

**AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
PADA DIVISI LEASING SINAR MAS LAND**



**LAPORAN MBKM**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

**Fenesia Efata**

**00000062311**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Fenesia Efata  
Nomor Induk Mahasiswa : 00000062311  
Program studi : Ilmu Komunikasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

### **AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONSHIP PADA DIVISI LEASING SINAR MAS LAND**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 11 Juni 2024



(Fenesia Efata)

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul  
**AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONSHIP PADA DIVISI LEASING  
SINAR MAS LAND**

Oleh

Nama : Fenesia Efata  
NIM : 00000062311  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Senin, 24 Juni 2024  
Pukul 13.00 s/d 14.00 dan dinyatakan  
LULUS  
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

**Irwan Fakhruddin, S.Sn., M.I.Kom.**  
NIDN 033077503

  
**Vega Karina Andira Putri, S.Sos., M.Si**  
NIDN 0307128703

Pembimbing

**Irwan Fakhruddin, S.Sn., M.I.Kom.**  
NIDN 033077503

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

**Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.**  
NIDN 0304078404

## **HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fenesia Efata  
NIM : 00000062311  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA DIVISI LEASING SINAR MAS LAND**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 11 Juni 1014

Yang menyatakan,



Fenesia Efata

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul:

**“AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA DIVISI LEASING SINAR MAS LAND”** dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Irwan Fakhruddin, S.Sn., M.I.Kom., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Marchia Sugihardjono, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Perusahaan Sinar Mas Land
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.
8. Teman dan kerabat terdekat yang telah membantu dan mendukung sehingga saya dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan baik.

Semoga laporan magang ini dapat membantu teman-teman sebagai sumber pembelajaran dan bermanfaat bagi pembacanya terutama mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 11 Juni 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a final downward stroke.

Fenesia Efata

# AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONSHIP PADA DIVISI LEASING SINAR MAS LAND

Fenesia Efata

## ABSTRAK

Industri retail di Indonesia sangat berkembang pesat. Sinar Mas Land sebagai salah satu raja properti di Indonesia turut melebarkan sayap bisnisnya dalam industri ini, fokusnya pada bidang *lifestyle* (mall). Akan tetapi, banyaknya pesaing di dalam industri ini membuat Sinar Mas Land harus tetap beradaptasi dengan perubahan-perubahan tren yang ada. Posisi magang penulis adalah *leasing malls*. Divisi *Leasing* memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah mall. Dengan adanya divisi ini, mall-mall bisa mendapatkan tenant-tenant yang dapat menarik banyak pengunjung. Kegiatan magang ini memiliki tujuan untuk menimba ilmu profesional sebanyak-banyaknya, mencari pengalaman, mengimplementasikan ilmu-ilmu yang telah didapatkan selama masa perkuliahan, cara menjalin hubungan serta kerjasama dengan para tenant-tenant, menjaga relasi dan lainnya. Dikarenakan pekerjaan dari penulis berhubungan langsung dengan para pelanggan, maka salah satu teori yang lebih menonjol adalah *Customer Relationship Management*. Kendala yang dirasakan oleh penulis selama kegiatan berlangsung adalah pemberian pekerjaan tidak detail sehingga memerlukan revisi berulang selama proses kerja. Selama melakukan kegiatan magang ini, penulis belajar bahwa pentingnya menjaga relasi dengan para *tenant* untuk jangka panjang keberlangsungannya kerjasama dalam industri retail terutama mall.

**Kata kunci:** Retail, Leasing, Customer Relationship Management

**CUSTOMER RELATIONSHIP ACTIVITIES WITHIN SINAR MAS LAND'S  
LEASING DIVISION**

Fenesia Efata

**ABSTRACT**

*The retail industry in Indonesia has been rapidly expanding. Sinar Mas Land, as one of the leading property giants in Indonesia, has been expanding its business footprint in this industry, particularly focusing on the lifestyle sector, specifically malls. However, the presence of numerous competitors in this industry necessitates that Sinar Mas Land continually adapts to changing trends. The internship position held by the writer is in leasing malls. The Leasing division plays a crucial role in malls as it facilitates the acquisition of tenants who can attract many visitors. The objective of this internship is to gain as much professional knowledge as possible, seek practical experience, implement theories learned during academic studies, learn how to establish, and maintain relationships and collaborations with tenants, and manage relationships effectively, among other tasks. Given that the writer's job involves direct interaction with customers, one of the prominent theories emphasized is Customer Relationship Management (CRM). During the internship, the writer encountered challenges such as receiving tasks without sufficient detail, which necessitated repeated revisions during the work process. Throughout this internship, the writer learned the importance of maintaining long-term relationships with tenants to ensure sustained cooperation in the retail industry, particularly within malls.*

**Keywords:** Retail, Leasing, Customer Relationship Management.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR</b>	v
<b>ABSTRAK</b>	vii
<b><i>ABSTRACT</i></b>	viii
<b>DAFTAR ISI</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	2
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	3
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	4
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4
2.1.1 Visi Misi	5
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	6
2.3 <i>Business Model Canvas</i>	9
<b>BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG</b>	12
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	12
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	14
3.3 Kendala yang Ditemukan	41
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	42
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN</b>	43
4.1 Simpulan	43
4.2 Saran	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	46
<b>LAMPIRAN</b>	48

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Leasing Task .....	15
Tabel 3. 2 Timeline Pekerjaan .....	16
Tabel 3. 3 Lease Master Data Tenant .....	17
Tabel 3. 4 Timeline Research Potential Tenant .....	18
Tabel 3. 5 Timeline Canvasing .....	24
Tabel 3. 6 Timeline Making Letters For Tenants .....	25

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Departemen Retail & Hospitality.....	6
Gambar 2. 2 Struktur Divisi Leasing .....	7
Gambar 2. 3 Business Model Canvas .....	9
Gambar 3. 1 Alur Pekerjaan.....	14
Gambar 3. 2 Presentasi Lisan.....	18
Gambar 3. 3 Kegiatan Canvasing .....	19
Gambar 3. 4 Kegiatan Canvasing .....	20
Gambar 3. 5 Kegiatan Canvasing .....	21
Gambar 3. 6 Kegiatan Canvasing .....	22
Gambar 3. 7 Kegiatan Canvasing .....	23
Gambar 3. 8 Kegiatan Canvasing .....	24
Gambar 3. 9 Membuat Konten.....	26
Gambar 3. 10 Membuat Konten.....	27
Gambar 3. 11 Membuat Konten.....	28
Gambar 3. 12 Membuat Ide & <i>Brief</i> Konten Promosi .....	29
Gambar 3. 13 Membuat Ide & <i>Brief</i> Konten Promosi .....	30
Gambar 3. 14 Membuat <i>Content Planning</i> .....	31
Gambar 3. 15 Membuat <i>Content Planning</i> .....	31
Gambar 3. 16 <i>KOL Management</i> .....	33
Gambar 3. 17 <i>Approach KOL</i> .....	34
Gambar 3. 18 <i>Approach KOL</i> .....	34
Gambar 3. 19 Membuat <i>Job Desc</i> untuk Pelamar Kerja.....	35
Gambar 3. 20 Membuat <i>Job Desc</i> untuk Pelamar Kerja.....	36
Gambar 3. 21 Finalisasi Wordingan Promotion Blast .....	37
Gambar 3. 22 <i>Finalisasi Wordingan</i> Promotion Blast.....	37
Gambar 3. 23 Membuat Powerpoint Renovasi Hotel Grand Hyatt .....	38
Gambar 3. 24 Membuat Powerpoint Renovasi Hotel Grand Hyatt .....	39
Gambar 3. 25 Mengikuti <i>Meeting</i> Bersama <i>Tenant</i> .....	39
Gambar 3. 26 Mengikuti <i>Meeting</i> Bersama <i>Tenant</i> .....	40
Gambar 3. 27 <i>Opening Tenant</i> .....	40
Gambar 3. 28 <i>Opening Tenant</i> .....	41
Gambar 3. 29 Timeline melakukan other task .....	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

A. Surat Pengantar MBKM (MBKM 01) .....	48
B. Kartu MBKM (MBKM 02).....	49
C. Daily Task Kewirausahaan (MBKM 03) .....	50
D. Lembar Verifikasi Laporan MBKM Kewirausahaan (MBKM 04) .....	66
E. Surat Penerimaan MBKM (LoA) .....	67
F. Lampiran pengecekan hasil Turnitin .....	70
G. Semua hasil karya tugas yang dilakukan selama MBKM.....	71