



### **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**

Selama proses kerja magang di Sinarmas Land berlangsung, penulis diberikan kedudukan sebagai *trainee* atau dapat diartikan dilatih melakukan tugas-tugas yang sama persis dengan karyawan yang sudah bekerja disana. Penulis dibimbing dan dilatih secara intensif oleh Cut Ivana Susan dimana beliau adalah *Tenant Relations* di The Breeze BSD City.

Selain itu, penulis juga turut berkoordinasi dengan divisi-divisi lain yang ada di The Breeze BSD City seperti *Event & Promotions, Leasing, Building Management,* dan *Finance*. Selama proses kerja magang berlangsung, penulis juga mendapat kesempatan untuk menerapkan ilmu-ilmu *Public Relations* yang telah penulis pelajari di beberapa semester kemarin, antara lain, *Customer Relationship Management, Public Relations Writing, Presentasi, Lobi dan Negosiasi* yang kesemuanya merupakan bagian dari *Tenant Relations*.

#### **3.2 Tugas yang Dilakukan**

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

NO	TEORI	DESKRIPSI PEKERJAAN	FEBRUARI				MARET				APRIL			
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	CRM	Monitoring Tenant												
2	PLN	Kerjasama JNS												
3	CRM	Event Imlek												
4	PLN	Kerjasama Openrice.com												
5	CRM	Acara SML Choose Your Prize												
6	CRM	Event Bulan April												
7	PLN	Penerapan Smart Card Parking												
8	CRM	Event Bulan Mei												

Tabel 3.1 Tugas yang Dilakukan

### 3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

#### 3.3.1 Customer Relationship Management

*Customer Relationship Management* merupakan salah satu aktivitas yang dilakukan oleh seorang praktisi *public relations*. Menurut Baran, Galka, dan Strunk (2008: 39), CRM merupakan strategi marketing yang fokus dalam mengelola hubungan serta pengalaman *customer* dengan memahami kebutuhan dan perilaku membeli *customer*. Hal tersebut merupakan cara untuk mempererat serta memperkuat hubungan perusahaan dengan *customer*-nya.

Kotler (2003) menyatakan bahwa CRM mendukung suatu perusahaan untuk menyediakan pelayanan kepada pelanggan secara *real time* dan menjalin hubungan dengan tiap pelanggan melalui penggunaan informasi mengenai pelanggan.

Laudon dan Traver (2002) menyebutkan bahwa CRM merupakan suatu sistem yang menyimpan informasi pelanggan serta merekam seluruh kontak yang terjadi antara pelanggan dan perusahaan, serta membuat profil pelanggan untuk staf perusahaan yang memerlukan informasi tentang pelanggan tersebut.

Menurut Kalakota dan Robinson (2001), tujuan CRM terbagi menjadi tiga, yaitu :

- a. Menggunakan hubungan dengan pelanggan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan. Informasi pelanggan yang lengkap akan meningkatkan keuntungan perusahaan dengan cara mengidentifikasi, menarik serta mempertahankan pelanggan yang paling memberikan nilai tambah bagi perusahaan.
- b. Menggunakan informasi yang terintegrasi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dan mengurangi frustrasi pelanggan.
- c. Mendukung proses penjualan berulang kepada pelanggan.

Berikut aktivitas yang menyangkut *customer relationship management* yang penulis lakukan selama proses kerja magang berlangsung terhadap *customer* di The Breeze BSD City yang dalam hal ini adalah para *tenant* :

1. Penulis melakukan kegiatan *monitoring tenant* setiap harinya. Salah satunya adalah mengontrol ketepatan waktu operasional *tenant* di The Breeze BSD City.
2. Selain itu juga penulis terlibat dalam beberapa acara rutin yang selalu ada setiap bulannya dan acara khusus seperti acara Imlek dan acara Sinarmasland. Dalam hal ini penulis menerima keluhan dan masukan para *tenant* dari setiap acara yang telah berlangsung.
3. Penulis juga ikut dalam proses penanganan hingga pemecahan masalah yang dialami oleh *tenant* seperti :
  - a. Signage Erafone yang rusak namun belum juga diperbaiki sampai batas waktu yang telah ditentukan.
  - b. Area belakan Chakra yang digunakan sebagai tempat tenda.
  - c. Pecahnya kaca mobil *customer* di area parkir The Breeze BSD City.
  - d. Pecahnya kaca mobil *tenant* di area parkir The Breeze BSD City.
  - e. Grease Trap mampet yang terjadi di sebagian *tenant food court*.

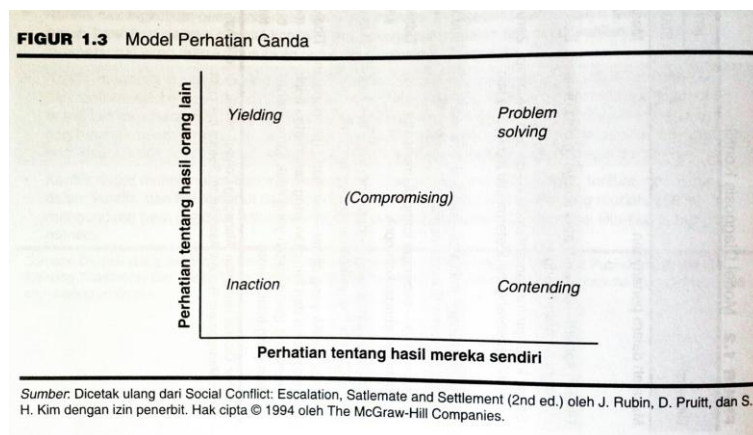
### 3.3.2 Presentasi, Lobi dan Negosiasi

Menurut Ardianto (2010), kegiatan lobi merupakan semua pendekatan persuasif yang menjurus ke suatu tujuan yang menguntungkan kedua belah pihak.

Dan menurut Pruitt (Lewicky, 2010:3) pengertian dari negosiasi merupakan bentuk pengambilan keputusan dimana dua pihak atau lebih berbicara satu sama lain dalam upaya untuk menyelesaikan kepentingan perdebatan.

Dalam Lobi dan Negosiasi terdapat sebuah bagan Manajemen Konflik yang dapat menggambarkan proses penyelesaian konflik, yakni

:



Ilustrasi 3.1. Manajemen Konflik.

- a. *Contending*. Bersaing dan mendominasi, menunjukkan perhatian kecil pada pihak lain serta melakukan tindakan ancaman, hukuman dan intimidasi.

- b. *Yielding*. Mengakomodasi dan menurut, pemberian aspirasi yang rendah sehingga membiarkan pihak lain menang.
- c. *Inaction*. Menghindar, menarik diri dan mundur pada konflik.
- d. *Problem Solving*. Elaborasi, mengejar pendekatan dan meminimalisir dampak konflik.
- e. *Compromising*. Kompromi, usaha moderat untuk mencapai hasil sendiri dan membantu pihak lain mencapai hasil. (Gosselin, 2007)

Dalam kegiatan yang mencakup Presentasi, Lobi dan Negosiasi, penulis melakukan beberapa hal selama proses kerja magang berlangsung, yakni :

1. Kerjasama dengan pihak luar seperti Jakarta Nanyang School dan Openrice.com. Penulis melakukan sosialisasi dan presentasi singkat kepada para *tenant* mengenai sistem kerjasama yang dilakukan pihak The Breeze BSD City dengan pihak luar serta mengajak para *tenant* untuk terlibat dalam kerjasama ini.
2. Penerapan Sistem Smart Card Parking. Penulis melakukan sosialisasi dan presentasi singkat mengenai pemberlakuan sistem parkir yang baru. Terdapat juga proses negosiasi seperti beberapa *tenant* ingin tetap mendapatkan parkir gratis seperti sistem lama dan

akhirnya dari pihak The Breeze hanya memberikan parkir gratis kepada pemilik *tenant*.

### **3.4 Kendala dan Solusi dalam Proses Kerja Magang**

Selama proses kerja magang berlangsung, penulis mendapatkan sejumlah kendala. Kendala-kendala yang terjadi yakni :

1. Belum ada divisi khusus untuk *Public Relations*. Sehingga untuk beberapa aktivitas *PR* dijalankan oleh divisi lain. Dan pada akhirnya ada beberapa aktivitas-aktivitas *PR* yang tidak dijalankan seperti *media relations* dan *CSR*. Seperti contoh nya menanggapi keluhan yang datang dari konsumen, perlu waktu beberapa hari sampai hal itu di respon karena tidak adanya divisi khusus yang menangani hal penting seperti ini.
2. Sedikitnya jumlah karyawan yang terdapat di The Breeze BSD City sehingga setiap orang akan dibebankan oleh tugas yang banyak dan pada akhirnya setiap tugas yang dikerjakan menjadi tidak cepat dan maksimal.