

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

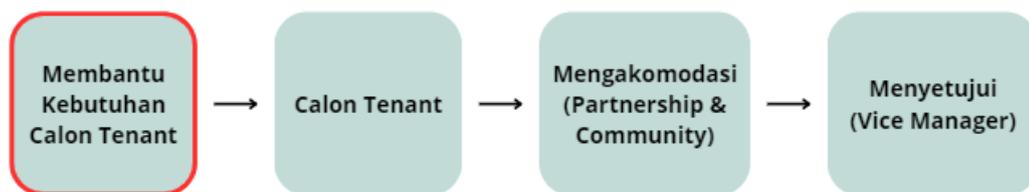
Selama menjalani program magang sebagai Community Intern di Skystar Ventures, proses magang ini mendapatkan bimbingan langsung dari Cinthya Tania selaku Supervisor dan Vice Manager di Skystar Ventures. Dalam peran ini, Community Intern bertanggung jawab atas perancangan dan pelaksanaan berbagai acara internal maupun eksternal yang bertujuan memperkuat hubungan Skystar Ventures dengan komunitas. Selain itu, Community Intern juga mendukung kebutuhan *tenant* dan calon *tenant*, dengan fokus pada pengembangan dan pemeliharaan komunikasi yang efektif dengan pelaku industri terkait. Berbagai aktivitas yang dilaksanakan bertujuan untuk meningkatkan *awareness* terhadap Skystar Ventures di target pasar, termasuk dalam hal produk, fasilitas, program, serta nilai yang ditawarkan.



Gambar 3.1 Alur Perancangan dan Pelaksanaan Event Internal dan Eksternal

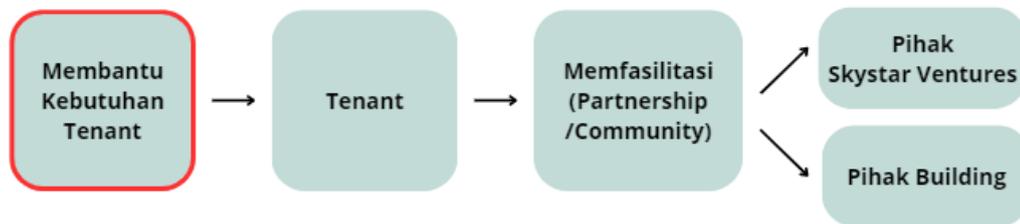
Pada setiap perancangan dan pelaksanaan *event* internal dan eksternal di Skystar Ventures memiliki tujuan untuk membangun dan mengembangkan komunitas bisnis/*startup*, baik di dalam negeri maupun internasional. Pengelolaan ini didasari oleh prinsip komunikasi dan hubungan yang berkembang secara berkelanjutan dalam ekosistem bisnis. Proses perencanaan dimulai dengan penyusunan jadwal acara pada awal setiap kuartal, di mana persiapan untuk acara internal dimulai satu bulan sebelum pelaksanaan, karena acara ini hanya melibatkan *tenant* Skystar Ventures. Sementara itu, acara eksternal direncanakan dua hingga tiga bulan sebelumnya, mengingat keterlibatan pihak eksternal dan proses kerja sama yang lebih kompleks. Dengan ini, perancangan yang telah dibuat oleh Community Intern akan di diskusikan bersama Vice Manager untuk masuk ke tahap eksekusi dan pelaksanaan *event*.

Selain melakukan perancangan dan pelaksanaan *event* internal dan eksternal Skystar Ventures, Community Intern juga bertanggung jawab untuk mendukung berbagai kebutuhan *tenant* yang menyewa fasilitas di Skystar Ventures. Setiap hari, Community Intern menyediakan bantuan yang berkaitan dengan fasilitas dan *benefit* yang diterima tenant, termasuk bertindak sebagai penghubung antara tenant dengan pihak pengelola gedung maupun pihak universitas. Dalam peran ini, Community Intern bertujuan memastikan kebutuhan *tenant* terpenuhi secara efektif dan efisien, sekaligus membangun hubungan profesional yang solid antara *tenant* dengan Skystar Ventures, guna menciptakan lingkungan kerja yang mendukung perkembangan bisnis *tenant*. Kegiatan ini Community Intern turut dibantu oleh Partnership Officer, khususnya untuk menjadi penghubung tenant dengan *partner* Skystar Ventures.



Gambar 3.2 Alur Membantu Kebutuhan Calon Tenant

Tugas dalam mendukung kebutuhan calon *tenant* di Skystar Ventures akan dibimbing secara langsung oleh Vice Manager dan Partnership Officer. Dalam proses penyewaan, calon tenant akan menjalani beberapa tahapan yang akan difasilitasi oleh Partnership & Community untuk memastikan pengalaman yang memuaskan bagi calon *tenant*. Upaya ini mencerminkan komitmen Skystar Ventures dalam memenuhi kebutuhan *tenant*, serta membangun loyalitas yang berkelanjutan dan menunjukkan nilai kompeten. Tidak hanya membantu kebutuhan calon *tenant*, Community Intern juga turut membantu kebutuhan *tenant* Skystar Ventures. Setiap *tenant* memiliki kebutuhan yang berbeda-beda setiap harinya. Oleh karena itu, Community Intern akan memfasilitasi dan menjadi penghubung antara *tenant* dengan pihak lain yang bersangkutan dengan kebutuhan.



Gambar 3.3 Alur Membantu Kebutuhan *Tenant*

Dalam proses operasional, *tenant* akan menghubungi Partnership Officer ataupun Community Intern untuk setiap kebutuhan yang muncul. Community Intern bertanggung jawab untuk mengidentifikasi kebutuhan tersebut, kemudian menindaklanjutinya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Beberapa permintaan mungkin memerlukan dukungan tambahan dari pihak manajemen gedung atau dari tim internal Skystar Ventures. Dengan koordinasi yang efektif, Community Intern berperan penting dalam memastikan setiap kebutuhan tenant terpenuhi secara tepat waktu dan sesuai standar layanan yang ditetapkan Skystar Ventures

Ketiga tanggung jawab tersebut merupakan bagian dari peran yang dijalankan selama praktik kerja di Skystar Ventures. Dalam pelaksanaannya, setiap alur kerja yang ditetapkan telah dirancang secara rinci, memungkinkan Community Intern untuk menjalankan peran dengan konsistensi serta mengikuti proses kegiatan yang dilaksanakan oleh Skystar Ventures. Hal ini memastikan bahwa setiap tahap penugasan dapat diselesaikan dengan lancar dan efisien, sesuai dengan alur kerja yang telah ditentukan, sehingga mencapai hasil optimal yang mendukung tujuan pemasaran perusahaan.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

3.2.1 Tugas yang Dilakukan

Pada proses magang, Community Intern memiliki tanggung jawab utama dalam merancang dan melaksanakan *event* internal dan eksternal Skystar Ventures, membantu kebutuhan calon *tenant*, serta memenuhi kebutuhan *tenant* yang telah bergabung di Skystar Ventures. Setiap harinya, praktik magang aktif membantu dalam pemenuhan kebutuhan calon *tenant* dan *tenant* tetap di Skystar Ventures. Selain itu, bertugas merancang serta melaksanakan

berbagai *event* yang dijadwalkan pada periode tertentu sesuai dengan lini masa yang ditentukan oleh Supervisor.

Berikut adalah tabel yang merangkum lini masa praktik kerja magang bagi posisi Community Intern di Collaborative Space Skystar Ventures, dengan durasi kurang lebih lima bulan. Lini masa ini mencakup seluruh tanggung jawab utama yang dilaksanakan setiap minggunya selama proses magang, memberikan gambaran jelas mengenai peran dan kontribusi dalam mendukung berbagai kegiatan dan kebutuhan di Skystar Ventures.

Tabel 3.1 Lini Waktu Praktik Kerja Magang

No	Tugas	Juli		Agustus				September				Oktober				November				Des
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Membantu Kebutuhan Tenant																				
1	Kebutuhan Office																			
Membantu Kebutuhan Calon Tenant																				
1	Visitasi																			
2	Konsultasi																			
Merancang dan Melaksanakan Event Internal																				
1	Merancang <i>Event</i>																			
2	<i>Checkpoint</i> Mingguan																			
3	Persiapan <i>Event</i>																			
4	Pelaksanaan <i>Event</i>																			
5	Evaluasi <i>Event</i>																			
Merancang dan Melaksanakan Event Eksternal																				
1	Merancang <i>Event</i>																			
2	Koordinasi																			

Setiap tugas dalam tabel di atas telah dilaksanakan sesuai dengan lini masa yang ditetapkan oleh perusahaan. Praktik kerja magang yang dilakukan selama lima bulan tercermin dalam tabel ini sebagai bukti bahwa proses magang telah menyelesaikan beragam tugas sesuai dengan lini masa yang telah diberikan.

3.2.2 Uraian Tugas Magang

Berdasarkan pada lini waktu praktik kerja magang yang tertera pada Tabel 3.1, berikut ini adalah uraian tugas magang yang dijalankan oleh Community Intern di Skystar Ventures:

1. Merancang dan Melaksanakan Event Internal

Praktik kerja magang ini turut merancang dan melaksanakan *event* internal, *event* sendiri merupakan momen yang mampu menyatukan orang untuk berbagai tujuan, seperti merayakan keberhasilan, memperoleh wawasan baru, memperluas jaringan, serta mempererat hubungan (Verianty, 2024). Dalam perencanaan sebuah acara, tujuan yang ingin dicapai menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Acara sendiri memiliki beragam jenis dan tujuan, mulai dari kegiatan yang melibatkan keluarga, teman, hingga rekan kerja. Namun, terdapat pula acara di mana para tamu yang hadir tidak saling mengenal, seperti pada penyelenggaraan konser atau acara serupa lainnya (Dowson & Bassett, 2015). Pada acara komunitas memiliki tujuan utama dalam memperluas relasi, dengan itu sebuah organisasi harus menciptakan acara yang bersifat kolaboratif.

Pada proses perancangan dan pelaksanaan *event* internal bertanggung jawab untuk melakukan analisis mendalam terhadap kebutuhan yang relevan dengan tujuan acara dan membuat konsep besar acara. Pada *event* internal, fokus utama adalah merancang kegiatan yang mendukung terciptanya hubungan yang harmonis dan kolaboratif antar anggota komunitas. Acara internal biasanya dirancang dengan konsep sederhana

namun bermakna, mengutamakan keterlibatan aktif setiap anggota untuk memperkuat kebersamaan dan sinergi dalam komunitas.

Pada proses perancangan *event* internal, perlu melalui beberapa tahapan penting untuk memastikan pelaksanaan acara berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pada setiap penugasannya akan diarahkan langsung oleh Vice Manager untuk dapat bertanggung jawab dalam mengidentifikasi, mengeksplorasi, dan merancang konsep serta kegiatan yang relevan dengan kebutuhan dan karakteristik komunitas. *Event Management* memiliki berbagai tahapan yang dilalui oleh perusahaan dalam menyelenggarakan suatu acara secara efektif dan sukses. Tahapannya terdiri dari *initiation, planning, implementation, monitoring and control, dan shutdown and review* (Allen et al., 2021). Setiap tahapannya disesuaikan dengan konsep dan tujuan acara. Berikut penjelasan mengenai tahapan dalam penyelenggaraan acara, yaitu:

1. Initiation

Pada tahap *initiation* adalah sebuah tahapan yang menciptakan konsep acara. Pada proses perancangan acara, membuat konsep menjadi tahap awal untuk dapat dijadikan dasar bagi proses selanjutnya. Konsep yang dirancang, seperti objektif, tema, durasi, skala, dan tempat yang diajukan. Selama periode praktik kerja magang, berkontribusi dalam merencanakan tiga *event* internal, yaitu Independence Day 2024, Halloween 2024, dan Skystar Ventures 11th Anniversary. Tentunya, ketiga *event* ini memiliki konsep yang berbeda yang didasarkan dengan latar belakang dan tujuan dari penyelenggaraan *event* ini.

a. Independence Day 2024

Objektif yang diharapkan dengan adanya pelaksanaan acara ini untuk membangun relasi antara *tenant* dengan merayakan hari kemerdekaan Republik Indonesia bersama seluruh *tenant* Skystar Ventures. *Event* ini bertemakan “17an di

Skystar Ventures” yang dilaksanakan pada Kamis, 15 Agustus 2024 dan diselenggarakan di Skystar Ventures lantai 12. Skala *event* ini hanya melibatkan *tenant* internal Skystar Ventures, dengan total peserta sebanyak 50 peserta.



Gambar 3.4 Key Visual 17an di Skystar Ventures
Sumber: data internal perusahaan (2024)

Gambar 3.4 menjadi *key visual* dari *event* “17an di Skystar Ventures” yang diselenggarakan oleh Skystar Ventures.

b. Halloween 2024

Objektif dalam pelaksanaan acara untuk membangun relasi antara *tenant* dengan merayakan Halloween 2024 bersama seluruh *tenant* Skystar Ventures. *Event* ini bertemakan “Thrills & Chills Festival” yang dilaksanakan pada Selasa, 29 Oktober 2024 dan diselenggarakan di Event Space, Skystar Ventures lantai 11. Skala *event* ini hanya melibatkan *tenant* internal Skystar Ventures, dengan total peserta sebanyak 50 peserta.



Gambar 3.5 Key Visual Thrills & Chills Festival
Sumber: data internal perusahaan (2024)

Gambar 3.5 menjadi *key visual* dari event “Thrills & Chills Festival” yang diselenggarakan oleh Skystar Ventures.

c. Skystar Ventures 11th Anniversary

Objektif dalam pelaksanaan acara untuk membangun relasi antara *tenant* dengan merayakan anniversary Skystar Ventures yang ke 11 tahun bersama seluruh *tenant* Skystar Ventures. *Event* ini bertemakan “Celebrating Connectivity” yang dilaksanakan pada Kamis, 12 Desember 2024 dan diselenggarakan di Event Space, Skystar Ventures lantai 11. Skala *event* ini hanya melibatkan *tenant* internal dan beberapa peserta bisnis inkubasi Skystar Ventures, dengan total peserta sebanyak 70 peserta.



Gambar 3.6 Key Visual Celebrating Connectivity
Sumber: data internal perusahaan (2024)

Gambar 3.6 menjadi *key visual* dari *event* “Celebrating Connectivity” yang diselenggarakan oleh Skystar Ventures.

2. Planning

Pada tahap selanjutnya, tahap *planning* ini merencanakan acara secara lebih rinci. Tahap ini melibatkan beberapa *staff* untuk merealisasikan acara dari sisi kreatif, keuangan, hingga properti. Pada tahapan ini, *community intern* bekerja sama dengan Partnership Officer untuk menyusun detail ketiga acara tersebut, seperti *rundown*, *budgeting*, hingga tugas setiap anggota tim dalam acara. Setelah itu, hasil diskusi akan dipresentasikan kepada Vice Manager untuk mendapatkan persetujuan eksekusi. Setelah mendapatkan persetujuan, *community intern* dan Partnership Officer akan mengajukan anggaran ke tim *finance*, mengajukan desain poster ke tim kreatif, hingga observasi kebutuhan properti acara. Dengan begitu, setiap minggunya akan dilakukan *checkpoint* untuk memastikan setiap persiapan telah disiapkan secara maksimal.

3. Implementation

Pada tahap ini merupakan proses pelaksanaan dari *event* yang telah direncanakan sebelumnya. Seluruh kegiatan yang telah dirancang akan dilaksanakan pada sore hari, sehingga beberapa jam sebelum acara dimulai, seluruh anggota tim Skystar Ventures akan melakukan serangkaian persiapan akhir. Persiapan ini mencakup pengecekan dan memastikan seluruh kebutuhan properti, perlengkapan acara, serta konsumsi telah tersedia dan dalam kondisi yang memadai. Setelah seluruh persiapan selesai dan dinyatakan siap, acara dapat dilaksanakan sesuai dengan susunan *rundown* yang telah dirancang sebelumnya, guna memastikan kelancaran dan keberhasilan event secara keseluruhan.



Gambar 3.7 Dokumentasi Acara “17an di Skystar Ventures”



Gambar 3.8 Dokumentasi Acara “Thrills & Chills Festival”



Gambar 3.9 Dokumentasi Acara “Celebrating Connectivity”

4. Monitoring and Control

Pada tahap ini dilaksanakan secara paralel dengan tahap *implementation* acara. Pada tahap ini, bertugas untuk mengawasi keseluruhan *event* untuk terus memastikan bahwa *event* berjalan sesuai dengan *rundown* dan memastikan kelengkapan properti sebelum digunakan. Apabila ditemukan adanya ketidaksesuaian atau hambatan selama proses pelaksanaan, maka tindakan yang akan segera diambil adalah dengan mengkomunikasikannya bersama Partnership Officer untuk memantau situasi.

5. Shutdown and Review

Pada tahap *shutdown and review* merupakan tahap penutupan dari acara yang dilakukan bersama tim internal. Pada tahap ini, seluruh anggota tim akan memberikan evaluasi terhadap kekurangan atau kendala yang dapat diperbaiki pada acara selanjutnya. Proses evaluasi ini memegang peranan penting dalam memastikan adanya perbaikan berkelanjutan serta peningkatan kualitas dalam penyelenggaraan *event* di masa depan.

Proses magang ini telah melaksanakan tanggung jawab dengan menerapkan dasar-dasar strategi dari *event planning and management* untuk merancang dan melaksanakan *event* internal yang bertujuan meningkatkan relasi antar *tenant* dan memperkuat relasi *tenant* dengan Skystar Ventures. Dengan demikian, sinergi antara teori akademis dan praktik lapangan telah menghasilkan strategi komunikasi yang lebih efektif dan efisien.

2. Merancang Event Eksternal

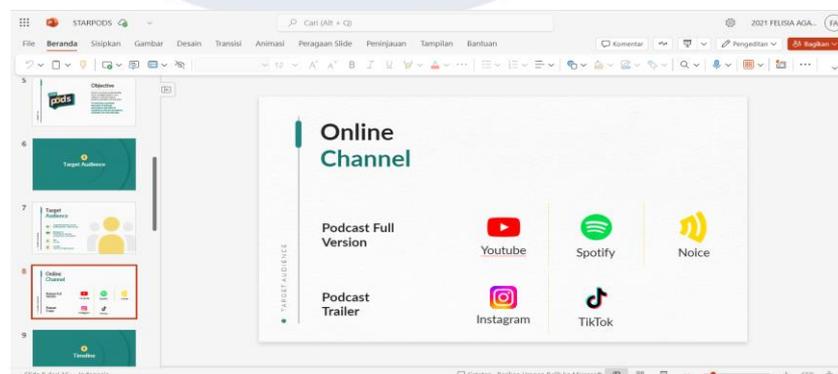
Pada perancangan *event* eksternal yang diselenggarakan Skystar Ventures bertujuan untuk memperluas jaringan komunitas dan meningkatkan *brand awareness* sebagai *collaborative space*. *Event* menjadi sebuah peristiwa yang dirancang secara khusus dalam mencapai tujuan tertentu dengan melibatkan pengalaman yang berbeda untuk audiens (Getz & Page, 2016). Skystar Ventures rutin mengadakan berbagai jenis acara eksternal, seperti *workshop*, *podcast*, hingga pertemuan dengan *venture capital*.

Pada praktik kerja magang ini, diberi tugas khusus untuk fokus pada perancangan *podcast*. Dalam pelaksanaannya perlu mempertimbangkan elemen-elemen penting, seperti identifikasi audiens yang tepat, pengembangan strategi komunikasi yang efektif, dan penyusunan agenda yang sesuai dengan kebutuhan serta ekspektasi pihak eksternal. Dengan demikian, *event* eksternal diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan komunitas dan memperkuat citra profesional Skystar Ventures di mata publik.

Dalam perancangan *event* podcast sebagai salah satu strategi pemasaran untuk *collaborative space* Skystar Ventures. Metode analisis S.M.A.R.T. *Goals* menjadi metode analisis yang paling populer di dunia (Puyt et al., 2023). Metode ini digunakan untuk membantu perusahaan menetapkan tujuan yang jelas dan terukur. Metode ini memastikan sasaran yang ditetapkan bersifat *specific, measurable, achievable, relevant, dan time-bound*. Berikut ini merupakan detail S.M.A.R.T. *Goals* dari perancangan *podcast* yang telah dirancang dalam praktik kerja magang:

1. Specific

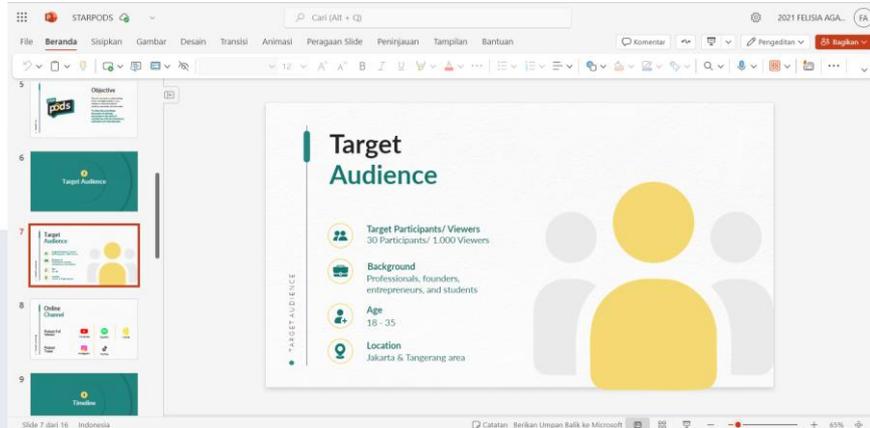
Pada kebutuhannya, *podcast* akan diselenggarakan dalam format *hybrid*, dengan acara *offline* akan diadakan di Event Space Skystar Ventures dan disiarkan secara online melalui *platform* media sosial, seperti Youtube, Spotify, dan Noice. Tujuan utama *podcast* ini adalah untuk meningkatkan *brand awareness* serta memperluas jumlah komunitas Skystar Ventures.



Gambar 3.10 Perancangan Spesifikasi Format Acara

2. Measurable

Pada penyelenggaraan *podcast* menargetkan 30 peserta offline dan 1.000 penonton online selama acara berlangsung. Selain itu, mengukur target audiens dengan pertimbangan geografis dan demografis, yaitu target audiens para *professionals, founders, entrepreneurs*, hingga mahasiswa yang berusia 18-35 tahun dan tinggal di kawasan Tangerang dan Jakarta Barat.



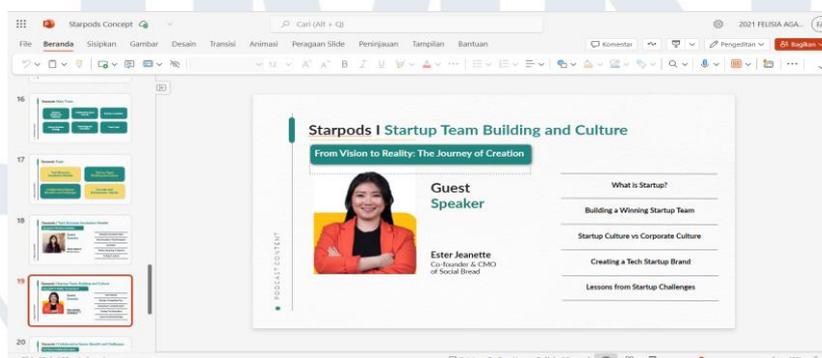
Gambar 3.11 Perancangan Pengukuran Target Audiens

3. Achievable

Proses ini melibatkan tim produksi internal, bekerja sama dengan Laboratorium Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Multimedia Nusantara, serta memanfaatkan promosi melalui media sosial Skystar Ventures, target ini dapat tercapai dalam waktu persiapan dua bulan.

4. Relevant

Kegiatan *podcast* ini relevan dengan misi Skystar Ventures untuk mendukung ekosistem *startup* dengan memberikan wawasan inspiratif dari pelaku *startup* yang menjadi narasumber, melalui format acara *hybrid* yang menjangkau audiens lebih luas.



Gambar 3.12 Perancangan Relevansi Topik dan Pembicara

5. Time-Bound

Kegiatan akan diadakan setiap dua bulan sekali, dengan jadwal promosi dimulai satu bulan sebelum acara. Evaluasi keberhasilan akan dilakukan maksimal dua minggu setelah acara berlangsung.

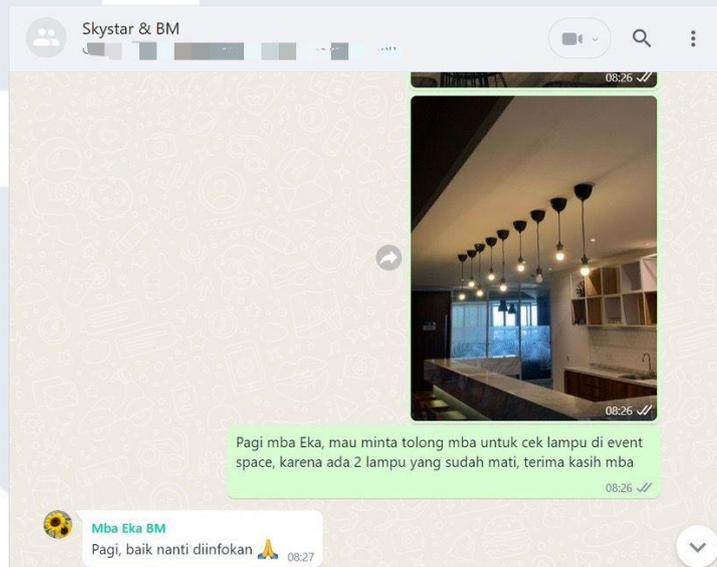
Pada pelaksanaan *event* eksternal mengalami penundaan akibat kendala dari pihak eksternal terkait produksi video. Kendala ini menghambat keberlangsungan *event*, sehingga *event* tersebut baru dapat dilaksanakan setelah pihak terkait mengonfirmasi ketersediaan mereka. Namun, melalui proses perancangan *event* eksternal melakukan perancangan menggunakan metode S.M.A.R.T. Goals untuk mengukur strategi pemasaran yang sudah dipelajari selama perkuliahan.

3. Membantu Kebutuhan Tenant

Pada tugas memenuhi kebutuhan *tenant*, Skystar Ventures berkomitmen untuk memberikan dukungan menyeluruh kepada para *tenant*, mulai dari pemenuhan kebutuhan fasilitas hingga penyediaan berbagai layanan tambahan yang telah dirancang secara optimal. Hal ini bertujuan untuk memastikan tingkat *customer satisfaction* yang tinggi, yang pada akhirnya akan memperkuat loyalitas *tenant* terhadap layanan yang diberikan serta meningkatkan reputasi *brand* Skystar ventures sebagai penyedia layanan yang profesional, terpercaya, dan berorientasi pada kebutuhan *tenant*. Dengan itu, *customer satisfaction* tercipta dari bagaimana kinerja yang dirasakan dari suatu produk sesuai dengan harapan pembeli (Kotler & Armstrong, 2021).

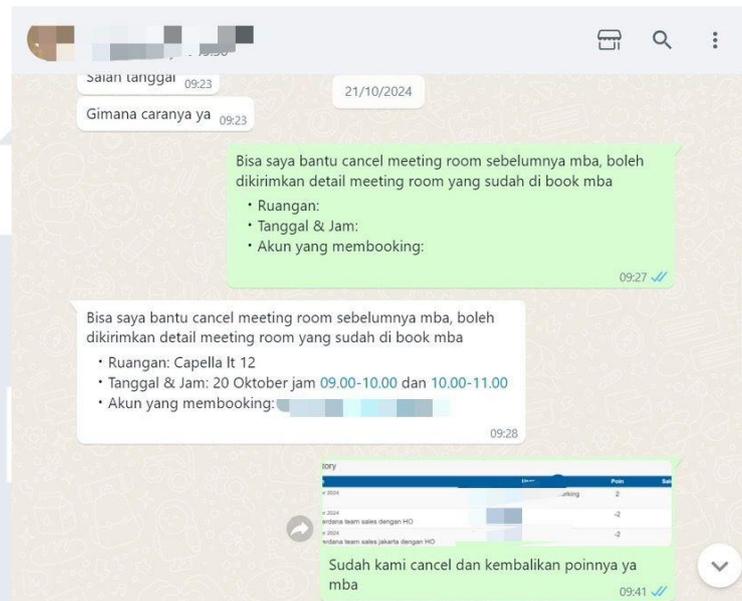
Melalui aktivitas dalam membantu kebutuhan *tenant*, setiap hari bertugas menerima dan menindaklanjuti berbagai keluhan maupun masukan yang disampaikan oleh *tenant*. Keluhan tersebut dapat mencakup permasalahan, seperti fasilitas yang mengalami kerusakan, permintaan penambahan kredit penggunaan *meeting room*, kebutuhan rekrutmen tenaga kerja dari mahasiswa UMN, hingga berbagai kebutuhan lain yang terkait dengan produk dan layanan yang disediakan oleh Skystar Ventures bagi

para penyewa. Proses ini dilakukan dengan tujuan memastikan layanan yang optimal serta mendukung kepuasan *tenant* dalam memanfaatkan fasilitas dan program yang tersedia. Pada dasarnya, apabila *customer satisfaction* meningkat, maka loyalitas dari konsumen akan semakin bertambah pada suatu perusahaan (Fauziyah, 2021).



Gambar 3.13 Bukti Pelaporan Fasilitas

Untuk menangani kebutuhan yang berkaitan dengan kerusakan fasilitas, praktiknya *community intern* berperan sebagai narahubung antara *tenant* dan pihak Building Management. Tugas ini mencakup menerima laporan dari *tenant*, mengidentifikasi permasalahan *tenant*, menyampaikan permasalahan secara jelas dan rinci kepada pihak terkait, serta memastikan proses perbaikan dapat segera dilaksanakan secara efektif dan tepat waktu. Langkah ini bertujuan untuk meminimalkan gangguan terhadap aktivitas *tenant*, memastikan fasilitas kembali berfungsi dengan optimal, serta menjaga kualitas layanan dan kenyamanan yang diberikan oleh Skystar Ventures. Selain itu, terdapat kebutuhan lainnya yang bersangkutan dengan penggunaan *meeting room*.

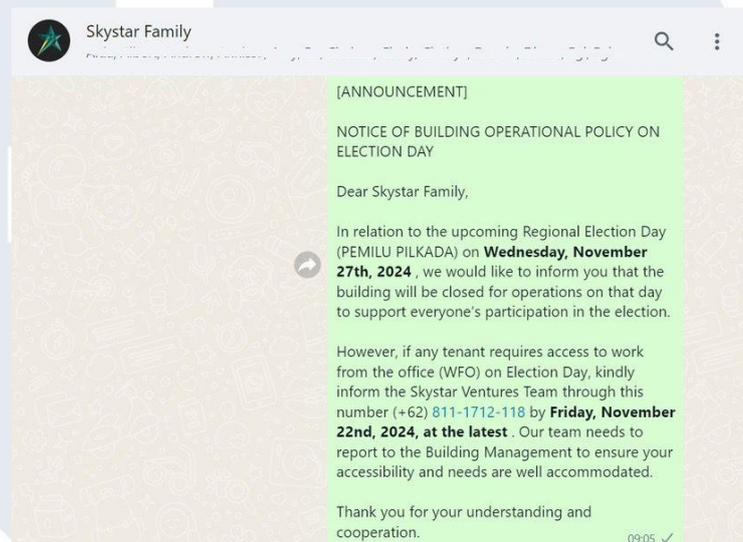


Gambar 3.14 Bukti Kebutuhan Tenant

Sementara itu, untuk kebutuhan fasilitas lain, seperti peminjaman dan pembatalan peminjaman *meeting room*, prosesnya akan langsung menindaklanjuti permintaan tersebut melalui *dashboard* yang telah disediakan, guna memastikan proses berjalan dengan cepat dan efisien. Adapun dalam hal kebutuhan rekrutmen, prosesnya akan terlebih dahulu mengidentifikasi kebutuhan *tenant* terkait kesesuaian kriteria tenaga kerja yang sedang dicari dengan mahasiswa yang dimiliki oleh UMN. Setelah proses identifikasi selesai, informasi tersebut akan diteruskan kepada Partnership Officer untuk kemudian dikoordinasikan lebih lanjut dengan pihak Career Development Center (CDC) UMN, agar proses rekrutmen dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan *tenant*.

Selain itu, terdapat tugas tambahan yang mendukung pemenuhan kebutuhan *tenant*, khususnya dalam menyampaikan informasi kepada *tenant*. Dalam menjalankan tugas ini, bertanggung jawab untuk menyusun dan mengelola konten pesan yang akan disampaikan kepada *tenant* melalui grup WhatsApp. Informasi yang disampaikan mencakup berbagai hal penting, seperti pengumuman terkait acara yang diselenggarakan oleh Skystar Ventures, pemberitahuan mengenai regulasi penggunaan fasilitas,

serta informasi mengenai kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Universitas Multimedia Nusantara. Melalui komunikasi yang efektif dan terstruktur ini, diharapkan *tenant* dapat menerima informasi secara tepat waktu dan jelas, sehingga dapat mendukung kelancaran aktivitas *tenant*.



Gambar 3.15 Bukti Konten Pesan

Pembuatan konten pesan bertanggung jawab untuk membuat *copywriting* yang bersifat semi-formal namun tetap profesional, serta menggunakan Bahasa Inggris sesuai dengan arahan dari Supervisor. penerapan teknik *copywriting* tidak hanya bertujuan menyampaikan informasi dengan jelas dan menarik, tetapi juga berfungsi sebagai sarana untuk memperkuat dan memperdalam relasi melalui komunikasi tertulis yang efektif (Maslen, 2015). Dalam proses pengerjaannya akan terlebih dahulu menerima arahan dari Supervisor mengenai tujuan komunikasi dan konten yang harus disampaikan. Selanjutnya, akan menyusun draf *copywriting* sesuai dengan arahan tersebut, kemudian melakukan asistensi atau pengecekan lebih lanjut dengan Supervisor guna memastikan kualitas konten sudah sesuai standar sebelum akhirnya disebarkan kepada *tenant*. Hal ini diharapkan setiap pesan yang disampaikan dapat mendukung citra profesional Skystar Ventures sekaligus memenuhi kebutuhan komunikasi *tenant* secara efektif.

Melalui tanggung jawab dalam membantu kebutuhan *tenant* telah menerapkan *customer satisfaction* yang dipelajari pada mata kuliah Direct Marketing & Customer Relationship Management. Selain itu, turut menerapkan teknik *copywriting* yang telah dipelajari pada mata kuliah Art, Copywriting & Creative Strategy.

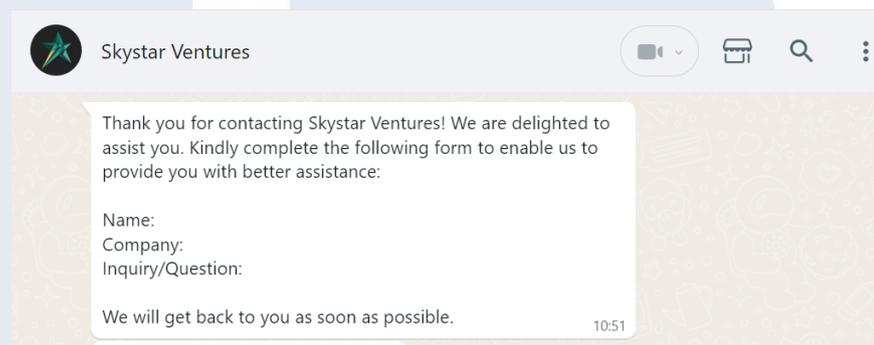
4. Membantu Kebutuhan Calon Tenant

Pada tugas membantu kebutuhan calon *tenant*, praktiknya menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi. Bentuk komunikasi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan calon *tenant* untuk mendorong melakukan penyewaan terhadap produk Skystar Ventures. Dengan begitu, *tenant* yang baru bergabung akan menjadi anggota komunitas di Skystar Ventures. Pada proses komunikasi yang menggunakan WhatsApp dianggap sebagai *direct marketing* karena terdapat unsur komunikasi pemasaran didalamnya untuk mempersuasi pembelian. *Direct marketing* merupakan bentuk pemasaran yang dilakukan perusahaan dalam menyampaikan pesan pemasaran langsung kepada *potential consumer* melalui berbagai saluran seperti surat, telepon, email, dan media sosial dengan tujuan untuk menghasilkan respons langsung (Kotler & Armstrong, 2021).

Dengan proses *direct marketing* ini, *community intern* bertanggung jawab untuk menjelaskan setiap produk dan layanan yang dimiliki oleh Skystar Ventures. Maka, tugas ini perlu untuk mengidentifikasi keperluan calon *tenant* terhadap produk yang ingin disewa. Dalam membangun dan menjaga hubungan dapat melalui empat proses yang disebut sebagai IDIC (*Identify, Differentiate, Interact, dan Customize*) dengan mengidentifikasi customer, membedakan customer berdasarkan kebutuhan, interaksi dengan customer, hingga memenuhi kebutuhan sesuai permintaan customer (Peppers & Rogers, 2016). Proses ini menjadi landasan dalam memenuhi kebutuhan calon *tenant*. Berikut adalah penerapan model IDIC:

1. Identify

Pada tahap *identify* bertujuan untuk memahami calon *tenant* secara lebih mendalam, mencakup profil dan kebutuhan mereka. Sebagai langkah awal akan menyusun formulir singkat yang wajib diisi oleh calon *tenant* untuk mengidentifikasi data pribadi dan kebutuhan mereka.



Gambar 3.16 Proses Identify

2. Differentiate

Pada tahap *differentiate* bertujuan untuk mengelompokkan calon *tenant* berdasarkan kebutuhan atau karakteristik. Berdasarkan informasi yang terkumpul akan menganalisis profil calon *tenant* melalui website ataupun LinkedIn milik calon *tenant* dan mengelompokkan mereka ke dalam kategori-kategori tertentu berdasarkan potensi penyewaan.

No.	Month	Name	Company	Inquiry	Phone Number	Status
				2-3 Pax		
				8-10 Pax Rentfix		Followed Up
				Shooting		
				75m2		
				8 Pax		Followed Up
				4-5 Pax		
				5-8 Pax		
				-		Followed Up
				5 Pax		Followed Up
				5 Pax		Followed Up
				Ads Leads		
				Ads Leads		
				10m2		
11	November 2024			4 Pax		
				8 Pax		
				15 Pax		Followed Up
				2-5 Pax (Jakarta Area)		
				Ads Leads		
				2 Pax		

Gambar 3.17 Proses Differentiate

Hal ini menjadi proses yang sangat krusial mengingat Skystar Ventures memfokuskan perhatian pada *startup* yang berbasis teknologi, sehingga kategori ini dapat membantu dalam menentukan pendekatan yang lebih sesuai dengan karakteristik *tenant* yang diinginkan.

3. Interact

Pada tahap *interact* bertujuan untuk membina hubungan yang baik dengan calon *tenant* melalui komunikasi dua arah untuk memahami kebutuhan mereka secara lebih mendalam.



Gambar 3.18 Proses Interact

Praktik ini akan bertugas dalam memenuhi kebutuhan calon *tenant* dengan memberikan solusi atas segala hal yang telah teridentifikasi sebelumnya. Untuk mendorong interaksi yang lebih mendalam, dengan memiliki strategi untuk menawarkan kunjungan langsung kepada calon *tenant*. Melalui kunjungan ini, diharapkan dapat tercipta kesempatan untuk menjelaskan lebih rinci mengenai produk dan layanan yang ditawarkan, serta membangun hubungan yang lebih erat dengan calon *tenant*.

4. Customize

Pada tahap *customize* bertujuan untuk memberikan solusi yang disesuaikan dengan kebutuhan unik setiap calon *tenant*. Pada penyewaan *office*, Skystar Ventures menyediakan berbagai layanan tambahan yang menjadi solusi bagi *startup* untuk terus berkembang, seperti akses mendapatkan tenaga kerja dari mahasiswa UMN, akses untuk dapat mengajukan pendanaan ke Skystar Capital, akses untuk bekerja sama dengan perusahaan di bawah naungan Kompas Gramedia Group, hingga berbagai *partnership perks* yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh anggota Skystar Ventures. maka, setiap produk dan layanan akan dipersonalisasi sesuai kebutuhan calon *tenant*.

Melalui tanggung jawab dalam membantu kebutuhan *calon tenant*, praktik tanggung jawab ini telah menerapkan proses IDIC yang dipelajari pada mata kuliah Direct Marketing & Customer Relationship Management. Selain itu, tugas ini juga turut memperhatikan konsep dalam membangun loyalitas komunitas yang dipelajari pada mata kuliah Community Relations & Engagement. Dengan ini, perusahaan tidak hanya menyediakan produk atau layanan secara baik, namun juga selalu meningkatkan nilai yang dimiliki dalam konteks menjalin relasi sosial yang positif dengan publik (Afifah & Syafruddin, 2021).

3.3 Kendala yang Ditemukan

Selama melaksanakan praktik kerja magang, terdapat berbagai kendala yang ditemukan. Berikut ini adalah beberapa kendala tersebut:

1. Proses magang ini membutuhkan waktu adaptasi yang cukup lama dalam proses membangun relasi dengan komunitas, karena kurang mendapatkan pemahaman terkait praktik *community relations and engagement*.
2. Pada praktik magang memiliki keterbatasan pada pemahaman pengaplikasian mengenai *event planning*, sehingga pada prosesnya

kesulitan melakukan perencanaan sebuah acaranya yang melibatkan banyak audiens.

3. Pada praktik magang menghadapi keterbatasan dalam pengekplorasian dan penentuan jadwal acara yang melibatkan pihak eksternal, karena harus mendapatkan konfirmasi kerjasama dari berbagai pihak terlebih dahulu.
4. Pada praktik magang memiliki keterbatasan pengetahuan terhadap budaya komunitas *startup*, sehingga sempat mengalami kesulitan dalam merancang acara yang sesuai dengan kebutuhan komunitas.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Berikut ini merupakan solusi yang dilakukan oleh selama proses magang dalam mengatasi kendala yang dialami:

1. Solusi untuk mengatasi kendala dalam membangun relasi dengan komunitas selama menjalani praktik kerja magang dengan meminta arahan langsung dari *supervisor* dan *staff* lain untuk dapat membantu dalam berkomunikasi dengan komunitas.
2. Solusi untuk mengatasi terkait kurangnya pemahaman dalam *event planning*, melakukan analisis secara mandiri melalui pengalaman yang pernah dimiliki selama mengikuti organisasi perkuliahan. Selain itu, menganalisis dengan bertanya ke *supervisor* terhadap proses yang dilakukan oleh perusahaan dalam merancang sebuah acara.
3. Solusi untuk mengatasi permasalahan terkait keterbatasan pengekplorasian jadwal acara adalah dengan secara terus menerus melakukan komunikasi dengan berbagai pihak untuk mendapatkan konfirmasi secara jelas.
4. Solusi untuk mengatasi kurangnya pemahaman terkait budaya komunitas *startup* dengan melakukan observasi dalam mengikuti kegiatan perusahaan yang berkaitan dengan komunitas *startup*.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA