



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:

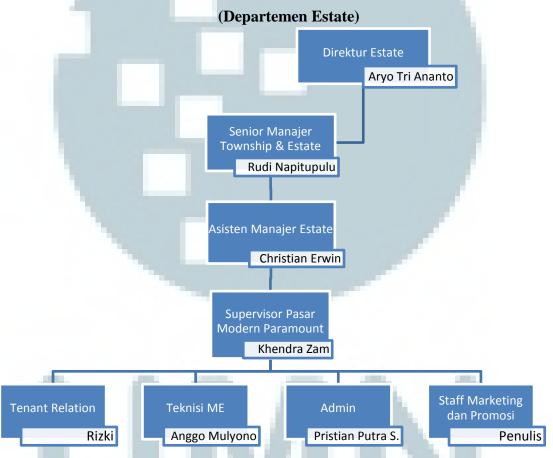
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Pengelola Pasar Modern Paramount



Posisi atau kedudukan yang ditempati oleh penulis dalam pelaksanaan kerja magang ini adalah sebagai *Marketing and Promotions Officer* dan juga merangkap sebagai *tenant relation* yang bertugas dan bertanggung jawab dalam membantu pelaksanaan berbagai *event* dan promosi yang dilakukan di Pasar Modern Paramount,

serta membantu dalam pelayanan dengan konsumen ataupun para penyewa (*tenant*) jika adanya saran, keluhan ataupun pertanyaan – pertanyaan lainnya yang bersangkutan dengan perjanjian sewa menyewa lapak yang disediakan dalam Pasar Modern Paramount. Koordinator Pasar Modern Paramount yang juga adalah pembimbing lapangan penulis di tempat kerja magang yaitu Bapak Khendra Zam dan juga Bapak Pristian selaku senior *tenant relation*, yang selalu mengajarkan bagaimana cara berkomunikasi yang baik terhadap para konsumen, para penyewa, para calon penyewa dan juga menuntun penulis dalam cara melaksanakan *event* promosi yang cocok dilakukan dan media promosi apa saja yang kiranya dibutuhkan dalam pelaksanaan *event* di Pasar Modern Paramount.

3.2 Deskripsi Jabatan untuk bagian Estate Management (Pasar Modern Paramount)

Tabel 3.1 Job Deskripsi

Deskripsi
Membuat perencanaan dan pengelolaan perusahaan
dalam bagian pengembangan kawasan dan juga
pemasaran untuk saat ini dan di masa yang akan
datang dengan membuat keputusan.

Bapak Rudi Napitupulu /	Membantu pembuatan perencanaan perusahaan di
	bagian pengelolaan kawasan sekaligus mengawasi
Senior Manajer Estate	setiap kepala unit atau supervisor di setiap kawasan.
4	Membantu tugas manajer estate dengan
Bapak Christian Erwin /	mempersiapkan semua dokumen yang berkaitan
Asisten Manajer Estate	dengan setiap kawasan yang di kelola oleh KSO.
	Paramount Serpong
Panak Khandra Zam /	Bertugas mengelola dan mengembangkan unit usaha
Bapak Khendra Zam / Supervisor Pasar Modern	KSO. Paramount Serpong yaitu Pasar Modern
Paramount	Paramount dengan cara mengadakan promosi dan
	event
	Mengurus kegiatan internal dalam Pasar Modern
Bapak Pristian Putra S. /	Paramount seperti pembuatan laporan bulanan,
Admin	membuat memo permintaan, dan pembuatan seluruh
Admin	dokumen yang berkaitan dengan Pasar Modern
0 0 0	Paramount.
Bapak Anggo Mulyono /	Bertugas memantau dan memperbaiki peralatan –
	peralatan atau fasilitas yang mengalami gangguan
Teknisi ME	secara fungsional, seperti gangguan listrik atau
	masalah air di Pasar Modern Paramount.

	Melayani serta berkomunikasi dengan para tenant
Bapak Rizky. J / Tenant	atau penyewa dan para konsumen maupun calon
Relation	penyewa dan calon konsumen yang datang untuk
4	membuka usaha dengan menyewa lapak / kios / ruko
4	/ kafe tenda.
	Membantu supervisor dalam memikirkan suatu cara
	agar dapat membantu perkembangan Pasar Modern
Staff Marketing dan Promosi	Paramount, serta membantu menjalankan sebuah
	promo ataupun <i>event</i> yang akan dilaksanakan dengan
	cara menentukan cara promosi yang tepat dalam hal
	memberikan informasi kepada para konsumen.

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Proses Pelaksanaan

Tabel 3.2 Uraian Pekerjaan Pelaksanaan Kerja Magang

No.	Jenis Pekerjaan	Pelaksanaan
1.	Marketing	a. Membantu dalam memikirkan tentang event apa yang akan dilakukan.

	b.	Membantu kegiatan belanja perlengkapan
		dan keperluan suatu <i>event</i> atau promosi.
	c.	Menjelaskan tentang kelebihan dari Pasar
4		Modern Paramount dibandingkan dengan
		pasar modern ataupun pesaing yang lain
		pada saat menawarkan tempat atau lokasi
	г	lapak yang kosong kepada para calon
	-	penyewa dan konsumen.
	d.	Membantu merancang pembuatan brosur
		dan spanduk dalam rangka pemberitahuan
		mengenai promosi yang akan diadakan
		oleh Pasar Modern Paramount.
7	a.	Menunjukkan secara langsung lokasi atau
		tempat lapak yang akan di sewa oleh para
		calon penyewa.
0 0 0	b.	Membantu para calon penyewa dalam
2. Costumer Care	1	mengisikan form perjanjian sewa
	И	menyewa.
	c.	Mendengarkan dan mencatat keluhan
		maupun saran yang diberikan oleh para
		penyewa ataupun konsumen yang datang

		untuk nanti disampaikan kepada pihak
		untuk nanti disamparkan kepada pinak
		atasan.
		d. Membantu para penyewa dalam mengisi
	4	surat keluar masuk barang dan surat izin
		kerja jika ada para penyewa yang ingin
		.,
		merenovasi bangunannya
		a. Memastikan kelengkapan form perjanjian
		sewa menyewa baik untuk penyawaan
		lapak ataupun kafe tenda di kawasan Pasar
		Modern Paramount.
		b. Mendata semua alamat dan nomor telepon
		para calon penyewa berdasarkan kartu
		nama yang ada.
3.	Administratif	c. Membuat absen untuk para penyewa baik
		itu di lapak, kios, maupun ruko yang ada di
	0.00	dalam kawasan Pasar Modern Paramount
		untuk mengetahui jenis usaha dan
		ketidakhadiran tanpa izin (untuk lapak).
		d. Meng-copy setiap identitas yang diterima
		dari para calon penyewa dan form
		perjanjian sewa menyewa sebelum dikirim

	ke kantor pusat untuk di data.
	e. Membuat perjanjian sewa menyewa dan
	mengisi form pembayaran sewa yang telah
4	dibayarkan oleh para penyewa.
	f. Meng-copy dan membantu menyebarkan
	surat pemberitahuan kepada para penyewa,
	baik surat pemberitahuan akan adanya
	event ataupun promosi tentang tariff
	pembayaran sewa.

3.4 Analisa Bauran Pemasaran pada KSO. Paramount Serpong khususnya di Pasar Modern Paramount

3.4.1 Product

Produk - produk yang ditawarkan di Pasar Modern Paramount adalah berupa

1. Lapak : Lapak disewakan oleh pihak pengelola Pasar Modern Paramount kepada siapa saja yang ingin menjual barang dagangannya sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada tentang jenis barang dagangan. Hal ini diberlakukan karena adanya sistem *zoning* yang dilakukan oleh pihak pengelola Pasar Modern Paramount dengan tujuan agar tata letak nya menjadi rapih dan tidak mengganggu kenyamanan penjual yang lainnya, misalnya

zona daging dipisahkan dengan jarak agak jauh dari zona makanan ataupun buah. Di lapak tersebut juga tersedia fasilitas seperti keran air, tempat untuk menggunakan listrik, dan juga tempat pemotongan daging bagi yang memerlukannya.

- 2. Kios : Kios yang terletak di dalam Pasar Modern Paramount seperti yang sudah diketahui telah terjual habis kepada para konsumen yang membeli pada awal atau pertama kalinya Pasar Modern Paramount di *launching*. Tetapi walaupun sudah terjual, para konsumen yang sudah membeli kios tersebut tetapi tidak berjualan seringkali menitipkan kiosnya tersebut di tempat pengelola untuk membantu mencarikan pelanggan yang ingin membuka usaha di kios mereka baik itu secara dijual ataupun disewakan.
- 3. Ruko : Ruko di kawasan Pasar Modern Paramount juga tidak jauh berbeda dengan kios, tetapi konsumen yang sudah membeli ruko ruko tersebut dapat lebih bebas menggunakan ruko yang telah mereka beli, baik itu sebagai tempat usaha, gudang, ataupun sebagai hunian dengan batas ketentuan dan peraturan yang berlaku dari pihak manajemen pengelola kawasan Pasar Modern Paramount. Jadi, jika ada hal hal yang bersangkutan dengan renovasi ataupun keluar masuk barang ke dalam ruko tersebut, harus tetap adanya izin dan dalam sepengetahuan pihak pengelola.
- 4. Kafe Tenda : Kafe tenda yang jam operasional nya dari sore hingga malam ini diadakan pada lahan kosong di area sekitar kawasan Pasar Modern

Paramount yang sudah di tentukan. Kafe tenda ini hanya disewakan kepada para penjual makanan saja.

3.4.2 *Price*

1. Untuk Lapak:

- Gratis (selama persediaan dan promosi berlaku)
- Rp. 6.000/hari atau Rp. 180.000/bulan (tariff normal)

2. Untuk Kios:

- Penjualan awal pada saat launching berkisar Rp . 60 juta
- Harga sewa dari konsumen atau pihak kedua berkisar Rp. 15 juta per tahun
- Harga jual dari konsumen atau pihak kedua berkisar Rp. 80 juta hingga
 Rp. 100 juta

3. Untuk Ruko:

- Penjualan awal pada saat launching berkisar Rp 750 juta
- Harga sewa dari konsumen atau pihak kedua berkisar Rp . 25 juta
- Harga jual dari konsumen atau pihak kedua berkisar Rp 900 juta hingga 1 milyar

4. Untuk Kafe Tenda:

- Harga sewa lahan Rp. 400.000 (harus dibayar untuk 3 bulan pertama)
- Deposit Rp. 800.000 (akan dikembalikan jika pihak yang bersangkutan tidak ingin berjualan lagi.

3.4.3 *Place*

Kawasan Pasar Modern Paramount terletak di area ramai penduduk dan didukung dengan kelancaran transportasi yang mendukung. Kawasan ini juga dapat dikatakan strategis karena letaknya yang dekat dengan area perumahan dan merupakan lokasi yang sangat mudah dijangkau dari berbagai arah di gading serpong.

3.4.4 Promotion

Berikut ini adalah beberapa upaya promosi yang sudah dilakukan oleh pihak pengelola Pasar Modern Paramount dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen dan juga meningkatkan jumlah penyewa ataupun pembeli.

Promotion Mix:

1. Advertising

- a. Pengadaan Brosur Pasar Modern Paramount dengan tujuan sebagai refresher atau pengingat bagi para warga ataupun konsumen yang sudah lupa atau tidak tahu tentang keberadaan lokasi Pasar Modern Paramount. Disini penulis menyumbangkan beberapa desain brosur yang nantinya akan dilihat oleh tim promosi pusat KSO. Paramout Serpong.
- b. Pembuatan *sticker* Pasar Modern Paramount untuk di temple di setiap kendaraan yang masuk di dalam kawasan Pasar Modern Paramount.
- Pemasangan umbul umbul dan baliho yang bertujuan untuk menarik
 minat para calon pedagang yang ingin berjualan atau menyewa tempat di

kawasan Pasar Modern Paramount dan juga kepada para konsumen yang belum mengetahui persis lokasi keberadaan Pasar Modern Paramount

2. Direct Marketing

Hal ini dilakukan dengan cara melakukan kontak dengan para calon penyewa ataupun para konsumen yang berminat untuk menjadi penyewa dan membuka usaha mereka di dalam kawasan Pasar Modern Paramount melalui telepon. Jadi, proses ini dilakukan oleh seorang *tenant relation* yang sudah mendapatkan data – data dari para calon konsumen ataupun calon penyewa yang ingin membuka usaha mereka tetapi tidak sempat mendapatkan tempat yang kosong.

3. Personal Selling

Kegiatan promosi ini sudah dilakukan sejak pertama kalinya kawasan Pasar Modern Paramount dibuka. Dimana para agen penjualan melakukan interaksi dengan satu atau lebih calon pembeli dengan tujuan agar produkproduk yang ada dapat terjual.

4. Public Relation

Salah satu cara promosi yang dilakukan oleh pihak pengelola Pasar Modern Paramount dengan cara mengundang Palang Merah Indonesia untuk membuka aktifitas donor darah di dalam lokasi Pasar Modern Paramount. Acara atau event ini dilaksanakan dengan tujuan agar dapat menangkap perhatian dan keterlibatan para konsumen ataupun penyewa.

5. Sales Promotion

Cara promosi ini adalah yang paling berhasil dalam meningkatkan jumlah konsumen ataupun mempertahankan dan menambah jumlah penyewa. Dengan adanya potongan harga sewa ataupun adanya undian berhadiah langsung dalam setiap kali konsumen melakukan belanja harian dapat meningkatkan jumlah pengunjung yang berbelanja di Pasar Modern Paramount, dengan demikian juga dapat membangun semangat para penyewa yang berdagang di dalamnya.

3.4.5 *People*

Karyawan yang bekerja mengelola Pasar Modern Paramount sangat serius dalam melayani kebutuhan para konsumen ataupun penyewa, sehingga para konsumen dan penyewa merasa diperhatikan dengan baik. Hal ini secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi pemasaran suatu produk.

3.4.6 Physical Evidence

Bukti fisik yang ditonjolkan oleh Pasar Modern Paramount adalah dari tata letak ruang lapak yang teratur berdasarkan zona tertentu, kebersihan koridor maupun tempat lapak yang selalu dibersihkan setiap saat, dan penampilan para karyawan yang mengelola berpenampilan rapih dan sopan baik itu yang terjun langsung ke lapangan ataupun yang ada di dalam kantor.

3.4.7 Process

Proses yang ditawarkan kepada para calon penyewa sangatlah gampang, dimana para calon penyewa dapat melihat dulu secara langsung kondisi lapak / kios / ruko / kafe tenda yang diinginkan. Misalnya pada lapak, calon penyewa menentukan terlebih dahulu menentukan barang dagangannya, jika mendapat tempat yang kosong untuk zona tersebut, calon penyewa dapat datang ke kantor pengelola Pasar Modern Paramount dan mengisi formulir serta membaca syarat dan ketentuan penyewaan. Jika sudah tercapai kesepakatan, calon penyewa tersebut dapat menyiapkan barang dagangannya dan harus sudah siap untuk berjualan dalam kurun waktu 1 minggu sejak perjanjian sewa menyewa ditandatangani.

3.5 Pelaksanaan Kegiatan Promosi

3.5.1 Implementasi Bauran Promosi (*Promotion Mix*)

1. Advertising

Contoh Brosur yang dibuat oleh penulis:

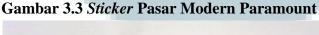
Gambar 3.2 Contoh Brosur tampak depan dan belakang



Tujuan pembuatan brosur ini adalah sebagai pengingat dan informasi bagi masyarakat yang ada di daerah Gading Serpong tentang adanya Pasar Modern Paramount dan apa saja yang ada di dalamnya. Jika brosur ini akan disebarkan, penulis akan melakukan kerja sama dengan majalah – majalah yang sering disebarkan secara gratis di perumahaan – perumahan yang ada di daerah Gading Serpong. Dengan harapan akan dilihat dan dibaca oleh para ibu rumah tangga yang ingin mencari kebutuhan dasar seperti bahan makanan di tempat yang bersih dan dekat dengan tempat tinggal. Tidak menutup kemungkinan juga brosur ini ditunjukan kepada keluarga ataupun anak muda yang ingin mencari tempat makan pada waktu malam hari, hal ini ditunjukan oleh bagian belakang brosur yang memuat tentang kafe tenda di Pasar Modern Paramount.

Media *advertising* lainnya yang juga berfungsi sebagai pengingat yaitu berupa *sticker* serta umbul-umbul dan *sign board* yang berfungsi sebagai sarana informasi.

- Sticker Pasar Modern Paramount





Sticker yang dibuat oleh staff promosi KSO.Paramount Serpong sudah cukup baik untuk sticker motor (kuning) dari segi ide yang menampilkan lambang buah atau sayuran, tetapi masih kurang dari segi pemilihan jenis sticker. Yang dimana jika sticker tersebut dibuat tembus pandang disisi lambang buah atau sayur yang ada maka sticker akan terlihat lebih menarik. Dan untuk sticker mobil (biru) masih kurang kreatif karena menggunakan gambar yang standard dan juga ukurannya yang dapat dibilang cukup besar sehingga bisa menurunkan daya tarik pengunjung yang ingin memakai sticker tersebut di kendaraan mereka.

Umbul – umbul dan baliho

Gambar 3.4 Umbul-umbul dan sign board Pasar Modern Paramount



2. Direct Marketing

Menghubungi setiap calon penyewa ataupun konsumen yang berminat untuk menyewa lapak ataupun kafe tenda yang ada di kawasan Pasar Modern Paramount.

3. Public Relation

Adanya kerja sama untuk membuat suatu event atau acara amal donor darah dengan Palang Merah Indonesia. Event ini diselenggarakan pada hari Kamis, 18 april 2013.

Gambar 3.5 Pelaksanaan event aksi donor darah bersama PMI



- a. Acara ini dilaksanakan pada Pkl 09:00 pkl 13:00 WIB di dalam hall Pasar
 Modern Paramount.
- b. Di dalam kegiatan ini terdata ada sebanyak 100 orang pendaftar dan 50 orang yang berhasil mendonorkan darahnya, hal ini telah melebihi ekspektasi dari pihak PMI dimana pihak PMI hanya meminta minimal 50 pendaftar dengan jumlah pendonor sedapatnya.
- c. Kegiatan aksi donor darah ini juga diikuti oleh para konsumen, penyewa, maupun para karyawan KSO.Paramount Serpong yang menyempatkan waktu untuk datang sekaligus istirahat siang mencari makanan di dalam Pasar Modern Paramount.
- d. Tujuan dilakukannya kegiatan ini, selain untuk kegiatan amal juga sebagai kegiata promosi Pasar Modern Paramount untuk menarik para konsumen dan penyewa untuk berpartisipasi.

4. Sales Promotion

a. Gratis biaya sewa lapak untuk bulan April hingga bulan September 2013, dengan tujuan dapat meningkatkan jumlah penyewa lapak yang ingin membuka usaha mereka di Pasar Modern Paramount. Gratis biaya sewa lapak ini berlaku untuk semua *tenant* yang ada baik yang lama ataupun yang baru.

b. Promo belanja dapat hadiah langsung dan hadiah bulanan dengan syarat dan ketentuan berlaku. Promo ini berjalan sejak 13 Mei 2013 sampai dengan akhir Juni 2013, tetapi diperpanjang hingga akhir bulan July 2013 karena dianggap telah cukup sukses mendatangkan minat para konsumen untuk berbelanja di Pasar Modern Paramount.



Gambar 3.6 Pelaksanaan promo belanja dapat hadiah langsung

3.5.2 Dampak dari Kegiatan Promosi terhadap jumlah *tenant* dan konsumen yang berkunjung ke Pasar Modern Paramount

Untuk dapat melihat peningkatan okupansi yang ada, maka berikut ini merupakan data jumlah penyewa lapak, kios, ruko, dan kafe tenda di kawasan Pasar Modern Paramount terhitung sejak April 2013 hingga Juni 2013.

Tabel 3.3 Jumlah Lapak, Kios, Ruko, dan Kafe Tenda yang beroperasi

Periode	Lapak	Kios	Ruko	Kafe Tenda
Maret 2013	82 = 37%	54 = 17%	66 = 44 %	40 = 80%
April 2013	92 = 41%	66 = 21%	86 = 57%	45 = 90%
Mei 2013	90 = 40%	65 = 20%	88 = 58%	47 = 94%
Juni 2013	95 = 42%	71 = 23%	89 = 59%	47 = 94%

Keterangan:

Total Lapak = 224

Total Kios = 315

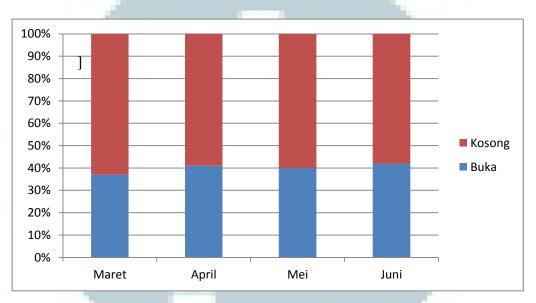
Total Ruko = 150

Total lahan Kafe tenda (semetara) = 50, dan akan bertambah jika ada pesanan dari konsumen.

Untuk selengkapnya dapat melihat grafik yang ada.

1. Lapak

Gambar 3.7 Grafik perbandingan pada Lapak



Keterangan:

Total Lapak = 224 (100%)

Yang sudah diisi : Maret = 82 (37%)

April = 92 (41%)

Mei = 90 (40%)

Juni = 95 (42%)

Yang belum diisi : Maret = 142 (63%)

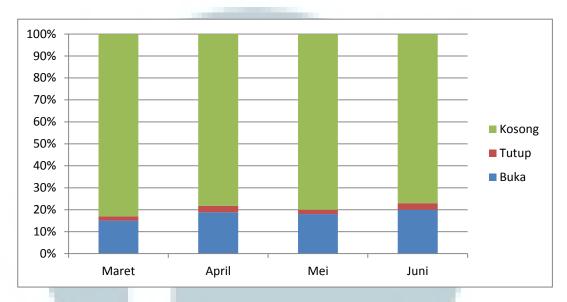
April = 132 (59%)

Mei = 134 (60%)

Juni = 129 (58%)

2. Kios

Gambar 3.8 Grafik perbandingan pada Kios



Keterangan:

Total Kios =
$$315 (100\%)$$

Yang sudah diisi (Buka) : Maret = 48 (15%)

April = 56 (18%)

Mei = 56 (18%)

Juni = 62 (20%)

Yang sudah diisi (Tutup) : Maret = 6 (2%)

April = 10 (3%)

Mei = 9(2%)

Juni = 9(3%)

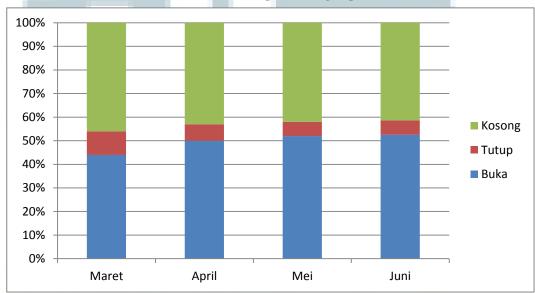
Yang belum diisi (Kosong) : Maret =
$$261 (83\%)$$

April =
$$249 (79\%)$$

Mei
$$= 250 (80\%)$$

3. Ruko

Gambar 3.9 Grafik perbandingan pada Ruko



Keterangan:

Total Ruko = 150 (100%)

Yang sudah diisi (Buka) : Maret = 66 (44%)

April = 76 (50%)

Mei = 79 (52%)

Juni = 79 (52%)

Yang sudah diisi (Tutup) : Maret = 15 (10%)

April = 10 (7%)

Mei = 9(6%)

Juni = 10 (6%)

Yang belum diisi (Kosong) : Maret = 69 (46%)

April = 64 (43%)

Mei = 62 (42%)

Juni = 61 (41%)

4. Kafe Tenda

Gambar 3.10 Grafik perbandingan pada Kafe Tenda



Keterangan:

Total Kafe Tenda = 50 (100%)

Yang sudah diisi: Maret = 40 (80%)

April =
$$45 (90\%)$$

Mei =
$$47 (94\%)$$

Juni
$$= 47 (94\%)$$

Yang belum diisi: Maret = 10 (20%)

April
$$= 5 (10\%)$$

Mei =
$$3(6\%)$$

Juni
$$= 3 (6\%)$$

Tabel 3.4 Pelaksanaan kegiatan Promosi pada periode Maret hingga Juni 2013

Periode	Kegiatan Promosi	
Maret 2013	- Gratis biaya sewa lapak.	
April 2013	 Gratis biaya sewa lapak. Kegiatan donor darah oleh PMI (18 april 2013). Pemasangan sign board dan spanduk penunjuk arah di depan jalan dekat pom bensin. 	
Mei 2013	 Gratis biaya sewa lapak. Event belanja dapat hadiah harian dan bulanan. 	
Juni 2013	 Gratis biaya sewa lapak Event belanja dapat hadiah harian dan bulanan. 	
	- Pemasangan <i>sign board</i> di daerah sektor 6 dan 7.	

Untuk jumlah rata-rata konsumen pada periode april adalah sebanyak 140 orang per hari yang berkunjung ke dalam Pasar Modern Paramount selama bulan april 2013, dan mengalami peningkatan yang signifikan yaitu menjadi 298 orang per

hari selama periode *event* promosi belanja dapat gratis hadiah langsung dan hadiah bulanan pada periode mei hingga juni 2013.

3.6 Pelaksanaan Kegiatan Costumer Care

Selain sebagai staff marketing dan promosi, penulis juga mendapatkan tugas dalam hal *costumer care*, dimana penulis bertugas untuk melayani setiap saran ataupun *complain* yang diberikan oleh para konsumen dan penyewa. Dalam proses pengajuan *complain* ada beberapa langkah yang harus dijalankan yaitu,

- a. Pertama, konsumen atau penyewa harus mengisi *form complain* yang telah disediakan oleh pihak KSO.Paramount Serpong berupa data diri dan *complain* yang ingin disampaikan. Contoh nyata bentuk *complain* adalah misalnya ada kebocoran pada atap ruko atau kios, petugas *cleaning* yang kurang sigap membersihkan di selokan air pada daerah lapak, dan petugas keamanan yang kurang tegas.
- b. Setelah pengisian, *form complain* tersebut ditandatangani oleh pihak pengaju dan oleh Koordinator Pasar Modern Paramount ataupun *tenant relation* yang ada jika Koordinator sedang tidak berada di tempat.

- c. Setelah proses tanda tangan, *form complain* tersebut dibawa oleh *tenant relation* ke kantor KSO.Paramount Serpong untuk di serahkan kepada *costumer service estate* KSO.Paramount Serpong.
- d. Selanjutnya, pihak costumer service estate akan memberikan form complain tersebut kepada Koordinator Estate yang bertugas dalam pengesahan form complain. Jika sudah disetujui, pihak costumer service estate akan menghubungi pihak Pasar Modern Paramount dan mengirim orang untuk memperbaiki kebocoran tersebut.

3.7 Kendala Yang Ditemukan

Saat penulis menjalankan kerja magang di KSO. Paramount Serpong dengan posisi sebagai *Marketing and Promotions Officer* untuk Pasar Modern Paramount, penulis menemukan berbagai kendala sebagai berikut ini:

Kendala pada saat kegiatan Promosi:

Kegiatan donor darah PMI:

- Pada saat kegiatan donor darah, pihak PMI menginginkan ketersediaan ruangan yang dingin.
- 2. Spanduk yang dipesan untuk kegiatan PMI dikerjakan oleh pihak promosi pusat dua hari sebelum pelaksanaan kegiatan sehingga waktu untuk pemberitahuan ke masyarakat menjadi terbatas.

Kegiatan event belanja dapat hadiah:

- Telatnya pencairan dana untuk pembelian hadiah harian, dan dana untuk mencetak nota dan kupon.
- 2. Pada saat pembelanjaan hadiah harian dan bulanan, ada *item* atau barang yang kosong.

Kendala dalam hal Costumer Care:

- 1. Kurangnya pengetahuan penulis tentang ijin surat kerja yang dibutuhkan oleh para penyewa ruko.
- 2. Pembagian tugas yang masih belum jelas antara karyawan yang ada di Pasar Modern Paramount dan karyawan bagian *estate* KSO. Paramount Serpong menyangkut *form complain* ataupun surat ijin renovasi di kawasan Pasar Modern Paramount. Dimana pada saat itu, sebelum adanya *supervisor* di Pasar Modern Paramount *form complain* diserahkan langsung kepada *costumer service estate* untuk diteruskan ke atasan. Setelah adanya *supervisor* untuk kawasan Pasar Modern Paramount, *form complain* harusnya ditangani oleh pihak pengelola pasar tetapi sering terjadi *miss* komunikasi dengan pihak *estate* yang ada di kantor.

Kendala Umum:

 Saat pertama kali bekerja di hari pertama, ternyata karyawan yang bekerja di KSO. Paramount Serpong dalam hal mengurus dan mengelola Pasar Modern Paramount dapat dikatakan tergolong masih belum banyak, sehingga rekan kerja penulis cukup terbatas untuk menggali informasi tentang perusahaan dan seluk beluknya.

- 2. Peralatan elektronik seperti *printer* dan komputer yang ada di kantor pengelola Pasar Modern Paramount sudah tergolong sebagai barang lama dan dapat menghambat kinerja para karyawan dalam mengerjakan hal hal yang dibutuhkan.
- 3. Proses permintaan dari kantor pengelola Pasar Modern Paramount ke kantor pusat KSO. Paramount Serpong baik untuk masalah keuangan ataupun permintaan peralatan dapat dikatakan memakan waktu yang cukup lama.
- 4. Tidak adanya admin admin dan *costumer service* untuk kantor pengelola Pasar Modern Paramount sehingga membuat *tenant relation* dan *technician* secara bergantian melakukan proses permintaan berupa memo, menyusun laporan bulanan, merapikan dokumen serta membantu melayani para penyewa ataupun konsumen yang punya keluhan dan pertanyaan seputar tata cara penyewaan di Pasar Modern Paramount.
- 5. Masalah keamaanan yang masih kurang untuk kawasan Pasar Modern Paramount, dimana para petugas *security* tidak memiliki *handy talky*.

3.8 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Solusi dari kendala yang sudah ditemukan menurut penulis saat bekerja magang di KSO. Paramount Serpong untuk pengelolaan Pasar Modern Paramount adalah:

Solusi untuk Kendala Kegiatan Promosi:

Kegiatan donor darah PMI:

- 1. Menggunakan cool fan sebagai pengganti air conditioner.
- 2. Menyebarkan surat pemberitahuan di kawasan perumahan yang ada di sekitar Pasar Modern Paramount, seperti kawasan L'Agricola, sektor 6, sektor 7, dan *cluster* Michelia.

Kegiatan event belanja dapat hadiah:

- 1. Menggunakan dana sampingan yang diberikan oleh Senior Manager.
- 2. Membeli dan menggantikan barang yang kosong dengan barang lain yang mempunyai *range* harga yang tidak berbeda jauh.

Solusi untuk kendala Constumer Care:

 Meminta penjelasan secara lanjut tentang tata cara penerbitan surat ijin kerja kepada tenant relation ataupun kepada coordinator Pasar Modern Paramount. 2. Pembagian tugas yang sudah lebih jelas dengan pengurusan *form complain* dan surat ijin kerja di daerah kawasan Pasar Modern Paramount bisa dilakukan langsung di kantor pengelola Pasar Modern Paramount.

Solusi untuk Kendala umum:

- 1. KSO. Paramount Serpong harus menambah karyawan yang dapat ditugaskan dalam pengelolaan Pasar Modern Paramount dengan cara merekrut karyawan baru ataupun mengangkat karyawan lama yang mempunyai potensi dalam pengelolaan suatu pasar modern.
- 2. Saat ini masalah sudah dapat diatasi dengan pengadaan fasilitas baru seperti *printer* dan Komputer baru.
- 3. Dalam masalah keuangan, pihak pengelola Pasar Modern Paramount dapat meminta untuk pengadaan *Petty Cash* atau dana simpanan dalam bentuk tunai minimal sebesar Rp. 2.000.000,- sehingga dapat dipergunakan sesegera mungkin jika ada keperluan mendadak.
- 4. KSO. Paramount Serpong harus merekrut karyawan tambahan untuk bagian Admin dan *Costumer Service* minimal satu orang disetiap posisi. Dan juga penambahan *tenant relation* serta *technician* karena pengelolaan kawasan Pasar Modern Paramount yang dapat dibilang cukup luas, dan pada saat ini hanya terdapat satu orang Admin merangkap *costumer service*, satu orang *tenant relation*, dan satu orang *technician* saja yang bertugas di dalam kantor pengelola Pasar Modern Paramount.

- 5. Pihak KSO. Paramount Serpong harus memposisikan minimal satu orang yang bisa membuat desain brosur, poster, ataupun spanduk khusus dalam mengurus media promosi untuk Pasar Modern Paramount. Sehingga proses pembuatannya dapat dilihat langsung oleh para karyawan yang ada di kantor pengelola dan dapat memberi masukan tentang desain yang ada. Dengan begini, pihak pengelola tidak perlu lagi pergi ke tim promosi di kantor pusat untuk minta tolong dibuatkan desain media promosi yang ada, dan juga proses ini dapat menhemat waktu dalam proses pencetakkan dan pemasangan.
- 6. Untuk saat ini para *security* yang mengawasi kawasan Pasar Modern Paramount sudah mendapat *handy talky*. Proses pengadaan ini memakan waktu cukup lama karena pihak *security* yang ada merupakan *outsourcing* yang di sewa oleh pihak KSO. Paramount Serpong dalam mengawasi kawasan Pasar Modern Paramount.