



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Kerja magang dilakukan di bawah divisi *Guest Relation Officer (GRO)*, di bawah bimbingan BM Danny selaku *Head Of Guest Relation Officer*. Sebagai *intern* di GRO, pekerjaan yang dilakukan oleh penulis berkenaan dengan fungsi GRO sendiri, yakni penanganan kartu komunitas, kuesioner, komplain pelanggan, *waiting list*, serta pekerjaan administrasi.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Tugas yang dilakukan oleh penulis selama melakukan kerja magang di GRO dapat dikategorikan menjadi pekerjaan *administrative* dan pekerjaan *non-administrative*. Beberapa pekerjaan administratif berupa pengiriman *email* penawaran menu kepada calon pelanggan serta membuat *function bulletin*. Sedangkan pekerjaan non administratif antara lain, menginput formulir pendaftaran kartu komunitas, menulis artikel *bulletin* Bandar Djakarta, mengambil gambar untuk keperluan dokumentasi dan penunjangan artikel, memegang *account* twitter Bandar Djakarta, serta penanganan *waiting list*.

3.3. Uraian Pelaksanaan Magang

3.3.1 Proses pelaksanaan

Minggu Ke-	Jenis Pekerjaan yang Dilakukan Mahasiswa
1	<ul style="list-style-type: none"> - Pengenalan diri kepada setiap divisi - Mengetahui jenis pekerjaan yang akan dilakukan - Mengetahui promo yang sedang berlaku - Diskusi dengan SPV GRO, <i>customer care</i>, <i>manager</i> - Input data komunitas dan kuesioner - Memberi masukan artikel untuk <i>social media twitter</i> - Membantu tugas rekan divisi GRO - Ikut latihan mengontrol di lapangan berkaitan dengan kinerja staf - Mengikuti briefing GRO untuk mengetahui informasi yang terjadi - Memberikan masukan untuk perayaan ultah Bandar Djakarta Alsut saat <i>meeting</i> panitia
2	<ul style="list-style-type: none"> - Input data komunitas dan kuesioner - Menyebarkan kuesioner untuk pelanggan - Membantu tugas rekan divisi GRO - Mengikuti <i>briefing</i> GRO - Menjaga <i>counter community card member</i> - Mengikuti <i>meeting</i> untuk perayaan ultah Bandar Djakarta Alsut - Membuat undangan untuk perayaan ultah Bandar Djakarta Alsut - Diskusi dengan SPV <i>Customer Care</i>, <i>Assistant Manager</i>
3	<ul style="list-style-type: none"> - Input data komunitas - Menjaga <i>counter community card member</i> - Membantu tugas rekan divisi GRO - Menyebarkan kuesioner untuk pelanggan - Membuat kuesioner untuk pemegang point kartu komunitas - Membuat form diskon - Mencari data ulangtahun pemegang <i>community card</i> bulan Agustus
4	<ul style="list-style-type: none"> - Input data komunitas - Menjaga <i>counter community card member</i> - Membantu tugas rekan divisi GRO - Membuat tulisan pengumuman bagi <i>customer</i> - Mengikuti <i>briefing</i> GRO

	<ul style="list-style-type: none"> - Menangani <i>waiting list</i> - Diskusi dengan <i>manager</i> mengenai perkembangan pekerjaan
5	<ul style="list-style-type: none"> - Input data komunitas - Membantu tugas rekan divisi GRO - Wawancara pemenang ke – 3 point tertinggi <i>community card</i> - Membuat artikel - Membuat <i>press release</i> untuk BAZAR - Menangani <i>waiting list</i>
6	<ul style="list-style-type: none"> - Input data komunitas - Membantu tugas rekan divisi GRO - Menangani <i>waiting list</i> - <i>Handling and monitoring twitter</i> Bandar Djakarta Alsut
7	<ul style="list-style-type: none"> - Input data komunitas - Membantu tugas rekan divisi GRO - Menangani <i>waiting list</i> - <i>Hunting</i> foto acara Aziz Nunung - <i>Posting</i> foto acara rekreasi Aziz Nunung di facebook - Meminta tanda tangan Nunung dan Aziz, video untuk ucapan ultah Bandar Djakarta Alsut - <i>Handling and monitoring twitter</i> Bandar Djakarta Alsut
8	<ul style="list-style-type: none"> - Input data komunitas - Membantu tugas rekan divisi GRO - Menangani <i>waiting list</i> - Membuat <i>stamp voucher</i> diskon - Menghubungi pemegang <i>community card</i> yang memiliki point diatas 35.000 point - <i>Handling and monitoring twitter</i> Bandar Djakarta Alsut
9	<ul style="list-style-type: none"> - Input data komunitas - Membantu tugas rekan divisi GRO - Rapat panitia ultah Bandar Djakarta Alsut - Turut serta sebagai panitia dokumentasi - Membuat artikel ultah Bandar Djakarta Alsut - <i>Handling and monitoring twitter</i> Bandar Djakarta Alsut

3.1 Tabel Jenis Pekerjaan

A. Kartu Komunitas Bandar Djakarta

Keterlibatan tugas sehari-hari seorang *guest relations officer* adalah mengadakan kontak sosial dengan kelompok masyarakat tertentu, menjaga hubungan baik (*community relation and humanity relations*) dengan pihak organisasi atau lembaga yang diwakilinya.

Kartu komunitas Bandar Djakarta merupakan kartu diskon yang diberikan kepada pelanggan Bandar Djakarta yang telah memenuhi syarat dan ketentuan berlaku. Terdapat dua jenis kartu komunitas Bandar Djakarta yaitu kartu komunitas AS dan kartu komunitas OW. Kartu AS dibedakan menjadi dua, kartu AS reguler dan AS permanen. Perbedaan antara kartu AS reguler, AS permanen, dan kartu OW adalah cara mendapatkannya.

Setiap harinya penulis harus mengontrol *stand community card member* yang dijaga oleh GRO yang bertugas. Formulir pendaftaran kartu baru dan perpanjangan kartu komunitas AS dan OW setiap harinya harus dikumpulkan oleh GRO, setelah itu diserahkan kepada penulis agar dapat diinput kedalam sistem yang telah ada. Formulir pendaftaran atau perpanjangan kartu komunitas AS dan OW yang telah diinput oleh penulis harus diserahkan kepada *head* GRO untuk diperiksa ulang dan di acc. Hal tersebut berguna agar kartu AS reguler yang telah memenuhi syarat untuk permanen dan kartu OW yang direkomendasikan jajaran direksi atau *head* dapat dibuatkan kartu permanen.

Formulir komunitas yang berisikan data pribadi pelanggan baik kartu AS maupun OW harus dipastikan diisi dan diinput dengan benar karena kedepannya data tersebut berguna untuk beberapa hal seperti; konfirmasi kepada pelanggan yang kartu komunitas permanennya telah jadi, pengiriman program SMS BLAST, konfirmasi apabila pelanggan mendapatkan voucher diskon dikarenakan memenangkan *point* tertinggi per tiga bulanan, ataupun hal-hal penting lainnya.

Selain mengontrol *stand community card member* dan menginput formulir pendaftaran kartu baru dan perpanjangan kartu komunitas AS dan OW, penulis juga memiliki tugas untuk mencari data pemegang kartu komunitas AS permanen yang berulang tahun setiap bulannya, setelah itu menghubungi orang-orang tersebut untuk mengundang mereka merayakan ulangtahun di Bandar Djakarta serta menerima souvenir dan kejutan yang disiapkan.

Mencari data kartu AS permanen yang telah mencapai *point* minimal 35.000, setelah itu menghubungi mereka dan menjelaskan bahwa Bandar Djakarta memiliki kebijakan bulanan yaitu mendaftarkan mereka yang sudah mencapai *point* minimal 35.000 kedalam kartu permanen, menjelaskan bahwa kartu permanen baru akan dibuat setelah *point* 38.000 terpenuhi juga merupakan tugas penulis.

B. *Event*

Event adalah merancang acara tertentu atau lebih dikenal dengan peristiwa khusus (*special events*) yang dipilih dalam jangka waktu, tempat, dan obyek tertentu yang khusus sifatnya untuk mempengaruhi opini publik (Elvinaro, 2004 : 54)

Biasanya *event* terdapat beberapa jenis, diantaranya sebagai berikut :

1. *Calender event*, yang rutin (*reguler event*) dilaksanakan pada bulan tertentu sepanjang tahun.
2. *Special events*, yaitu *event* atau acara ajang yang sifatnya khusus dan dilaksanakan pada momen tertentu diluar acara rutin dari program kerja PR.
3. *Moment event*, yaitu *event* atau acara yang bersifat momentum atau lebih khusus lagi.

Terdapat dua jenis *event* yang diselenggarakan di Bandar Djakarta. *Event* yang dilaksanakan Bandar Djakarta Alam Sutera dan *event* yang dilaksanakan pihak luar akan tetapi diselenggarakan di Bandar Djakarta Alam Sutera.

Event yang dipanitiai Bandar Djakarta Alam Sutera dan penulis ikut ambil bagian didalamnya antara lain :

1. BAZIS

Bazis merupakan kegiatan amal yang awalnya dicetuskan oleh staf Bandar Djakarta yang memiliki kesadaran bahwa membantu sesama

merupakan kewajiban mereka. Ide yang dicetuskan tersebut mendapatkan dukungan dari sesama rekan *staff, head, manager*, hingga jajaran direksi.

Prosedur pelaksanaan BAZIS dimulai dengan rapat. Setelah melakukan beberapa kali rapat, terbentuklah panitia BAZIS yang memutuskan apa yang akan dikumpulkan dan disumbangkan, tenggang waktu untuk pengumpulan, tempat dan waktu pelaksanaan, serta susunan acara yang akan dilakukan. Dari hasil rapat dibuatlah proposal BAZIS yang diajukan kepada *manager* Alam Sutera untuk mendapati persetujuan, selanjutnya diserahkan kepada masing-masing divisi di Bandar Djakarta Alam Sutera untuk mulai melakukan pengumpulan uang dan barang.

Peran serta penulis dalam BAZIS yaitu mengumpulkan pakaian bekas, mencari informasi mengenai panti asuhan yang membutuhkan, berdiskusi dan memberikan masukan kepada ketua panitia BAZIS, serta membuat *press release* untuk kegiatan tersebut.

2. Ulangtahun Bandardjakarta

Tanggal 19 Agustus 2012 Bandar Djakarta Alam Sutera berulangtahun ke 3 tahun. Perayaan Ulangtahun baru dilaksanakan tanggal 8 september 2012 dengan beberapa alasan. Perayaan Ulangtahun ini melibatkan pihak internal dan eksternal Bandar Djakarta Alam Sutera. Pihak internal yaitu jajaran direksi, *head, manager* masing-masing restoran yang tergabung dalam Bandar Djakarta Group, serta staf. Sedangkan pihak eksternal terdiri dari *tenant-tenant* di Flavor Bliss, *supplier* Bandar Djakarta Alam Sutera, dan kecamatan dan kelurahan setempat.

Prosedur pelaksanaan pearayaan ulangtahun Bandar Djakarta Alam Sutera diawali dengan dibentuknya panitia yang menentukan tema acara dan penjabaran tugas masing-masing divisi panitia. Panitia yang terbentuk melakukan beberapa kali rapat untuk membahas perkembangan persiapan acara. Beberapa persiapan yang dilakukan antara lain berkaitan dengan susunan acara, hiburan pengisi acara, undangan, sponsor, hadiah, dekorasi

dan konsumsi. Panitia juga melakukan seleksi terhadap staf Bandar Djakarta yang akan mengisi acara dan gladi bersih yang dilaksanakan H-1 sebelum acara.

Peran serta penulis dalam perayaan ulangtahun Bandar Djakarta Alam Sutera adalah mengikuti rapat persiapan, memberikan masukan dalam susunan acara, membuat undangan, menyiapkan souvenir, panitia dokumentasi, membuat artikel acara yang berlangsung untuk diterbitkan di Bandar Djakarta *Update*.

Event yang dipanitiai pihak luar akan tetapi diselenggarakan di Bandar Djakarta Alam Sutera antara lain :

1. Rekreasi Aziz Nunung

Rekreasi Aziz Nunung merupakan program *reality show* produksi stasiun TV TransTV. Rekreasi Aziz Nunung diadakan di Bandar Djakarta Alam Sutera tanggal Agustus 2012. Konsep acara Rekreasi Aziz Nunung di Bandar Djakarta Alam Sutera adalah mereka memilih makanan di pasar ikan, kemudian ikut memasak menu ikan pari saus gangan dan udang tempura bersama *chef* Yono yang merupakan salah satu *head chef* Bandar Djakarta Group.

Prosedur pelaksanaan *shooting* Rekreasi Aziz Nunung diawali dengan pihak TransTv menghubungi *head Business Development* untuk meminta ijin mengadakan acara di Bandar Djakarta Alam Sutera. *Head Business Development* menghubungi *manager* Bandar Djakarta Alam Sutera untuk membahas apakah permohonan ijin tersebut dapat diberikan. Berdasarkan tanggal dan waktu permohonan yang memungkinkan, maka ijin tersebut diberikan. Selanjutnya merupakan tugas *head Guest Relation* untuk menghubungi kembali pihak TransTv untuk membicarakan apa saja yang harus dipersiapkan dan ketentuan-ketentuan dari pihak Bandar Djakarta Alam Sutera. Hasil perbincangan dengan pihak TransTV disampaikan kepada

supervisor lapangan dan *chef* Yono yang akan ikut serta dalam persiapan dan pelaksanaan.

Peran serta penulis dalam pelaksanaan acara Rekreasi Aziz Nunung adalah mengambil foto, membuat artikel, ramah-tamah dengan pihak TransTV, meminta kesan-kesan Aziz dan Nunung berserta tanda tangan mereka untuk dibingkai dan dipajang di Bandar Djakarta Alam Sutera, serta merekam ucapan Aziz dan Nunung yang memberikan ucapan ulangtahun kepada Bandar Djakarta Alam Sutera.

2. *Event* Harian

Paket Buffet, *meeting*, dan *party for kid* yang ditawarkan oleh Bandar Djakarta Alam Sutera menjadikan setiap harinya terdapat acara-acara perusahaan ataupun ulang tahun dengan minimal undangan 50 orang dilaksanakan di Bandar Djakarta Alam Sutera. Bertepatan pada bulan Agustus adalah bulan Ramadhan, maka setiap harinya terdapat *event* seperti *event gathering customer* Mitsubishi sebelum dijalankannya ibadah puasa, *event launching* Honda Brio bertepatan saat buka puasa, dan *event* halal bin halal setelah Idul Fitri dirayakan.

Prosedur pelaksanaan *event* harian ini adalah setiap perusahaan atau individu yang akan melaksanakan *event* diwajibkan untuk menghubungi staf *marketing bonquet* untuk membicarakan menu paket yang tersedia, tambahan biaya seperti *entertainment*, dekorasi dari luar, dll. Saat terjadi kesepakatan maka dibuatlah *agreement* dari Bandar Djakarta yang harus ditandatangani pelanggan dan *head marketing bonquet* sehingga selanjutnya untuk makanan dan tempat dapat disiapkan, tentunya setelah disertai DP dari pelanggan. Masing-masing divisi Bandar Djakarta akan diberikan *function bulletin* yang berisikan tugas-tugas mereka dalam *event* tersebut. Peran penulis dalam *event* harian antara lain membantu membuat *agreement*, *function bulletin*, dan arah ruang.

C. *Handling and Monitoring Social Media*

Dunia kini tengah diramaikan dengan penggunaan media baru. Media baru adalah media dalam pengertian sangat luas. *New media theory* memberi gambaran betapa besarnya kekuatan media baru dalam mempengaruhi dunia melalui bentuk-bentuk barunya. Kemunculan media baru menimbulkan era baru dalam komunikasi yaitu era komunikasi interaktif. Ciri-ciri komunikasi interaktif dapat dilihat dalam pola interaksi yang leluasa, regulasi umpan balik yang sangat segera, menggunakan media interaktif, dan dapat menggunakan sarana audiovisual (Abrar, 2002 :19)

Sebagai salah satu restoran *seafood* ternama di Serpong, Bandar Djakarta Alam Sutera menggunakan *social media* sebagai media dalam berinteraksi dengan pelanggan. *Facebook* dan *Twitter* merupakan dua jejaring sosial media yang dipilih Bandar Djakarta Alam Sutera. Saat ini jumlah *likes* di *fanpage facebook* Bandardjakarta Alam Sutera berkisar diangka 835 *likes*, sedangkan untuk jumlah *follower twitter* berkisar diangka 250 *followers*.

Peran penulis dalam *handling* dan *monitoring social media* lebih terfokus pada *twitter*. Untuk *twitter* peran penulis adalah memperbaharui dan menggulang informasi-informasi yang ada seperti menu diskonan atau program yang sedang berlangsung. Selain itu juga penulis berinteraksi dengan *followers* seperti memberikan pertanyaan-pertanyaan, semangat, serta informasi-informasi penting yang perlu diketahui *followers* tentang *seafood*.

Penulis juga bertugas untuk memantau *tweet-tweet* yang ada setiap harinya dalam membicarakan Bandar Djakarta Alam Sutera, menjawab pertanyaan-pertanyaan ataupun komplain pelanggan berkaitan dengan Bandar Djakarta Alam Sutera. Sedangkan untuk *facebook* peran penulis adalah memasukan foto-foto *event* yang berlangsung di Bandar Djakarta Alam Sutera.

Handling dan *monitoring* melalui *twitter* untuk mengetahui apa yang dibicarakan publik mengenai Bandar Djakarta Alam Sutera dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu mengecek *mention* yang masuk atau menuliskan empat kata kunci (Bandardjakarta, Bandar djakarta, Bandarjakarta, Bandar jakarta) di menu *search*.

D. Membantu Tugas Rekan Divisi GRO

Guest Relation Officer memiliki beberapa tugas seperti yang dicantumkan dalam materi *training* dan SOP yang ada. Tugas-tugas tersebut antara lain :

1. *Handling Customer Walk In*

Handling customer walk in dilakukan saat pelanggan datang ke Bandar Djakarta Alam Sutera untuk makan disaat itu juga. GRO bertugas untuk mengantarkan pelanggan ke pasar ikan dan meminta bantuan divisi pasar ikan untuk melayani tamu dalam pemilihan item makanan. Setelah item makanan telah dipilih dan diorder, GRO kembali bertugas untuk mengantarkan pelanggan ke tempat duduk yang tersedia. Selanjutnya GRO menyerahkan pelanggan kepada divisi servis yang *incharge* untuk melakukan pelayanan pemesanan minuman dan penyediaan makanan apabila sudah matang.

2. *Handling Reservation*

Handling reservation dibedakan menjadi dua yaitu *Handling Reservation Walk In* dan *Handling Reservation By Phone*. *Handling Reservation Walk In* dilakukan saat calon pelanggan datang langsung ke Bandar Djakarta Alam Sutera untuk melakukan *booking* tempat atau pemesanan makanan untuk acara yang akan diadakan. *Handling Reservation By Phone* dilakukan saat calon pelanggan menghubungi Bandar Djakarta Alam Sutera via telpon bukan datang langsung, akan tetapi tujuannya sama yaitu reservasi.

GRO bertugas mencatat nama, no hp, no telpon rumah, jumlah pax, tanggal pendaftaran reservasi, dan tanggal dan waktu reservasi. GRO juga memberikan secara langsung atau mengirimkan daftar menu *ala carte* via email atau fax apabila calon pelanggan ingin melakukan setting menu. Apabila calon pelanggan memilih tempat diadakannya acara, maka GRO bertugas mencatat tempat yang dipeservasi. Untuk pelanggan yang melakukan setting menu, GRO bertugas membuat *function bulletin* untuk pelanggan yang telah membayar DP 50%, selanjutnya disebarkan ke divisi-divisi yang ada di Bandar Djakarta.

3. *Handling Guest Birthday*

Handling Guest Birthday dilakukan saat terdapat pelanggan Bandar Djakarta Alam Sutera mengadakan acara makan dan sedang berulang tahun. GRO akan mendata pelanggan yang berulang tahun melalui *form* ulang tahun yang diisi pelanggan, mempersiapkan staf servis untuk perayaan dengan menggunakan batok kelapa, kembang api, dan menyanyikan lagu *Happy Birthday To You* ala Bandardjakarta, serta memberikan souvenir hadiah.

3. *Handling Waiting List*

Sebagai salah satu restoran *seafood* ternama di Serpong, tidak mengherankan apabila saat *weekend* dan hari libur nasional Bandar Djakarta Alam Sutera dibanjiri pengunjung. Jumlah pengunjung yang melebihi kapasitas mengakibatkan *waiting list* pun harus dilakukan. GRO memiliki tugas untuk mempersiapkan kebutuhan *waiting list*, mengarahkan tamu *waiting list* untuk melakukan pendaftaran, dan mengantarkan tamu *waiting list* yang telah mendapatkan panggilan.

Tugas penulis saat *handling waiting list* adalah mencatat pelanggan yang mendaftarkan diri, memberikan arahan kepada pelanggan untuk menunggu tidak jauh dari resepsionis, memberitahu kepada pelanggan prosedur pemanggilan urutan *waiting list* bukan berdasarkan nomor urut

tetapi berdasarkan jumlah pax. Penulis juga menyampaikan secara jujur kepada pelanggan apabila waktu *waiting list* akan berlangsung lama sehingga pelanggan tidak kecewa. Berinteraksi dengan pelanggan yang tampak mulai bosan atau tidak sabar menunggu juga merupakan tugas penulis.

4. *Form* diskon

Form diskon merupakan media yang sebelumnya digunakan pihak GRO Bandar Djakarta GreenBay untuk memberikan informasi diskon pelanggan acc dari *head* atau jajaran direksi kepada divisi servis dan kasir. Bandar Djakarta Alam Sutera mulai bulan Agustus 2012 mulai menggunakan *form* tersebut, dimana sebelumnya untuk diskon pelanggan hanya menggunakan kertas yang dicantumkan paraf *head* atau jajaran direksi.

Peran penulis dalam *form* diskon adalah merevisi *form* diskon dari Bandar Djakarta GreenBay, setelah itu meminta persetujuan *head* GRO atas *form* diskon yang telah direvisi, langkah terakhir adalah memperbanyak jumlah *form* diskon dan mengedukasi GRO Bandar Djakarta Alam Sutera mengenai *form* diskon.

5. Kuesioner

Bandar Djakarta Alam Sutera memiliki dua macam kuesioner yaitu kuesioner yang disebarakan divisi servis yang selanjutnya direkapitulasi pihak GRO dan kuesioner yang disebarakan dan direkapitulasi pihak GRO. Perbedaan antara kuesioner tersebut adalah kedalaman pertanyaan. Tugas penulis berkaitan dengan kuesioner adalah melakukan rekapitulasi kuesioner dari divisi servis dan menyebarkan serta rekapitulasi kuesioner GRO.

Prosedur penyebaran kuesioner adalah setiap harinya penulis menyebarkan minimal 4 kuesioner. Penulis harus mempersiapkan souvenir

bagi pelanggan yang mengisi kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada pelanggan dari berbagai golongan seperti ibu rumah tangga, pekerja kantor, maupun pengunjung asing. Kuesioner yang telah diisi pengunjung setiap harinya akan direkap dalam *database* komputer.

E. Bandar Djakarta *Update*

Berupaya menciptakan berita melalui *press release*, *news letter* dan *bulletin*, dan lain-lain yang biasanya mengacu teknik penulisan 5W+1H (*Who*, *What*, *Where*, *When*, *Why* dan *How*) dengan sistematika penulisan terbalik, yang paling penting diletakan di tengah batang berita. Untuk itulah seorang PRO, mau tidak mau harus mempunyai kemampuan untuk menulis, karena sebagian besar tugasnya untuk tulis menulis (*PR writing*), khususnya dalam menciptakan publisitas. (Elvinaro, 2004 : 54)

Media internal yaitu media yang dipergunakan untuk kepentingan kalangan terbatas dan nonkomersial serta lazim digunakan dalam aktivitas *public relations*. Media ini ada beberapa jenis (Elvinaro, 2004 : 58) :

1. *House journal*, seperti majalah bulanan, profile perusahaan, laporan tahunan perusahaan, *prospectus*, *bulletin* dan tabloid.
2. *Printed materials*, seperti barang cetakan untuk publikasi dan promosi, berupa *booklets*, *pamphlet*, *leaf*, *lets*, cop surat, kartu nama, memo dan kalender.
3. *Spoken and visual word*, seperti audio visual, *video record*, *tape record*, slide film, *broad casting* media, perlengkapan radio dan televisi.
4. Media pertemuan, seperti seminar, rapat, presentasi, diskusi, pameran, acara khusus, *sponsorship*, dan *gathering meet*.

Bandar Djakarta *update* merupakan *news letter* yang disusun pihak Bandar Djakarta Group dan diterbitkan 3 bulan sekali ke seluruh restoran Bandar Djakarta. Bandar Djakarta *update* berisikan informasi-informasi,

promosi-promosi, kuis, serta pesan dan kesan pelanggan baik hasil wawancara maupun melalui jejaring sosial mengenai Bandar Djakarta Group.

Peran penulis dalam Bandar Djakarta *Update* adalah mengisi kolom berkaitan *community card member* dan berita mengenai Bandar Djakarta Alam Sutera. Untuk kolom *community card member*, penulis membuat kuesioner bagi pelanggan Bandar Djakarta yang tergabung dalam *community card member*, selanjutnya mengadakan wawancara dengan pemegang *point* tertinggi, dan menuliskan hasil wawancara ke dalam kolom tersebut dengan tujuan menarik pelanggan Bandar Djakarta untuk ikut bergabung dalam *community card member*. Sedangkan untuk kolom berita mengenai Bandar Djakarta Alam Sutera yang diisi penulis yaitu mengenai ulangtahun Bandar Djakarta Alam Sutera.

3.3.2 Kendala yang Ditemukan

A. Kartu Komunitas Bandar Djakarta

Kendala yang ditemukan adalah keterbatasan jumlah GRO dibandingkan jumlah pengunjung restoran Bandar Djakarta yang tergolong padat terutama saat *weekend* menjadikan pendaftaran kartu komunitas yang seharusnya dilakukan oleh divisi GRO beralih ke divisi servis. Kendala yang ditemukan adalah keterbatasan informasi yang diberikan tim servis kepada calon pendaftar kartu komunitas. Kurang tepatnya informasi seperti jumlah poin dan lama waktu yang harus dipenuhi untuk menjadi kartu AS permanen dan terlewatnya penjelasan mengenai keuntungan-keuntungan selain diskon 5% apabila tergabung dalam kartu AS permanen merupakan keterbatasan yang dilakukan pihak servis.

Kendala lainnya adalah tim servis yang telah mendaftarkan pelanggan untuk bergabung kedalam kartu komunitas Bandardjakarta secara tidak sengaja tidak memberikan laporan kepada pihak GRO, sehingga saat penginputan dan

pemeriksaan formulir pendaftaran ditemukan kartu komunitas yang tidak terdapat nama dan tanda tangan pihak GRO yang kedepannya bertanggungjawab apabila terjadi masalah dengan pendaftaran.

Tulisan tangan pelanggan yang mendaftarkan diri kedalam kartu komunitas Bandar Djakarta seringkali sukar terbaca. Hal ini mengakibatkan saat penginputan data kedalam sistem, penulis mengalami kesulitan dan terdapat kemungkinan terjadi kesalahan penginputan. Bagi pemegang kartu reguler yang dalam waktu 2 bulan tidak mencapai jumlah *point* 38.000 dianjurkan mendaftarkan ulang diri mereka kedalam kartu reguler baru. Dampaknya adalah komplain pelanggan yang merasa *point* mereka terbuang sia-sia dan menumpuknya data yang harus dicari penulis dan diinput ulang dengan nomor kartu reguler berbeda.

B. *Event*

1. BAZIS

Kendala-kendala yang dialami untuk acara Baziz adalah :

- a. BAZIS bukan termasuk acara yang telah diagendakan oleh pihak Bandar Djakarta Alam Sutera oleh karena itu persiapan yang ada dilakukan secara singkat.
- b. Keinginan panitia BAZIS untuk mencari panti asuhan yang benar-benar membutuhkan dimana belum ada sponsor tetap untuk panti asuhan tersebut menjadikan panitia harus melakukan survei lapangan berkali-kali ditengah kepadatan jam kerja mereka.
- c. Tidak semua staf dari divisi-divisi yang ada di Bandar Djakarta secara penuh mendukung BAZIS dikarenakan latar belakang perekonomian. Hal tersebut terlihat dari pengumpulan uang dan barang yang tidak berjalan lancar.

2. Ulangtahun Bandardjakarta Alam Sutera

Kendala-kendala yang dialami saat persiapan dan pelaksanaan acara ulang tahun Bandar Djakarta Alam Sutera adalah waktu latihan bagi pengisi acara yang merupakan staf Bandar Djakarta terbatas, konsep dan susunan acara yang berubah-ubah, menarik minat staf Bandar Djakarta untuk mengikuti acara dari pagi hari meskipun mereka seharusnya masuk *shift* kerja siang hari, keterbatasan memori yang dimiliki kamera serta besarnya ukuran foto pada kamera.

3. Rekreasi Aziz Nunung

Kendala yang dialami untuk proses persiapan dan pelaksanaan hampir tidak ada dikarenakan proses *shooting* dilakukan pada siang hari dan bertepatan pada hari puasa sehingga kondisi Bandar Djakarta Alam Sutera sangat memungkinkan dilaksanakannya *shooting*. Selain itu juga telah disediakan 1 saung besar dan 1 saung kecil bagi *crew* TransTV dari siang hingga malam hari sehingga saat *waitinglist* berlangsung pihak *crew* TransTV tetap dapat menikmati santapan malam dengan tenang.

4. Event Harian

Kendala yang dialami saat persiapan *event* harian adalah :

- a. Pemesanan tempat terlalu mendekati hari H *event* yang akan diselenggarakan.
- b. Area untuk acara Buffet, *meeting* dan *party for kid* terbatas. Terkadang saat calon pelanggan ingin membuat *event* seperti *event* perusahaan terdapat kendala yang ditemukan yaitu tempat tersebut telah di *booking* tamu *ala carte*.
- c. *Miscommunication* antar divisi dalam mempersiapkan *event* yang akan diselenggarakan.
- d. Terdapat tamu yang memiliki *budget* terbatas akan tetapi menginginkan persiapan *event* seperti makanan yang beraneka ragam dan dekorasi yang tidak sesuai tercantum dipaket.

C. Handling and Monitoring Social Media

Kendala-kendala yang dialami saat *handling dan monitoring social media* adalah jumlah *followers* sedikit, interaksi yang terjadi hanya sepihak, kebanyakan dari publik menulis *tweet* tentang Bandardjakarta Alam Sutera tidak mencantumkan *mention* ke Bandar Djakarta Alam Sutera, waktu *update tweet* publik tentang Bandar Djakarta Alam Sutera tidak sesuai dengan jam kerja penulis sehingga tidak dapat direspon secara cepat.

D. Membantu Tugas Rekan Divisi GRO

Kendala-kendala yang dialami saat membantu tugas rekan divisi GRO antara lain :

1. Pengetahuan penulis tentang item-item yang ada di Bandardjakarta dan jenis masakan yang pas untuk item tersebut masih kurang. Hal ini mengakibatkan penulis harus menyerahkan pelanggan ke GRO lain sehingga menyebabkan kesan kurang profesional.
2. Telepon yang digunakan untuk menerima panggilan masuk berjumlah dua telepon. Apabila terdapat lebih dari dua panggilan masuk, pihak GRO sering mengalami kebingungan untuk mengatasinya.
3. Terdapat beberapa pelanggan yang memaksakan untuk dapat melakukan reservasi padahal jumlah orang yang direservasikan tidak mencapai minimal 15 orang atau pendaftaran telah ditutup.
4. Terdapat beberapa pelanggan tidak sabar dalam menunggu panggilan *waiting list*. Mengatakan telah menunggu lama dan melihat banyak tempat kosong yang tidak diberikan kepada pelanggan yang sudah menunggu.
5. Apabila terdapat pelanggan asing datang ke Bandar Djakarta Alam Sutera dan sedang dalam keadaan *waiting list*, sering terjadi divisi pasar ikan melayani mereka, bukan mengantarkan mereka untuk mendaftar dalam

waiting list. Hal ini dikarenakan keterbatasan mereka dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris.

6. Dalam penyebaran kuesioner, terkadang responden bersikap kurang *welcome* atas pertanyaan yang dilakukan. Selain itu juga terdapat beberapa responden pria yang bersikap kurang sopan seperti merayu penulis.

E. Bandar Djakarta *Update*

Kendala yang dialami saat mengisi kolom Bandar Djakarta *Update* hampir tidak ada. Kendala yang pernah ditemui hanya sulitnya mengetahui kapan dapat melakukan wawancara dengan pemenang poin tertinggi. Hal ini dikarenakan penulis tidak dapat membuat janji, melainkan harus menunggu kedatangan pemenang untuk makan di Bandar Djakarta kembali. Jumlah *space* yang terbatas dalam menulis isi kolom membuat penulis mengalami kendala untuk memilih kalimat-kalimat yang singkat tetapi tepat.

F. Kendala lain-lain

Kendala lain yang sering dialami pihak internal Bandar Djakarta Alam Sutera adalah perbedaan budaya yang dimiliki dari masing-masing staf. Budaya yang berbeda mengakibatkan bahasa verbal maupun non verbal yang digunakan dipersepsikan berbeda-beda. Contoh kendala yang pernah terjadi adalah salah seorang staf pria bersuku Jawa menegur kinerja staf wanita bersuku Sumatera dengan nada tegas dan mata membesar di tempat umum. Dikarenakan adat kebanyakan orang Sumatera adalah keras, maka dia tidak dapat menerima diperlakukan seperti itu karena persepsinya terhadap nada dan lirikan mata tersebut adalah kasar dan membuat dia merasa dipermalukan.

3.3.3 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

A. Kartu Komunitas Bandar Djakarta

Solusi atas kendala yang ditemukan antara lain :

1. Penulis lebih banyak berada di *stand community card member* untuk dapat berkomunikasi langsung dengan calon pendaftar kartu komunitas sehingga dapat memberikan informasi secara lengkap dan jelas.
2. Mengingatkan setiap divisi servis yang melakukan pendaftaran kartu komunitas untuk segera melapor ke pihak GRO sehingga terdapat nama dan tanda tangan GRO yang bertanggungjawab.
3. Menanyakan kepada pihak GRO yang bertanggung jawab atas pendaftaran kartu komunitas atau *head* mengenai tulisan yang sukar terbaca. Apabila masih sukar terbaca, diarahkan untuk menelepon pemegang kartu komunitas tersebut untuk menanyakan secara jelas.
4. Menanyakan kepada *head* apakah terdapat kebijakan apabila terdapat tamu yang keras kepala menginginkan *point* tidak dihanguskan dikarenakan *point* tersebut hampir mendekati 38.000 *point*.

B. Event

1. BAZIS

Solusi atas kendala yang ditemukan dalam BAZIS antara lain :

- a. Memutuskan survei dilakukan pada hari *off* yang dimiliki pantia. Survei berfokus di daerah Tangerang agar pelaksanaan BAZIS tidak memakan waktu di perjalanan yang melelahkan.
- b. Fokus tempat pelaksanaan bukan hanya panti asuhan saja, akan tetapi juga pondok pesantren. Hal tersebut dikarenakan kebanyakan dari panti asuhan di Tangerang telah memiliki sponsor tetap.
- c. Proposal juga diajukan untuk jajaran *head, manager*, dan direksi sehingga jumlah dana yang terkumpulkan dapat menutupi jumlah dana yang seharusnya bisa dikumpulkan dari staf.

- d. Panitia dari setiap divisi secara rajin memotivasi dan mengingankan staff mengenai BAZAR.
- e. Memberikan saran kepada panitia untuk kedepannya apabila kembali melakukan acara sosial mengikutsertakan komunitas Bandar Djakarta. Dapat juga dibentuk panitia penggalangan dana yang membuat jadwal staf yang memiliki hari *off* untuk berjualan menggalang dana apabila latar belakang perekonomian menjadi masalah.

2. Ulang Tahun Bandar Djakarta

Solusi atas kendala yang dilakukan adalah saling menyemangati antara satu dengan yang lainnya, meminta bantuan *assistant manager* yaitu bapak Sigit berkaitan dengan konsep dan susunan acara, membuat acara secara menarik dan terdapat *doorprize* di sela-sela acara, menggunakan 2 kamera dengan hasil ukuran foto yang lebih kecil.

3. *Event* Harian

Solusi atas kendala yang ditemukan antara lain :

- a. Lebih menekankan kepada *customer* bahwa pemesanan untuk paket Buffet, *meeting*, *party for kid* minimal 1 minggu sebelumnya.
- b. Apabila terdapat *event* yang ingin dilaksanakan di tempat yang telah di *booking* untuk *ala carte* , maka pihak *marketing banquet* menghubungi kontak calon pelanggan *ala carte*, meminta izin memindahkan dengan menjelaskan alasan keterbatasan tempat yang dimiliki, menawarkan tempat pergantian yang tersedia. Jika calon pelanggan *ala carte* tersebut tidak menginginkan terjadinya perpindahan, maka cara akhir yang ditempuh adalah menolak atau membuka area luar untuk diadakan *event*.
- c. *Marketing banquet* diwajibkan menyebarkan *function bulletin* kepada divisi-divisi yang ada untuk mempersiapkan acara dan memberikan penjelasan se jelas-jelasnya. Selain itu juga memastikan beberapa jam sebelum acara berlangsung, persiapan telah selesai dengan baik.

- d. Menekankan kepada penulis menu paket yang tersedia berserta *compliment* yang diberikan. Apabila *budget* tidak sesuai jumlah orang yang akan hadir, maka diarahkan untuk setting menu *ala carte*. Sedangkan untuk dekorasi dan *entertainment* akan dikenakan biaya tambahan apabila tidak sesuai dengan menu paket yang dipesan.

C. Handling dan Monitoring Social Media

Solusi atas kendala-kendala yang dialami adalah lebih aktif mengajak publik untuk menjadi *followers* Bandar Djakarta Alam Sutera, mengajak publik yang menuliskan *tweet* sedang berada di Bandar Djakarta Alam Sutera untuk memberikan *tweet* mengenai kesan dan pesan mereka, untuk *weekend* penulis memberikan waktu kerja lebih untuk *handling* dan *monitoring* dikarenakan tingkat pembicaraan tinggi terjadi saat *weekend*.

D. Membantu Tugas GRO

Solusi atas kendala yang ditemukan dalam membantu tugas GRO antara lain :

- a. Setiap harinya bertanya kepada pihak GRO yang sudah kompeten dan menghafalkan item-item yang ada di Bandar Djakarta dan menanyakan secara jelas masakan yang cocok untuk item tersebut.
- b. Pihak GRO yang berada di resepsionis maupun ruangan GRO setiap harinya harus dibiasakan belajar mengangkat lebih dari tiga telepon masuk seperti yang telah diajarkan oleh head GRO. Contohnya adalah saat terdapat penelepon ketiga masuk, GRO yang sedang berbicara dengan penelepon pertama atau kedua dapat berkata “maaf ibu, bisa ditunggu sebentar”, setelah itu GRO mengangkat telepon dari penelepon ketiga. Apabila penelepon ketiga dirasakan akan berbicara dalam waktu yang lama, GRO kembali berkata “maaf ibu bisa ditunggu sebentar”, GRO kembali mengangkat telepon penelepon pertama atau kedua dan menyelesaikan pembicaraan hingga selesai, kemudian baru mengangkat telepon penelepon ketiga kembali.

- c. Apabila terdapat pelanggan yang memaksa melakukan reservasi padahal tidak mencapai 15 belas orang atau pendaftaran telah ditutup maka solusi yang dilakukan adalah menjelaskan bahwa Bandar Djakarta Alam Sutera telah memiliki SOP yang harus dipatuhi. Selain itu menjelaskan kepada pelanggan bahwa pihak GRO hanya dapat menyarankan untuk pelanggan datang lebih awal untuk mendapatkan tempat yang diinginkan.
- d. Solusi atas komplain pelanggan yang merasa sudah lama menunggu antrian *waiting list* dan melihat banyak tempat kosong yang tidak diberikan adalah menjelaskan bahwa pihak Bandar Djakarta tidak akan menelantarkan tempat kosong saat keadaan *waiting list*, menjelaskan bahwa tempat yang terlihat kosong tersebut telah direservasi atau pelanggan yang menempati sedang berada di pasar ikan.
- e. Apabila saat pengisian kuesioner dirasakan responden kurang sopan, maka penulis dianjurkan untuk dapat bersikap tetap sopan akan tetapi terlihat tegas sehingga responden menjadi respek.

E. Bandardjakarta *Update*

Solusi atas kendala yang dihadapi dalam penulisan kolom Bandar Djakarta *Update* adalah meminta bantuan *head business development* dan GRO untuk mengoreksi tulisan yang telah dibuat. Selain itu meminta bantuan GRO dalam melakukan pengisian kuesioner atau wawancara apabila penulis sedang tidak berada di Bandar Djakarta Alam Sutera.

F. Solusi Kendala Lain-Lain

Agar persahabatan itu berkembang dan berkesinambungan, beberapa perilaku kunci harus ada, Samter (2003), menjelaskan lima kompetensi penting perlu untuk hubungan persahabatan (Budyatna dan Mona, 2011 : 37-38) :

1. Inisiasi (*initiation*). Di mana seseorang harus berhubungan atau berkenalan dengan orang lain dan interaksi harus berjalan mulus, santai, dan menyenangkan.
2. Sifat mau mendengarkan (*responsiveness*). Masing-masing harus mendengarkan kepada yang lain, fokus kepada mitranya, dan merespon pembicaraan mitranya.
3. Pengungkapan diri (*self disclosure*). Kedua belah pihak mampu mengungkapkan perasaan pribadinya terhadap satu sama lain.
4. Dukungan emosional (*emotional support*). Orang berharap mendapatkan kenyamanan dan dukungan dari temannya.
5. Pengelolaan konflik. Suatu hal yang tak terelakan bahwa teman-teman akan tidak setuju mengenai gagasan atau perilaku kita. Persahabatan tergantung pada keberhasilan menangani hal-hal yang tidak disetujui ini.

Petunjuk-petunjuk untuk memprakarsai konflik (termasuk merespon konflik) didasarkan pada hasil karya dari beberapa peneliti lapangan (Budyatna dan Mona, 2011 : 310-315) :

1. Mengakui dan menyatakan mempunyai masalah. Jika konflik itu akan dikelola, adalah penting untuk menyatakan bahwa anda sedang marah, terluka perasaannya, atau frustrasi.
2. Jelaskan dasar dari konflik yang potensial dalam arti perilaku, konsekuensi, dan perasaan. Penting untuk memasukan ketiga unsur ini supaya orang lain dapat mengerti sepenuhnya apa yang sedang terjadi. Apabila rangkaian ketiga unsur tersebut digunakan untuk memprakarsai konflik, hal ini membantu mengkomunikasikan masalah dalam arti nonevaluatif.
3. Hindarkan menilai motif-motif orang lain. Karena tujuan seseorang untuk mengatasi keluhan tanpa meningkatkan konflik, seseorang ingin memastikan tidak akan melakukan apa-apa untuk menciptakan sifat yang defensif. Oleh karena itu hati-hatilah untuk menghindari membuat tuduhan atau gangguan apa yang orang lain telah melakukannya.

4. Pastikan orang lain memahami masalah anda. Adakalanya seseorang perlu untuk mengatakan dengan cara lain atau menyatakan kembali apa yang telah dikatakan karena oranglain mungkin saja mendapatkan gambaran umum mengenai pesan tetapi salah memahami tentang kesungguhan mengenai maslaah itu, atau mereka tidak mengerti sama sekali.

5. Utarakan solusi yang dipilih sedikit banyak dapat memusatkan pada dasar yang sama.

Sekali seseorang telah dimengerti dan emngerti posisi orang lain, buatlah saran untuk perubahan. Saran ini kemungkinan akan diterima jika seseorang dapat mengkaitkannya pada nilai bersama, kepentingan bersama, atau hambatan bersama.

6. Mental harus dipersiapkan dulu mengenai apa yang seseorang akan katakan sbeelum berhadapan dengan orang lain, sehingga permintaan seseorang akan singkat dan tepat.

Memprakarsai pembicaraan sebuah konflik kolaboratif menuntut kita berada dalam kendali mengenai emosi kita. Namun pada dasarnya dan meskipun maksud baik kita untuk menjaga tetap pada jalur, emosi kita dapat menguasai kita, dan dalam suasana yang panas kita dapat mengatakan hal-hal yang kita seharusnya tidak boleh katakan, atau kita dapat melakukannya terus menerus dan mengganggu orang lain.

7. Buatlah singkat. Makin lama seseorang berbicara, kemungkinan besar bahwa orang lain akan menjadi defensif. Pembicaraan secara bergantian atau bergiliran yang efektif pada tahap-tahap awal mengenai pembicaraan konflik akan memelihara iklim penyelesaian masalah.

Dalam mengatasi konflik-konflik berkaitan dengan komunikasi organisasi, antarbudaya maupun intrapersonal, pihak Bandar Djakarta Alam Sutera memiliki beberapa solusi umum yaitu :

1. *Meeting* MOD

Meeting MOD dilakukan setiap tiga kali dalam seminggu. *Meeting* ini akan dihadiri perwakilan satu orang staf dari masing-masing divisi yang ada

dan didampingi oleh perwakilan satu orang *head*. *Meeting* ini dilaksanakan untuk membahas informasi-informasi seperti memo internal yang diturunkan oleh pihak manajemen dan membahas masalah-masalah yang terjadi di Bandar Djakarta Alam Sutera.

Semangat kekeluargaan yang diangkat Bandar Djakarta Alam Sutera menjadikan setiap perwakilan divisi-divisi yang ada diberikan kesempatan dalam mengutarakan permasalahan yang dihadapi, baik itu masalah sesama rekan sedivisi, masalah dengan rekan berbeda divisi, dan masalah dengan pelanggan. Di dalam *meeting* MOD, masalah-masalah tersebut diperbincangkan bersama, dicari solusi terbaik untuk menyelesaikannya sehingga kedepannya tingkat pengulangan masalah dapat diminimalisir.

2. *Briefing* harian

Setiap harinya masing-masing divisi yang ada di Bandardjakarta Alam Sutera mengadakan *briefing* harian. Untuk divisi GRO, *briefing* dilakukan pukul 17.00 untuk senin-jumat dan pukul 16.00 untuk sabtu dan minggu. Di dalam *briefing* ini dibahas apa yang telah dibicarakan dalam *meeting* MOD. Selain itu *briefing* ini berguna untuk mengoreksi kinerja GRO setiap harinya. Membahas masalah-masalah yang dihadapi, kesalahan-kesalahan perorangan yang kedepannya harus diminimalisir, dan juga saling memotivasi antar rekan kerja merupakan tujuan dari *briefing* harian.

3. Konsultasi

Manager, *assitant manager*, maupun jajaran *head* yang ada di Bandar Djakarta Alam Sutera bersikap sangat terbuka terhadap staf-staf yang ada. Meskipun mereka menjabat sebagai atasan para staf, tetapi mereka dapat dijadikan konsultan personal atas setiap masalah yang sedang dihadapi para staf. Perasaan nyaman yang diberikan saat berkonsultasi dan solusi cerdas yang diberikan dari mereka memberikan semangat bagi para staf dalam menghadapi masalah yang dihadapi, sehingga kedepannya tidak mengganggu kinerja para staf dalam bekerja.