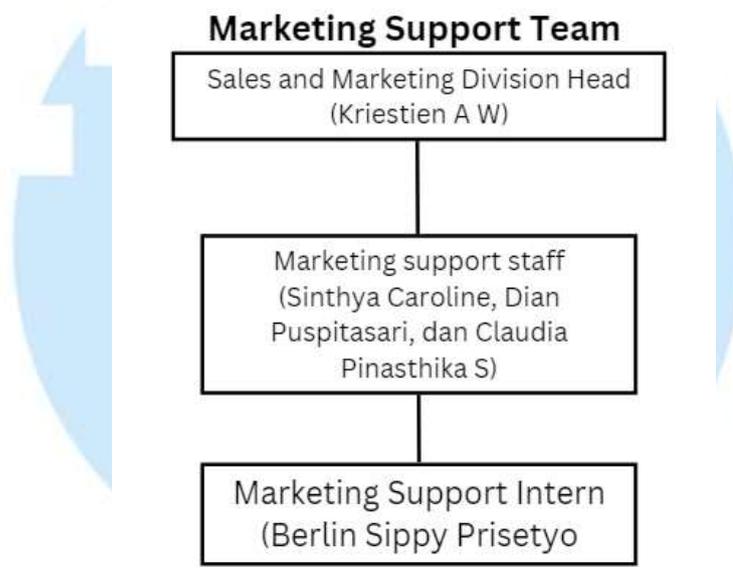


BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi *Marketing Support*

Dalam program kerja magang MBKM, penulis bekerja secara *work from office* selama 6 bulan yang dimulai dari 19 Januari - 31 Juni 2023 dengan kurang lebih 800 jam. Perusahaan yang ditempati oleh Penulis yaitu Elevee Marketing Gallery yang berlokasi di Jl. Jalur Sutera Barat No. Kav. 20, Panunggangan Timur, Kecamatan Pinang, Kota Tangerang, Banten. Penulis ditempatkan pada departemen *marketing* divisi *marketing support* sebagai *marketing support intern* yang dibimbing dan diarahkan oleh Ibu Sinhya Carolyne, Ibu Dian Puspitasari, dan Ibu Claudia Pinasthika Situmeang.

Selama proses magang, penulis memiliki tanggung jawab utama untuk membantu mengurus dan menyelesaikan administrasi yang diperlukan oleh divisi *marketing* seperti divisi *sales In-house*, divisi *event and promotion*, dan divisi *marketing communication*. Administrasi yang biasa dikerjakan adalah mengarsip dokumen-dokumen, menyusun *sharing folder*, mengambil kwitansi pada kantor

pusat dan mengarsip kwitansi tersebut, merekap dan mengupdate CRM perusahaan, membuat surat bukti pemesanan, rubah cara bayar, *certificate of payment* (COP), permohonan pembayaran, surat perjalanan dinas, merekap data *youtube*, merekap *reimbursement*, menyerahkan kwitansi cicilan bayar kepada *customer*, dan administrasi lainnya. Biasanya, tanggung jawab penulis berhubungan dengan pihak internal dan eksternal seperti vendor ketika mengadakan acara, *customer* untuk menyerahkan bukti cicilan pembayaran, tim *marketing support* pusat, dan direktur PT. Alam Sutera untuk mendapatkan *approval*. Seluruh pekerjaan penulis mengenai administrasi harus diserahkan terlebih dahulu kepada tim *marketing support* untuk dicek dan divalidasi baru dapat diajukan ke vendor, direktur PT. Alam Sutera Realty TBK, ataupun pihak internal dan eksternal lain yang terlibat.

Dalam mengerjakan tanggung jawabnya, penulis menggunakan beberapa *tools* pendukung yang diberikan oleh perusahaan seperti Excel, Word, dan Website perusahaan yaitu CRM Elevee. Website perusahaan tersebut berguna untuk mengupdate dan merekap *on going* dokumen dan data *customer* yang datang baik *walk in* atau *appointment* ke *marketing gallery*. Dengan adanya website tersebut, setiap divisi dalam *marketing* dapat melihat *progress* yang sedang berjalan. Sehingga hal itu dapat mempermudah *flow* perusahaan dan setiap karyawan dapat terus terupdate.

Selain administrasi, penulis juga memiliki tugas tambahan yang terkadang diberikan oleh divisi lain seperti *marketing communication*, *supervisor sales*, dan *event and promotion*. Salah satunya yaitu seringkali Elevee mengadakan acara untuk menarik konsumen sehingga membutuhkan tenaga kerja lebih agar acara tersebut dapat berjalan dengan lancar. Biasanya penulis diminta untuk membantu menjadi panitia pengurus acara seperti panitia konsumsi dan lain-lain. Penulis sudah berkontribusi dalam beberapa acara yang diselenggarakan oleh Eleve Penthouses and Residences seperti *Signing Ceremony*, *Joyful 3rd Barkday*, *Wine Tasting*, *April Live Concert*, dan masih banyak lagi.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

3.2.1 Tugas yang dilakukan

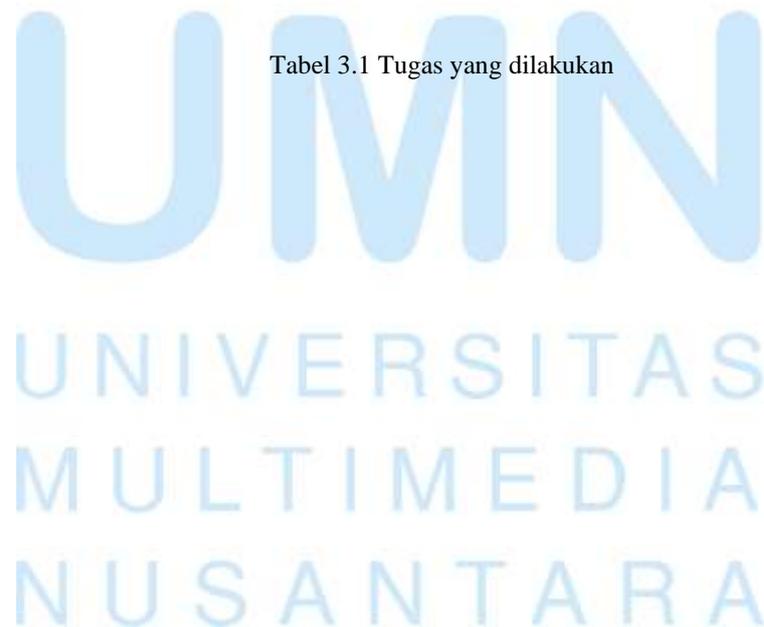
Selama program kerja magang MBKM, penulis ditempatkan pada tim *marketing support* tetapi pada beberapa kesempatan, penulis juga harus membantu tim lain dalam melaksanakan tugasnya. Sehingga penulis memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan sebagai *intern* di perusahaan, tugas tersebut antara lain:

| No. | Jenis Pekerjaan | Divisi | Koordinasi | Outcome | Waktu |
|-----|--|--------------------------|--------------------------------------|--|------------|
| 1. | Membuat dan melengkapi kebutuhan pembayaran <i>reimbursement</i> untuk diajukan kepada divisi <i>finance</i> | <i>Marketing Support</i> | Seluruh Tim <i>Marketing Support</i> | Uang <i>reimbursement</i> cair dalam bentuk giro | 2-3 Minggu |
| 2. | Membuat dan melengkapi pembayaran Uang Jaga Pameran yang dilakukan oleh <i>sales</i> | <i>Marketing Support</i> | Claudia Pinasthika Situmeang | <i>Sales</i> mendapatkan bayaran sesuai dengan jadwal jaga pameran | 2-3 Minggu |
| 3. | Merekap seluruh dokumen yang sedang <i>on progress</i> ataupun yang sudah selesai | <i>Marketing Support</i> | Sinthya Carolyne | Rekapan dalam bentuk Excel untuk membantu memvalidasi dokumen <i>on-progress</i> | 1 Hari |

| | | | | | |
|----|--|--------------------------------|---|--|--------------------|
| 4. | Mengarsip seluruh dokumen yang ada dan disusun pada <i>sharing folder</i> | <i>Marketing Support</i> | Seluruh Tim <i>Marketing Support</i> | Dokumen secara digital | 1 Hari |
| 5. | Mengambil kwitansi cicilan bayar pada kantor pusat 2 kali dalam 1 bulan | <i>Marketing Support</i> | Seluruh Tim <i>Marketing Support</i> | Kumpulan bukti atau kwitansi cicilan bayar <i>customer</i> | 1 Hari |
| 6. | Menyerahkan kwitansi cicilan bayar kepada <i>customer</i> | <i>Marketing Support</i> | Seluruh Tim <i>Marketing Support</i> | <i>Customer</i> mendapatkan kwitansi cicilan bayarnya | Tentatif |
| 7. | Membuat dan melengkapi <i>form</i> perjalanan dinas <i>sales</i> | <i>Marketing Support</i> | Sinthya Carolyne | <i>Sales</i> mendapatkan bayaran sesuai dengan periode perjalanannya | 2-3 SMingg u |
| 8. | Merekap seluruh <i>reimbursement</i> dan uang jaga pameran yang sudah diajukan kepada divisi <i>finance</i> dan divisi HRD | <i>Marketing Support</i> | Seluruh Tim <i>Marketing Support</i> | Rekapan dalam bentuk Excel pengeluaran dari setiap tim <i>sales</i> | 1 Hari |
| 9. | Membantu ketika perusahaan melaksanakan <i>event</i> | <i>Marketing Communication</i> | Benny Chandra G | Acara yang berjalan lancar dan bisa meningkatkan | Tentatif |

| | | | | | |
|-----|--|----------------------------------|------------------|---|---------------|
| | | | | kepuasan <i>customer</i> | |
| 10. | Mengupdate <i>leads agent</i> pada website Elevee | <i>Supervisor Marketing Club</i> | Vinisia | Rekapan mengenai <i>customer</i> yang sudah di <i>approach</i> | 2-3 Hari |
| 11. | Merekap data <i>Youtube</i> Elevee | <i>Digital Marketing</i> | Fiona Andhyka | Mengetahui peningkatan atau penurunan jumlah <i>views</i> pada <i>Youtube</i> | Setiap Minggu |
| 12. | Mempersiapkan kebutuhan <i>event Product Knowledge agent</i> | <i>Marketing Communication</i> | Tito Julian P | <i>Event</i> berjalan dengan lancar | Tentatif |

Tabel 3.1 Tugas yang dilakukan



3.2.2 Uraian Kerja Magang

Pada program kerja magang MBKM, penulis mendapatkan beberapa tugas dan tanggung jawab sebagai *marketing support intern*. Akan tetapi, penulis juga mendapatkan tugas tambahan dari divisi lain. Berikut adalah uraian mengenai tugas dan tanggung jawab yang telah dilakukan oleh penulis:

1. **Membuat dan melengkapi kebutuhan pembayaran *reimbursement***

Penulis memiliki tugas untuk membuat *form* permohonan pembayaran dan melengkapi lampiran-lampiran yang dibutuhkan. Untuk melakukan *reimbursement*, terdapat beberapa ketentuan dari divisi *finance* dan lampiran yang dibutuhkan. Lampiran yang dibutuhkan yaitu bukti foto yang harus terlihat jelas seluruh orang yang terlibat dan bon asli dari toko. Tanpa adanya lampiran tersebut, permohonan *reimbursement* tidak dapat diproses. Sedangkan ketentuan yang ditetapkan oleh divisi *finance* yaitu pengajuan tidak boleh lebih dari 1 bulan sesuai tanggal yang tertera pada bon, tanda tangan harus disertai tanggal, dan bukti foto harus jelas dan sesuai dengan form yang telah diisi. Pengajuan *reimbursement* biasanya diajukan terlebih dahulu kepada *division head*. Setelah mendapatkan *approval*, dilanjutkan kepada divisi *finance* dan direktur PT. Alam Sutera TBK. Berikut adalah salah satu permohonan pembayaran *reimbursement entertainment* yang telah dibuat oleh penulis:

PERMOHONAN PEMBAYARAN

Dibayar Kepada : Sucanto Tjhal

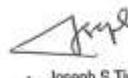
Sejumlah : Rp. 474.253 (Empat Ratus Tujuh Puluh Empat Ribu Dua Ratus Delapan Puluh Tiga Rupiah)

Untuk Beban Dept. : Marketing Club

Untuk Keperluan : Entertainment

Diminta Oleh
Diketahui Oleh
Ditetujui Oleh





(Sucanto Tjhal)
(Kristian A Wibowo)
(Joseph S Tjong)

Nama Jelas
Nama Jelas
Nama Jelas

Gambar 3.2 Form Permohonan Pembayaran Entertainment

Attachment 7
 INDICATIVE LIST OF ENTERTAINMENT (ADVERTISING) EXPENSES
 FISCAL YEAR 2019

| No. | Date | Division | Location | Address | Kode | Amount (IDR) | Notes | Position | Company's Name | Line of Business | Remarks |
|-----|-------------|----------|----------|------------|---------------|--------------|----------|-----------|---------------------|------------------|---------|
| 1. | 25 Jan 2019 | MC | Elmer | PIVAGE | Entertainment | 142.000 | Event Up | Admin | Sigma 2019 Apria | Entertainment | Daftar |
| 2. | 8 Feb 2019 | MC | Sadar TV | Stasiun TV | Entertainment | 332.253 | Sponsor | Manajemen | Siaga 2019 Property | Entertainment | Latihan |
| | | | | | | 474.253 | | | | | |

Diminta Oleh
Diketahui Oleh
Ditetujui Oleh





(Sucanto Tjhal)
(Kristian A Wibowo)
(Joseph S Tjong)

Gambar 3.3 Form Lampiran Permohonan Pembayaran Entertainment

①



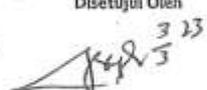


Gambar 3.4 Foto dan Bon Permohonan Pembayaran *Entertainment*

2. Membuat dan melengkapi pembayaran uang jaga pameran yang dilakukan oleh sales.

Selain permohonan pembayaran *reimbursement entertainment*, penulis juga bertugas untuk membuat dan melengkapi permohonan pembayaran uang jaga pameran yang dilakukan oleh sales. Elevee Penthouses and Residences banyak melakukan pameran atau membuka *booth* di berbagai tempat dan acara seperti BCA Expo ICE BSD, BCA Expo Surabaya, BCA Expo Makassar, dan *booth* yang tersebar di beberapa mal. Tentunya setiap pameran dan *booth* yang diselenggarakan membutuhkan beberapa sales jaga. Sales yang mendapatkan kesempatan jaga akan mendapatkan uang jaga yang diajukan oleh penulis. Terdapat beberapa lampiran yang dibutuhkan seperti memo mengenai nomor rekening sales dan absen sales yang jaga pameran. Lampiran tersebut wajib untuk mendapatkan *approval* baik dari *division head*, *chief marketing officer*, dan divisi *finance*. Pengajuan permohonan pembayaran uang jaga pameran sedikit berbeda dengan permohonan pembayaran *reimbursement*. Untuk

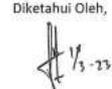
uang jaga pameran, penulis harus mendapatkan *approval* dari *supervisor sales* terlebih dahulu, setelah itu *approval* dari *division head*, direktur PT. Alam Sutera, dan terakhir diajukan kepada divisi *finance*. Dalam pembuatan permohonan pembayaran ini, penulis tetap harus berkoordinasi dengan tim *marketing support* yaitu Claudia Pinasthika Situmeang. Berikut adalah permohonan pembayaran uang jaga pameran yang telah dibuat oleh penulis:

| PERMOHONAN PEMBAYARAN | | |
|---|---|---|
| Dibayar Kepada : | Team Sales Elevelo IH 10 | |
| Sejumlah : | Rp. 650.000 (Enam Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah) | |
| Untuk Beban Dept.: | Sales & Marketing Elevelo | |
| Untuk Keperluan : | Uang Jaga Pameran Periode Feb 2023 (Surabaya) | |
| Diminta Oleh | Diketahui Oleh | Disetujui Oleh |
|  |  |  |
| (Suranto Tjhai) | (Kristien A Wibowo) | (Joseph S Tjong) |
| Nama Jelas | Nama Jelas | Nama Jelas |

Gambar 3.5 Form Permohonan Pembayaran Jaga Pameran

INTERNAL OFFICE MEMO (PT. AGR)
BIAYA JAGA PAMERAN
Februari 2023
IH 10

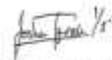
| No | No. Rekening Bank Mandiri | Plus | Nominal | Co | NO | Nama |
|----|---------------------------|------|-------------|----|----|------------------|
| 1 | 1640004853067 | | Rp. 650.000 | | | Cinthya Yulianti |

| | | |
|---|---|---|
| Dibuat & Diperiksa Oleh,  (Joshua Jesse Tjendra) | Diketahui Oleh,  (Suranto Tjhai) | Disetujui Oleh,  (Kristien A Wibowo) |
|---|---|---|

ABSEN PAMERAN BCA EXPO CIPUTRA WORLD SURABAYA
Februari 2023
IH 10

| Nama | 23 Februari 2023 | | 24 Februari 2023 | | 25 Februari 2023 | | 26 Februari 2023 | | 27 Februari 2023 | |
|------------------|------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|
| | Kamis | | Jumat | | Sabtu | | Minggu | | Senin | |
| | Pagi | Siang |
| Cinthya Yulianti | * | * | * | * | * | * | * | * | * | * |

Dibuat & Diperiksa Oleh,


(Joshua Jesse Tjendra)

Diketahui Oleh,


(Suranto Tjhal)

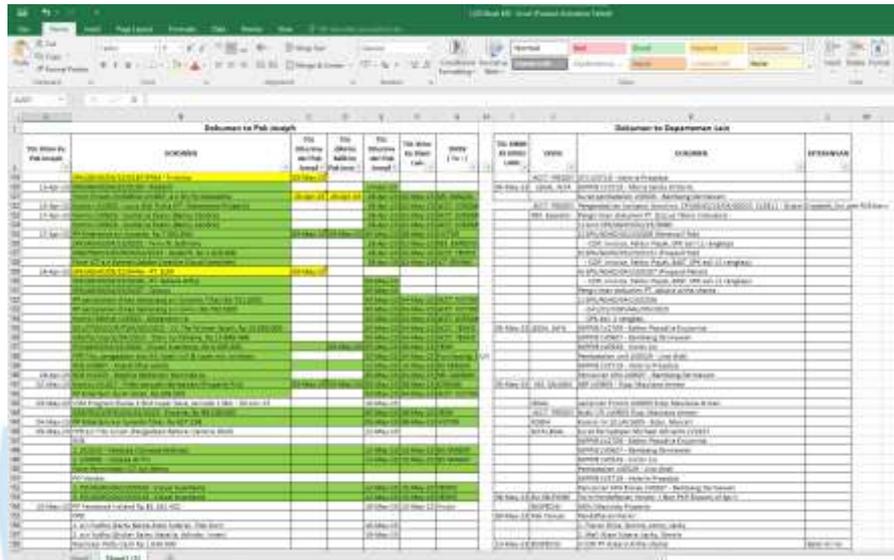
Ditetujui Oleh,


(Kristien A Wibowo)

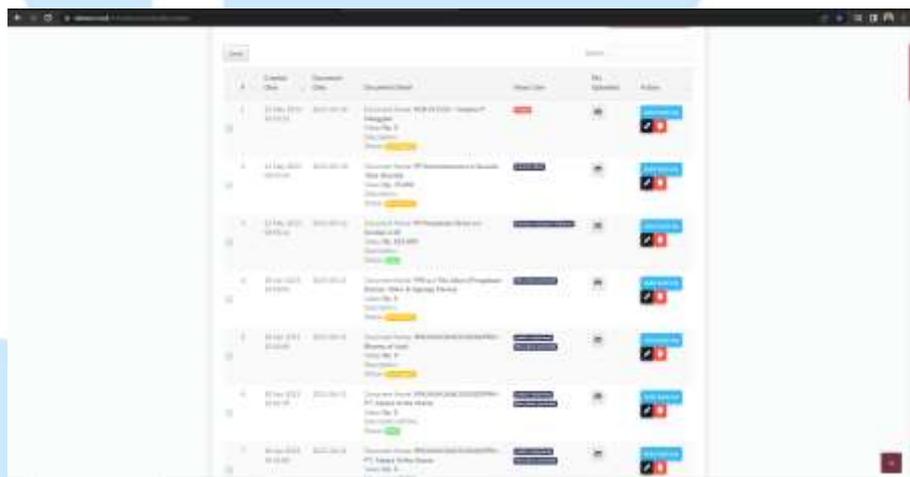
Gambar 3.6 Lampiran Permohonan Pembayaran Jaga Pameran

3. Merekap seluruh dokumen yang sedang *on progress* ataupun yang sudah selesai

Sebagai *marketing support intern* yang memiliki tugas utama yaitu mengurus administrasi perusahaan, akan sangat banyak dokumen yang keluar masuk baik dari *internal* maupun *eksternal*. Akibatnya, seringkali tim *marketing support* lupa akan *progress* dari dokumen-dokumen yang sedang berjalan ataupun banyak dokumen yang tidak kembali dari pihak eksternal. Untuk mengantisipasi hal itu maka penulis diberikan tugas untuk merekap seluruh dokumen yang keluar dan masuk untuk mendapatkan *update*. Penulis bertanggung jawab untuk memperbarui rekapan tersebut pada excel dan juga website CRM perusahaan. Rekapan dokumen pada excel digunakan sebagai catatan *internal* tim *marketing support* Elevee Penthouses and Residences. Sedangkan rekapan pada website CRM perusahaan digunakan untuk meng*update progress* dokumen kepada divisi yang bersangkutan. Berikut adalah rekapan dokumen yang dibuat oleh penulis pada excel dan website CRM perusahaan:



Gambar 3.7 Excel Rekap Dokumen *On Progress*



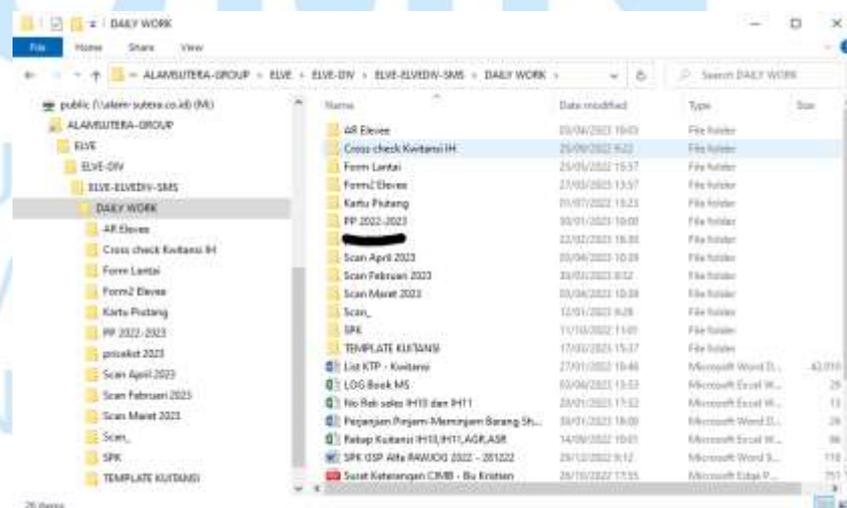
Gambar 3.8 CRM Rekap Dokumen *On Progress*

Merekap dokumen yang sedang berjalan ataupun sudah selesai digunakan untuk memvalidasi *progress* tiap dokumen. Sehingga setiap dokumen juga dapat dilacak apakah prosesnya pengajuannya sudah benar, apakah dokumen perlu revisi, dan lain-lain. Validasi itu penting agar proses pengajuan dokumen dapat sesuai dengan alur yang tepat. Penulis merekap progres dokumen pada excel dan juga website CRM perusahaan untuk memeriksa kembali apakah ada dokumen yang tertinggal.

Selain itu, merekap dokumen pada website CRM perusahaan juga bisa menjadi pengetahuan baru (*industry experience*) untuk penulis pakai di masa depan. Dimana website CRM untuk mengupdate dokumen baru dibuat untuk mengatasi masalah karyawan lain yang tidak tau progres dokumennya. Sehingga dibuat website CRM untuk menginformasikan setiap progres dokumen yang diajukan oleh tim *marketing support* kepada pihak yang terkait.

4. Mengarsip seluruh dokumen yang ada dan disusun pada *sharing folder*

Selain merekap, penulis juga memiliki tugas untuk mengarsip dokumen secara digital. Seluruh dokumen yang telah mendapatkan *approval* dari direktur PT. Alam Sutera TBK wajib di arsip untuk menghindari hilangnya dokumen tersebut. Setelah di arsip secara digital, penulis mengubah nama dokumen sesuai dengan isinya dan disusun pada *sharing folder marketing support* Elevee Penthouses and Residences. Dengan begitu seluruh tim *marketing support* dapat melihat dan juga mengubah dokumen di dalam *folder* tersebut. Berikut adalah gambaran folder dan dokumen yang ada di dalam *sharing folder* tim *marketing support*:

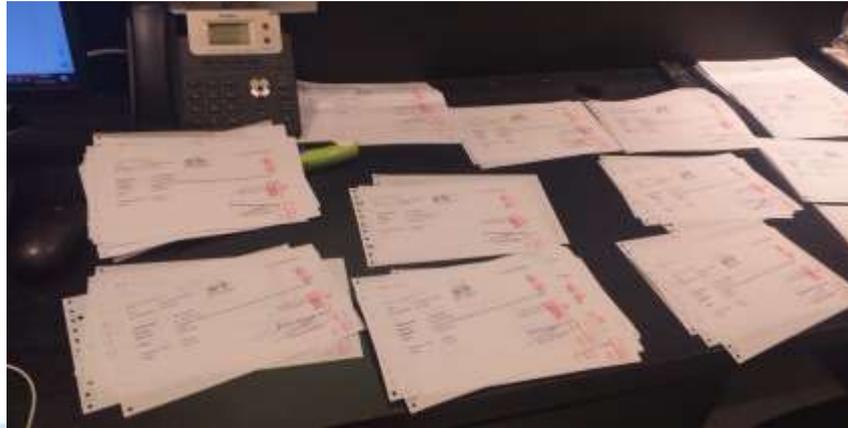


Gambar 3.9 *Sharing Folder*

Mengarsip dokumen berguna untuk memvalidasi dokumen-dokumen yang sudah mendapatkan *approval* dari direktur ataupun dokumen yang diserahkan kepada tim *marketing support* pusat. Hal itu digunakan untuk melihat ulang kelengkapan-kelengkapan dokumen yang dibutuhkan dan mengarsip seluruh dokumen yang pernah *on progress*.

5. Mengambil kwitansi cicilan bayar pada kantor pusat 2 kali dalam 1 bulan

Penulis juga berkewajiban untuk mengambil kwitansi cicilan bayar *customer* pada kantor pusat PT. Alam Sutera TBK sebanyak 2 kali dalam 1 bulan. Untuk bisa mengambil kwitansi cicilan bayar, biasanya tim *marketing support* harus membuat janji terlebih dahulu pada divisi *finance*. Dikarenakan PT. Alam Sutera Realty TBK memiliki banyak produk lain, penulis harus memisahkan terlebih dahulu kwitansi khusus Elevee Penthouses and Residences. Setelah itu, penulis mengurutkan kwitansi berdasarkan nomor unitnya untuk disusun pada holder yang sudah ada dan direkap berdasarkan nomor kwitansi untuk menjadi acuan pembayaran yang sudah dilakukan oleh *customer*. Sebelum disusun, penulis juga harus mengarsip setiap kwitansi cicilan bayar untuk di arsip pada *sharing folder*. Biasanya untuk mengambil kwitansi cicilan bayar, penulis berkoordinasi dengan Dian Puspitasari dan Claudia Pinasthika Situmeang. Berikut adalah gambaran kwitansi yang diambil oleh penulis untuk diarsip:



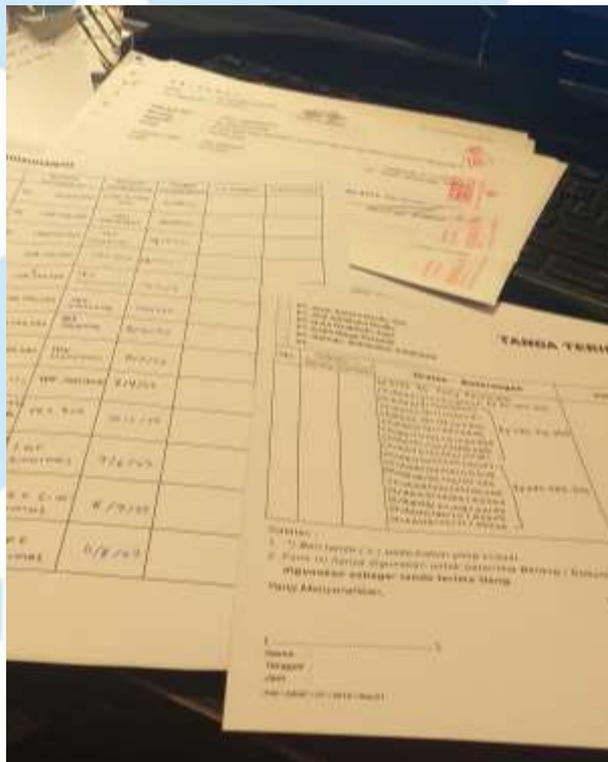
Gambar 3.10 Pengambilan Kwitansi

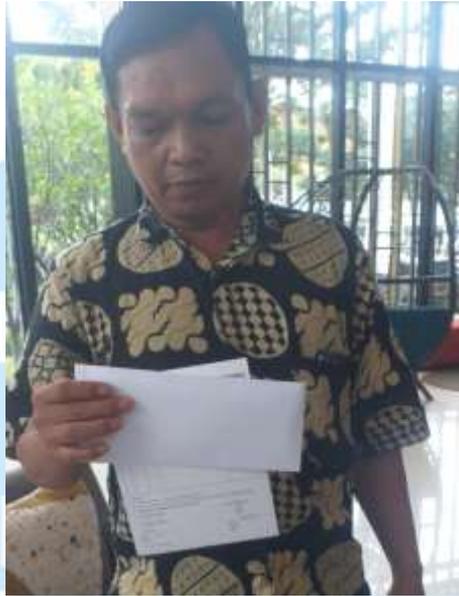
Pengambilan kwitansi pada kantor pusat menjadi pengalaman kerja (*industry experience*) yang sangat menarik bagi penulis dimana penulis dapat berhubungan langsung dengan tim pusat PT Alam Sutera Realty. Tentunya pengalaman tersebut dapat dijadikan pembekalan di masa depan mengenai bagaimana *flow* di kantor besar. Selain itu, dalam pengambilan kwitansi juga penulis ataupun tim *marketing support* juga harus memiliki etika dimana tim *marketing support* harus terlebih dahulu membuat janji dengan tim *finance* sebelum datang. Sebelum membawa kwitansi, penulis dan tim *marketing support* lainnya harus memvalidasi apakah nomor kwitansi, nominal, nomor unit, dan nama pembeli sudah sesuai dengan *list* yang diberikan agar tidak terjadi kesalahan dalam pengambilan kwitansi karena sangat banyak produk lain di bawah naungan PT Alam Sutera Realty TBK.

6. Menyerahkan kwitansi cicilan bayar kepada *customer*

Kwitansi yang setiap bulan diambil akan diserahkan kepada *customer* pada waktu yang sudah disepakati bersama antar tim Elevee Penthouses and Residences dan pembeli. *Flow* pemberian kwitansi kepada *customer* yaitu *customer* menjanjikan waktu untuk mengambil kwitansi baik kepada tim *marketing support* ataupun *sales* dan *agent*.

Setelah itu, penulis membuat tanda terima berdasarkan nomor kwitansi yang akan diambil sebagai tanda bahwa kwitansi sudah pernah diambil oleh pembeli. Terakhir, kwitansi diserahkan kepada *customer* dengan menandatangani tanda terima yang sebelumnya sudah dibuat oleh penulis. Untuk mengambil kwitansi tersebut terdapat beberapa ketentuan, yaitu orang yang mengambil kwitansi harus sesuai dengan nama pemilik unit, jika ingin diwakilkan harus menyerahkan surat kuasa. Kwitansi juga harus diserahkan oleh tim *marketing support* tidak boleh *sales* ataupun orang lain. Hal itu dilakukan untuk mengantisipasi hilangnya kwitansi *customer*. Berikut adalah gambar ketika penulis menyerahkan kwitansi kepada *customer* dan membuat tanda terima kwitansi:





Gambar 3.11 Menyerahkan Kwitansi dan tanda terima kepada *Customer*

Tentunya dalam menyerahkan kwitansi cicilan bayar *customer*, penulis harus bertindak sesuai dengan etika perusahaan. Salah satunya adalah “*respect*” dimana setiap memberikan kwitansi, penulis harus menghargai pembeli dengan bersikap sopan dan ramah. Penulis juga harus berpakaian rapi dan sopan untuk bertemu dengan pembeli ketika menyerahkan kwitansi karena sesuai dengan nilai perusahaan yaitu “*delighting customer*” penulis harus bisa membangun relasi yang baik dengan *customer*.

Selain etika, penulis juga mendapatkan pengalaman yaitu adanya interaksi dengan pihak eksternal. Tentunya akan sulit mendapatkan interaksi langsung dengan orang luar di perkuliahan karena kebanyakan mengenai teori. Sehingga dengan adanya tugas ini, penulis mendapatkan kesempatan untuk bisa berinteraksi secara langsung dan bisa berguna untuk masa depan penulis.

7. Membuat dan melengkapi *form* perjalanan dinas *sales*

Elevee Penthouses and Residences seringkali mengadakan perjalanan dinas baik untuk *principal* dan *agent gathering*, membuka pameran, ataupun *customer gathering* di luar kota terutama Semarang dan Surabaya. Dalam perjalanan dinas tersebut tentunya, *sales* akan mendapatkan upah berupa uang makan dan uang saku. Untuk pengajuan uang makan dan uang saku tersebut, penulis bertugas untuk melengkapi *form* yang diperlukan untuk diajukan kepada HRD. Setelah mendapatkan *approval* HRD dan direktur baru uang pembayaran dapat di proses oleh divisi *finance*. Berikut adalah gambaran *form* yang dibuat oleh penulis:

PERMOHONAN PEMBAYARAN

Dibayar Kepada : Kristen Andhara W. (Rekening Bank Mandiri : 1580010140609)

Sejumlah : Rp. 615.000 (Enam Ratus Lima Belas Ribu Rupiah)

Untuk Beban Dept. : Division Head Elevee

Untuk Keperluan : Perjalanan Dinas Semarang (April 2023)

Diminta Oleh : Kristen A Wibowo (Nama Jelas)

Diketahui Oleh : Kristen A Wibowo (Nama Jelas)

Disetujui Oleh : Joseph S Tjong (Nama Jelas)

Gambar 3.12 Form Permohonan Pembayaran Perjalanan Dinas

FORM PERTANGGUNG JAWABAN PERJALANAN DINAS

Nama : Elevee Alamat : ... Divisi/Unit : ... No. Telp. : ... Tanggal : ...

| TANGGAL | Makan | | | Transportasi | | Uang Saku | Lain-lain | | TOTAL |
|------------------|----------------|----------------|---------------|--------------|-------|----------------|-----------|----|----------------|
| | Paar | Send | Makan | Keretapi | Bekal | | Konsumsi | lg | |
| 21/04/23 | 45.000 | 45.000 | 19.000 | | | 100.000 | | | 235.000 |
| 22/04/23 | 45.000 | 45.000 | 19.000 | | | 100.000 | | | 199.000 |
| 23/04/23 | 45.000 | 45.000 | 19.000 | | | 100.000 | | | 199.000 |
| SUB TOTAL | 135.000 | 135.000 | 57.000 | | | 300.000 | | | 627.000 |

TOTAL Biaya dan Biaya Perjalanan : 615.000

Disetujui Oleh : Kristen A Wibowo (HRD Head) dan Joseph S Tjong (Division Head)

Gambar 3.13 Form Pertanggung Jawaban Perjalanan Dinas

Dalam pembuatan *form* pembayaran *entertainment*, uang jaga pameran, dan juga perjalanan dinas, penulis mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru (*industry experience*) karena penulis dapat mengetahui bagaimana *flow* pengajuan pembayaran mulai dari pembuatan dan pengumpulan lampiran yang dibutuhkan, mendapatkan approval dari beberapa pihak seperti *finance*, *division head*, dan direktur PT Alam Sutera Realty TBK, hingga pembayaran tersebut bisa cair. Tentunya pengajuan pembayaran tersebut sangat bermanfaat dan bisa menjadi pengetahuan yang dipakai pada dunia kerja selanjutnya.

Selain *industry experience*, dalam *flow* pengajuan *form* pembayaran *entertainment*, uang jaga pameran, dan perjalanan dinas juga harus beretika dimana penulis harus mendapatkan *approval* pertama dari peminta, dilanjutkan *division head*, *chief marketing office*, dan terakhir direktur. Setelah mendapatkan *approval* direktur baru dapat diproses oleh divisi *finance*. Tentunya *flow* tersebut tidak bisa didahului atau dilompati karena sesuai dengan jabatan pada perusahaan.

8. Merekap seluruh *reimbursement* dan uang jaga pameran yang sudah diajukan kepada divisi *finance* dan divisi HRD

Selain membuat permohonan pembayaran *reimbursement* dan uang jaga pameran, penulis juga harus merekap setiap mengajukan permohonan pembayaran tersebut. Hal itu dilakukan agar divisi *finance* dapat mengetahui pengeluaran setiap bulannya dari Elevee Penthouses and Residences. Biasanya divisi *finance* akan meminta rekap pada akhir bulan. Rekap pengajuan permohonan pembayaran dibagi kedalam 4 kategori yaitu pengajuan yang dilakukan oleh *division head*, *marketing club*, *in-house 10*, dan *in-house 11*. Pembagian itu dilakukan untuk mengetahui pengeluaran setiap tim. Berikut adalah contoh rekap dari *in-house 10*:

| No | Kategori | Jumlah | Tanggal | Status | Keterangan |
|----|----------|--------|---------|--------|------------|
| 1 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 2 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 3 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 4 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 5 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 6 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 7 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 8 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 9 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 10 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 11 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 12 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 13 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 14 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 15 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 16 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 17 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 18 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 19 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 20 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 21 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 22 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 23 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 24 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 25 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 26 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 27 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 28 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 29 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 30 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 31 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 32 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 33 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 34 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 35 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 36 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 37 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 38 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 39 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 40 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 41 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 42 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 43 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 44 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 45 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 46 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 47 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 48 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 49 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 50 | ... | ... | ... | ... | ... |

Gambar 3.14 Rekapian *reimbursement*

Rekapian *reimbursement* dan uang jaga pameran digunakan sebagai acuan divisi *finance* terhadap pengeluaran pada setiap tim. Hal itu dikarenakan, divisi *finance* membatasi nominal yang dikeluarkan oleh setiap divisi sehingga divisi *finance* harus memvalidasi apakah pengeluaran setiap bulan tidak melebihi batas yang sudah di tetapkan. Dengan adanya rekapian yang dibuat oleh penulis, divisi *finance* lebih mudah untuk mengetahui dan memvalidasi pengeluaran tim Elevee Penthouses and Residences setiap bulannya.

9. Membantu ketika perusahaan melaksanakan *event*

Seringkali Elevee Penthouses and Residences mengadakan acara untuk menarik minat pembeli. Ini merupakan salah satu strategi *marketing* yang dilakukan oleh Elevee Penthouses and Residences untuk menyebarkan *awareness* mengenai produk baru PT Alam Sutura Realty TBK. Untuk menyukseskan acara yang diselenggarakan oleh Elevee Penthouses and Residences, penulis seringkali berkontribusi dalam mempersiapkan acara dan menjadi panitia untuk membantu melancarkan acara tersebut. Berikut beberapa acara Elevee Penthouses and Residences yang memiliki kontribusi penulis:

- BCA Expoversary



Gambar 3.15 Acara BCA *Expoversary*

BCA *Expoversary* merupakan acara yang diselenggarakan oleh bank BCA dengan membuka banyak *booth* di ICE BSD mulai dari makanan, otomotif, travel, pakaian, dan juga properti. Acara ini diselenggarakan dari 23 hingga 26 Februari 2023. Elevee Penthouses and Residences bergabung menjadi salah satu perusahaan properti yang membuka *booth* di acara tersebut. Pada acara tersebut, sangat

banyak *customer* yang tertarik dengan *booth* Elevee Penthouses and Residences. Penulis bertugas menjadi orang yang meliput rangkaian acara BCA Expoversary dari awal hingga akhir untuk dijadikan konten yang akan di *post* pada sosial media Elevee Penthouses and Residences. Selain itu, penulis juga membantu mempersiapkan kebutuhan yang diperlukan untuk booth Elevee Penthouses and Residences seperti kabel dan brosur-brosur untuk dibagikan pada *booth*. Elevee Penthouses and Residences juga bergabung dengan produk PT Alam Sutera Relaty TBK lainnya di *booth*.

- *Signing Ceremony* with ACSET dan beberapa bank ternama



Gambar 3.16 Acara *signing ceremony*

Acara *signing ceremony* menjadi acara yang menandai bahwa Elevee Penthouses and Residences bekerja sama dengan perusahaan konstruksi ACSET untuk membangun propertinya. Selain ACSET, acara tersebut juga menandai bahwa Elevee Penthouses and Residences juga bekerja sama dengan beberapa bank ternama. Sangat banyak orang penting mulai dari direktur ACSET dan PT. Alam Sutera Realty TBK yang turut hadir pada acara *signing ceremony*. Beberapa media juga turut hadir untuk meliput acara

penting itu. Acara *signing ceremony* ini diselenggarakan pada *marketing gallery* Elevee Penthouses and Residences. Pada acara tersebut, penulis bertugas untuk membuat dan memberikan konsumsi kepada peserta yang hadir.

- *Sparkling Lunch Session*



Gambar 3.17 Acara *Sparkling Lunch Session*

Sumber: <https://elevee.id/news/sparkling-lunch-session-at-elevee>

Sparkling Lunch Session merupakan acara kolaborasi dari Elevee Penthouses and Residences dengan BCA Bintaro. Pada acara tersebut, BCA Bintato mengundang nasabah prioritasnya untuk makan siang, *wine tasting*, dan melihat *jewelry show*. Pertama, tamu undangan diajarkan bagaimana cara minum *wine* yang tepat. Dilanjuti dengan pertunjukan *jewelry* yang dilakukan untuk memperlihatkan koleksi perhiasan dari salah satu *brand* ternama. Tentunya selain itu, nasabah prioritas BCA Bintaro juga dijelaskan mengenai produk Elevee Penthouses and Residences dan melihat *show unit* dengan dampingan tim *sales*. Pada acara tersebut, penulis bertugas untuk menyambut *customer* dan menanyakan pilihan menu yang ingin dimakan oleh *customer*.

- *Student Live Concert April 2023*



Gambar 3.18 Acara *Student Live Concert* April 2023

Sumber: <https://elevee.id/news/student-live-concert-2023-at-elevee>

Student Live Concert merupakan acara yang diselenggarakan pada *marketing gallery* Elevee Penthouses and Residences dengan mengundang murid yang gemar bermain musik untuk mengadakan *annual concert*. Acara ini dibagi menjadi 3 sesi dikarenakan sangat banyak peserta yang ikut hadir meramaikan *annual concert* pada *marketing gallery* Elevee Penthouses and Residences. Salah satu rangkaian pada acara tersebut adalah peserta dapat melakukan *photobooth* pada tempat yang sudah disediakan. Penulis bertugas untuk melakukan registrasi pada *photobooth* tersebut. Setiap peserta yang ingin melakukan *photobooth* harus memberikan nomor telepon dan juga namanya. Sehingga rekapan data ini akan dipakai sebagai *database internal* perusahaan untuk meng-*approach* calon *buyer*.

- *Joyful 3rd Barkday*



Gambar 3.19 *Joyful 3rd Barkday*

Sumber: <https://elevee.id/news/joyfuls-wonderland-3rd-barkday>

Joyful 3rd Barkday merupakan acara ulang tahun seekor anjing bernama Joyful yang diselenggarakan dengan meriah pada *Marketing Gallery Elevee Penthouses and Residences*. Banyak tamu undangan yang membawa hewan peliharaannya untuk meramaikan acara ulang

tahun Joyful. Terdapat beberapa rangkaian acara seperti tiup lilin, *fashion show*, dan pembagian hadiah untuk pemenang *fashion show*. Acara ini diselenggarakan untuk menyebarkan *awareness* pada masyarakat sekitar bahwa terdapat apartemen *pet friendly* yang terletak di *Central Business District* Alam Sutera. Pada acara ini, penulis bertugas sebagai registrasi tamu undangan yang datang. Penulis juga membantu membagikan *voucher* khusus bagi tamu yang datang.

- *Viva La Grill*



Gambar 3.20 Acara *Viva La Grill*

Viva La Grill merupakan salah satu acara yang diselenggarakan untuk menarik *customer* agar membeli unit Elevee Penthouses and Residences dengan cara tim *sales* mengundang tamu-tamunya untuk datang melihat *show unit* Elevee Penthouses and Residences. Sebelum melihat *show unit*, tamu undangan disajikan beberapa pilihan menu makanan berupa *steak* dan pasta. Sehingga sambil berbincang, tamu undangan dapat menikmati menu yang dihidangkan. Pada acara ini, penulis bertugas untuk menyambut tamu dan berkoordinasi dengan

koki mengenai menu yang dipilih sesuai dengan nomor meja yang ditempati.

- *Green Heroes Run*



Gambar 3.21 Acara *Green Heroes Run*

Green Heroes Run merupakan acara kolaborasi antara Elevee Penthouses and Residences dengan *Power Golf* yang mengundang sangat banyak peserta untuk melakukan lari sesuai dengan track yang sudah ditentukan yaitu mengelilingi tempat pembangunan Elevee Penthouses and Residences. Titik awal dan titik akhir dari *track* lari ini bertempat di *marketing gallery* Elevee Penthouses and Residences. Pada kesempatan ini, sangat banyak peserta yang hadir dan tertarik untuk melihat *show unit* Elevee Penthouses and Residences. Pada acara ini, penulis bertugas untuk menjaga *photobooth* dan meregistrasi peserta yang ingin foto bersama dan mengabadikan momen berlari di lingkungan Alam Sutera. Pada acara *green heroes run*, antusias peserta sangat tinggi dimana sangat banyak peserta yang tertarik untuk melihat *show unit*. Sehingga acara ini dapat menjadi acuan oleh tim *marketing communication* dalam membuat acara.

- Al-Paw



Gambar 3.22 Acara Al-Paw

Al-Paw merupakan acara yang mengundang beberapa pemilik hewan peliharaan anjing berjenis Samoyed. Pada acara ini, peserta diberikan edukasi dari pakarnya mengenai bagaimana cara merawat anjing besar dan mengatasi anjing besar yang susah diatur. Selain itu terdapat *booth* yang menjual keperluan hewan peliharaan seperti makanan, perhiasan, kandang, dan juga tali. Jika tamu undangan berbelanja pada *booth* tersebut, mereka berkesempatan untuk mendapatkan nomor undian dan mendapatkan hadiah jika nomornya terdapat pada sesi *doorprize*. Pada acara tersebut, penulis bertugas untuk melakukan registrasi pada *photobooth* dimana tamu undangan yang ingin berfoto dengan hewan peliharaannya dapat memberikan nama dan nomor teleponnya.

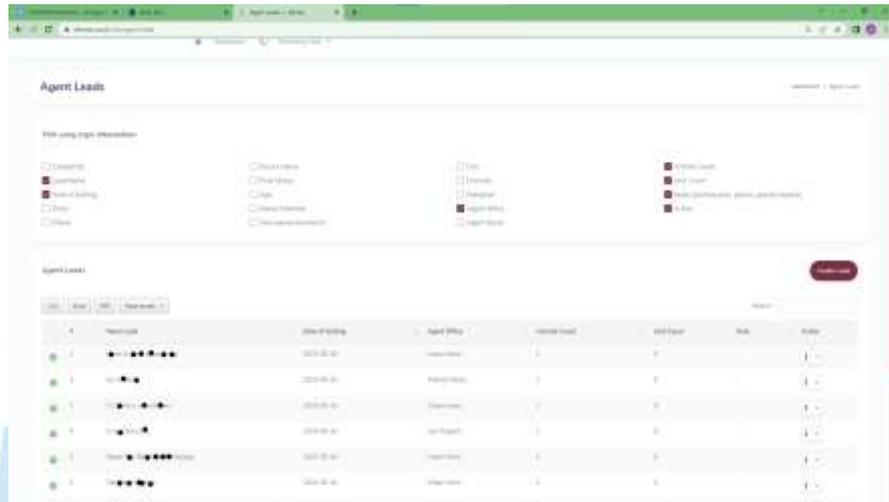
Dari banyaknya acara yang diselenggarakan oleh Elevee Penthouses and Residences, penulis sangat banyak mendapatkan pengalaman yang sangat berguna di masa depan ketika bekerja. Pengalaman yang didapat seperti bagaimana penulis bisa menghadapi masalah yang tiba-tiba terjadi pada hari pelaksanaan, bagaimana mengurus acara, dan bekerjasama untuk menyukseskan acara. Selain

itu, acara yang diselenggarakan tentunya bertujuan untuk memikat *customer* dimana seluruh karyawan harus bersikap sesuai dengan nilai-nilai yang diterapkan oleh perusahaan seperti berpakaian rapi, menghargai *customer*, bersikap ramah, dan mengutamakan pelayanan kepada *customer*.

10. Mengupdate *leads agent* pada website Elevee

Setiap *agent* dan *sales* wajib mendapatkan dan mencari calon *customer*. Untuk memastikan hal itu, Elevee Penthouses and Residences membuat rekapan pada website CRM mengenai *customer* yang sudah di *approach*. Penulis diberikan daftar *customer* yang sudah di *approach* oleh *sales* maupun *agent* dan direkap pada website CRM perusahaan. Hal ini dilakukan juga untuk memberikan informasi terkini mengenai calon *customer* kepada direktur Alam Sutera. Terdapat beberapa informasi yang harus dimasukkan meliputi nama, domisili, nomor telepon, status *leads*, preferensi unit dan *view*, alasan tertarik, dan lain-lain. Untuk merekap *leads agent*, penulis berkoordinasi dengan *supervisor marketing club* untuk mendapatkan datanya. Berikut adalah gambaran *leads* pada website:





Gambar 3.23 *Lead Agent dan Sales* pada Website CRM

Data *leads* ini digunakan untuk memvalidasi bahwa setiap *agent* ataupun *sales* mencari calon *customer*. Rekap *leads* ini akan diberikan dan dipresentasikan pada direktur PT. Alam Sutera Realty TBK oleh *division head* sehingga CRM *leads* ini harus selalu *diupdate*. Pada rapat mingguan, *sales* akan memberikan informasi dari CRM *leads customer* kepada *division head* lalu baru dipresentasikan kepada direktur oleh *division head*. Sehingga direktur dan *board of management* lainnya dapat menilai berapa banyak calon *customer* yang sudah *diapproach* oleh tim *marketing* Elevee Penthouses and Residences.

Selain itu, data *leads* pada website CRM tersebut juga bisa menjadi acuan bagi *sales* dan *agent* untuk melakukan *follow up* kepada potensial *buyer* yang kuat karena pada 1 hari, *sales* ataupun *agent* bisa bertemu dengan lebih dari 10 *customer*. Untuk mengantisipasi agar tidak lupa maka penting untuk melakukan *update* di website CRM perusahaan.

11. Merekap data *Youtube* Elevee

Penulis juga mendapatkan tugas tambahan dari divisi *digital marketing* untuk merekap data *Youtube* Elevee meliputi *views*, *likes*,

comment, tanggal rilis video, judul video, dan link video dari *keyword* yang berbeda-beda. Tugas ini dikerjakan pada *google sheet* sehingga dapat dilihat oleh seluruh tim. Rekaman ini dilakukan setiap minggu dan dibagi ke dalam 2 kelompok yaitu video internal dan eksternal dimana internal berarti video yang dirilis oleh Elevee Penthouses and Residences dan eksternal berarti video yang dirilis oleh *agent, sales*, ataupun orang di luar perusahaan. Rekaman ini berguna untuk melihat perkembangan atau kekurangan yang perlu diperbaiki dari video Youtube mengenai Elevee Penthouses and Residences. Sehingga kedepannya Elevee Penthouses and Residences dapat membuat konten yang sesuai dengan tren masyarakat. Berikut adalah tampilan rekaman *Youtube Elevee Penthouses and Residences* yang dibuat oleh penulis:

The screenshot shows a Google Sheet titled "Rekapan Youtube Elevee". The sheet contains a table with the following columns: No, Channel Name, Username, Video Title, Video Link, Views, Video Duration, Image/Thumbnail, Likes, Dislikes, and Comment. The data is organized into two main sections: "Internal" and "Eksternal". The "Internal" section includes videos from channels like "Elevee Penthouses and Residences" and "Elevee Residences". The "Eksternal" section includes videos from various external sources, including real estate agents and salespeople. The table lists numerous video titles, their corresponding links, and their performance metrics such as views, likes, and dislikes.

Gambar 3.24 Rekapan Youtube Elevee

Rekapan Youtube ini digunakan sebagai acuan dalam memvalidasi bagaimana interaksi penonton terhadap video-video Elevee Penthouses and Residences. Selain itu, rekaman ini juga dapat berguna untuk mengevaluasi kekurangan apa dari video yang telah dibuat sehingga dapat meningkatkan lagi kualitas ataupun ide agar memiliki *engagement* yang baik dengan penonton. Dari rekaman Youtube tersebut, sangat banyak evaluasi yang dapat diambil untuk meningkatkan kembali video Elevee Penthouses and Residences agar bisa menjadi lebih baik dan bisa menjangkau banyak penonton.

14. Mempersiapkan kebutuhan *event Product Knowledge agent*

Acara *product knowledge* merupakan acara yang setiap minggu diselenggarakan oleh supervisor *marketing club* dimana pada acara tersebut beberapa orang dari kantor agen properti diundang untuk mendapatkan materi mengenai Elevee Penthouses and Residences sebagai pembekalan mereka ketika menjelaskan kepada calon *buyer*. Pada acara tersebut terdapat beberapa kebutuhan seperti konsumsi, *microphone*, bangku, dan *slide* untuk presentasi sehingga membutuhkan beberapa bantuan untuk mempersiapkan hal-hal tersebut. Penulis dan tim *event and promotion* berkewajiban untuk membantu melengkapi keperluan-keperluan tersebut sebelum acara dimulai. Berikut adalah gambaran acara *product knowledge* yang dilaksanakan pada *marketing gallery* Elevee Penthouses and Residences:



Gambar 3.25 Acara *Product Knowledge* untuk *Agent*

Tentunya ketika mengundang pihak *eksternal* seperti pada acara *product knowledge*, seluruh karyawan Elevee Penthouses and Residences harus bersikap sesuai dengan etika. Biasanya tim *marketing club* akan menjamu agen sambil menunggu acara dimulai. Elevee Penthouses and Residences juga menyediakan konsumsi untuk para agen agar lebih nyaman ketika mengikuti acara *product knowledge*. Pada proses menyiapkan acara *product knowledge*,

biasanya tim *marketing club* memvalidasi terlebih dahulu berapa banyak orang yang datang kepada principal dari kantor agen yang diundang untuk dipersiapkan tempat dan juga konsumsi. Sehingga seluruh agen yang datang diharapkan dapat dengan nyaman ketika mendengarkan presentasi mengenai Elevee Penthouses and Residences dan materi dapat tersampaikan dengan baik. Hal ini juga menjadi pengalaman untuk penulis dimana penulis dapat belajar mengenai *flow acara* dan bertemu dengan banyak pihak eksternal (agen properti) dari beberapa kantor yang berbeda.

3.2.3 Kendala yang Ditemukan

Pada proses kerja magang MBKM yang telah dilalui oleh penulis di Elevee Penthouses and Residences, terdapat beberapa kendala yang dialami ketika menjalani tugas yang sebelumnya sudah disebutkan di atas. Berikut merupakan beberapa kendala yang dihadapi oleh penulis selama proses kerja magang MBKM:

1. Beberapa lampiran yang tidak diberikan oleh pihak yang bersangkutan sehingga memperlambat proses dokumen.

Untuk mengajukan dokumen ke kantor pusat, biasanya terdapat beberapa lampiran yang wajib diikut sertakan. Hal itu sudah menjadi ketentuan dari kantor pusat. Salah satunya yang sering terjadi pada perusahaan Elevee Penthouses and Residences yaitu ketidaklengkapan lampiran permohonan pembayaran *reimbursement*, seharusnya pengaju permohonan pembayaran tersebut memberikan lampiran berupa bon asli, daftar absen, dan foto saat kegiatan berlangsung. Akan tetapi, seringkali *sales* atau pengaju tidak memberikan foto yang jelas dan absen yang tidak lengkap. Foto diwajibkan jelas dan sesuai dengan jumlah peserta yang hadir karena itu menjadi acuan divisi *finance* apakah nominal

yang dikeluarkan sepadan dengan peserta yang hadir. Daftar absen yang diberikan juga biasanya tidak sesuai dengan peserta yang hadir sehingga penulis harus mencari nama-nama yang hadir pada saat acara diselenggarakan. Ketidaklengkapan itu mengakibatkan dokumen ditolak oleh divisi *finance* dan proses pengajuan *reimbursement* jadi terhambat.

2. *Customer* yang datang tiba-tiba untuk mengambil kwitansi tanpa ada janji terlebih dahulu.

Untuk menyerahkan kwitansi cicilan bayar *customer*, tentunya perlu waktu untuk mempersiapkan lampiran yang dibutuhkan terlebih dahulu seperti membuat tanda terima berdasarkan nomor kwitansi dan memastikan jumlah kwitansi tepat dan sesuai dengan pembayaran yang telah dilakukan oleh *customer*. Pada umumnya, *customer* harus terlebih dahulu melakukan janji dengan *sales* yang selanjutnya disampaikan kepada tim *marketing support* agar dapat mempersiapkan lampiran yang dibutuhkan. Akan tetapi, *customer* seringkali datang tanpa melakukan janji sehingga mereka harus menunggu dalam waktunya yang lumayan lama agar tim *marketing support* bisa mempersiapkan lampiran yang dibutuhkan atau menunggu tim *marketing support* kembali ke kantor jika memiliki kerjaan di luar. Padahal perusahaan Elevee Penthouses and Residences mengutamakan kenyamanan *customer* dan tidak ingin membuat *customer* menunggu. Biasanya *customer* juga tidak datang pada waktu yang sudah dijanjikan. Sehingga hal tersebut menjadi kendala penulis ketika harus mempersiapkan kwitansi secara terburu-buru ketika *customer* sudah datang tanpa membuat janji.

3. Permintaan sumber daya manusia untuk acara Elevee Penthouses and Residences yang terlalu mendadak.

Seringkali, beberapa karyawan diminta datang pada acara Elevee Penthouses and Residences secara mendadak dikarenakan tamu yang datang melebihi undangan atau perkiraan tim *marketing communication*. Dengan permintaan yang mendadak, biasanya karyawan tidak bisa datang karena sudah ada janji ataupun tinggal jauh dari kantor. Hal itu bisa menyebabkan *customer* yang kurang puas dengan pelayanan di acara Elevee Penthouses and Residences. Salah satu contohnya yaitu pada acara *Viva La Grill*, dimana penulis mengalami kendala ketika menjalankan tugasnya. Penulis dengan 1 rekan bertugas untuk menanyakan menu yang akan dipilih oleh *customer*. Akan tetapi *customer* datang secara bersamaan dan lebih banyak dari undangan yang seharusnya sehingga sangat banyak miskomunikasi antara panitia acara *Viva La Grill*. Banyak tamu undangan yang makanannya tidak datang ataupun salah pesanan. Tentunya itu juga tidak sesuai dengan nilai perusahaan dimana setiap karyawan harus membangun hubungan yang baik dengan *customer*.

3.2.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Dari kendala yang ditemukan oleh penulis ketika melakukan kerja magang MBKM selama 6 bulan, penulis mencari solusi agar dapat mengatasi kendala tersebut. Berikut solusi yang dapat dilakukan oleh penulis dari kendala di atas:

1. Mensosialisasikan kepada seluruh departemen, lampiran-lampiran yang dibutuhkan untuk mengajukan dokumen terutama dokumen permohonan pembayaran *reimbursement*.

Pada rapat mingguan, *division head* atau tim *marketing support* dapat memberikan informasi mengenai lampiran yang dibutuhkan

ketika mengajukan dokumen. Sehingga ketika pihak terkait ingin mengajukan dokumen, mereka sudah tahu apa saja lampiran yang dibutuhkan. Dengan begitu, pengajuan dokumen dapat lebih cepat dan tidak memakan banyak waktu karena lampiran yang dibutuhkan sudah terkumpul. Hal itu juga dapat dilakukan seterusnya ketika mendapatkan informasi baru dari kantor pusat seperti divisi *finance* ataupun direktur PT Alam Sutera Realty TBK agar tim pada Elevee Penthouses and Residences juga mendapatkan *update*.

2. Tim *marketing support* dapat membagi waktu untuk tidak meninggalkan kantor pada waktu yang bersamaan. Sehingga ketika ada *customer* yang secara mendadak ingin mengambil kwitansi, salah satu tim *marketing support* dapat mengerjakannya. Jika seluruh tim *marketing support* tidak bisa berada di kantor karena keperluan mendesak, solusi yang didapatkan yaitu menitipkan kwitansi beserta tanda terimanya kepada resepsionis *marketing gallery* Elevee Penthouses and Residences agar *customer* tetap bisa mengambil kwitansi. Selain itu, divisi lain juga dapat bekerja sama khususnya *sales* untuk memberikan informasi pengambilan kwitansi tidak mendadak agar tim *marketing support* tidak kewalahan dalam mempersiapkan kwitansi.
3. Agar tidak kekurangan sumber daya manusia pada hari acara Elevee Penthouses and Residences, tim *marketing communication* bisa berdiskusi mengenai kebutuhan sumber daya manusianya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada *customer*. Selain itu, antisipasi juga dibutuhkan jika tiba-tiba banyak tamu yang datang melebihi tamu undangan. Tim *marketing communication* lebih baik menyediakan sumber daya manusia cadangan sehingga ketika hari acara tidak kewalahan. Selain itu, *plan b* juga dibutuhkan jika terjadi suatu kendala yang tidak diinginkan pada saat acara. Pemberitahuan

mengenai sumber daya manusia juga dikomunikasikan dari jauh-jauh hari agar karyawan dapat menyisihkan waktu.

