

**IMPLEMENTASI LAYANAN PELANGGAN DAN
OPERASIONAL DI PT FLOKQ SPACES INDONESIA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

JANU SOLAGRATIA BARUS

00000078741

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

**U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A**

**IMPLEMENTASI LAYANAN PELANGGAN DAN
OPERASIONAL DI PT FLOKQ SPACES INDONESIA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
(S.M)

JANU SOLAGRATIA BARUS

00000078741

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : JANU SOLAGRATIA BARUS
NIM : 00000078741
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Magang saya yang berjudul:

IMPLEMENTASI LAYANAN PELANGGAN DAN OPERASIONAL DI PT FLOKQ SPACES INDONESIA

Merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan magang maupun dalam penulisan laporan magang, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 26 Mei 2025



JANU SOLAGRATIA BARUS

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Magang dengan Judul

IMPLEMENTASI LAYANAN PELANGGAN DAN OPERASIONAL DI PT FLOKQ SPACES INDONESIA

Oleh

Nama	: JANU SOLAGRATIA BARUS
NIM	: 00000078741
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Magang Universitas Multimedia Nusantara
Tangerang, 26 Mei 2025

Pembimbing



Bobby Arinto, S.E., M.M., ELT.
0323057005

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
0323047801

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

Sebagai *civitas academica* Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : JANU SOLAGRATIA BARUS
NIM : 00000078741
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya Ilmiah : Laporan Magang

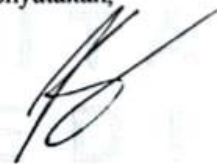
Demi pengembangan ilmu dan pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**IMPLEMENTASI LAYANAN PELANGGAN DAN OPERASIONAL DI PT
FLOKQ SPACES INDONESIA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/ mengalihformatkan, mengella dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan laporan magang saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 26 Mei 2025

Yang menyatakan,



JANU SOLAGRATIA BARUS

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul: **“IMPLEMENTASI LAYANAN PELANGGAN DAN OPERASIONAL DI PT FLOKQ SPACES INDONESIA”** dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. , selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara..
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara
4. Bapak Bobby Arinto, S.E., M.M., ELT. sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
5. FLOKQ SPACES INDONESIA yang telah memberikan sarana belajar di dunia professional kepada penulis.
6. Orang Tua, keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
7. Teman dan lainnya

Semoga laporan magang ini bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi para pembaca.

Tangerang, 26 Mei 2025



JANI SOLAGRATIA BARUS

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

**"IMPLEMENTASI LAYANAN PELANGGAN DAN OPERASIONAL DI PT FLOKQ
SPACES INDONESIA"**

Oleh

Nama : Janu Solagratia Barus

NIM : 00000078741

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 16 Juni 2025

Pukul 14.00 s/d 15.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



Boby Arinto, S.E., M.M., ELT
NIDN : 0323057005

Penguji



Ir. D. Wim Prihanto, M.M.
NIDN : 0312126610

30/2025
/06

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., CBO.
NIDN : 0323047801

IMPLEMENTASI LAYANAN PELANGGAN DAN OPERASIONAL DI PT FLOKQ SPACES INDONESIA

JANU SOLAGRATIA BARUS

ABSTRAK

Di era digitalisasi, pelayanan pelanggan dan efisiensi operasional menjadi kunci keberhasilan bisnis properti, khususnya dalam sektor hunian *co-living* yang menysasar ekspatriat dan profesional muda. PT Flokq Spaces Indonesia merupakan perusahaan berbasis teknologi yang menyediakan solusi properti terintegrasi melalui sistem digital. Kegiatan magang ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam memahami dinamika operasional industri properti digital. Metode yang digunakan adalah *experiential learning* serta pendekatan manajemen berbasis *Key Performance Indicators* (KPI) dengan indikator seperti *response time*, *occupancy rate*, dan *customer satisfaction*. Dalam hal ini, penulis ditempatkan di divisi *Field Operations* dan menjalankan tugas yang mencakup pemetaan kebutuhan klien, koordinasi *viewing*, negosiasi, pendampingan *move-in/move-out*, hingga penanganan isu teknis selama masa sewa. Hasil dari kegiatan magang menunjukkan bahwa sistem kerja berbasis digital seperti Trello dan CRM sangat efektif dalam mengelola alur kerja operasional yang kompleks dan dinamis. Di sisi lain, tantangan terbesar datang dari kebutuhan koordinasi multi-pihak dan dinamika preferensi klien yang cepat berubah. Solusi yang diterapkan mencakup briefing harian, optimalisasi sistem digital, dan komunikasi lintas tim yang adaptif. Magang ini memberikan pemahaman holistik tentang penerapan teori manajemen dalam praktik, serta membekali mahasiswa dengan keterampilan teknis dan interpersonal yang relevan di dunia kerja.

Kata kunci: *co-living*, *experiential learning*, operasional properti, pelayanan pelanggan

U M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE AND OPERATIONS AT PT FLOKQ SPACES INDONESIA

JANU SOLAGRATIA BARUS

ABSTRACT

In the digital era, customer service and operational efficiency are key success factors in the property business, particularly in the co-living sector targeting expatriates and young professionals. PT Flokq Spaces Indonesia is a technology-based company that offers integrated property solutions through digital platforms. This internship aimed to provide students with hands-on experience in understanding the operational dynamics of the digital property industry. The method used refers to Experiential Learning Theory and a performance management approach based on Key Performance Indicators (KPIs), including response time, occupancy rate, and customer satisfaction. The intern was placed in the Field Operations division and was responsible for mapping client needs, coordinating unit viewings, assisting in negotiation, overseeing move-in/move-out processes, and handling technical issues during the rental period. The internship results show that digital tools such as Trello and internal CRM systems are highly effective in managing complex and dynamic workflows. The main challenges encountered involved coordinating multiple stakeholders and adapting to clients' shifting preferences. Solutions implemented included daily briefings, optimization of digital tools, and adaptive cross-team communication. This internship provided a holistic understanding of how management theories are applied in practice and equipped the intern with relevant technical and interpersonal skills for future professional careers.

Keywords: co-living, experiential learning, property operations, customer service

UMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

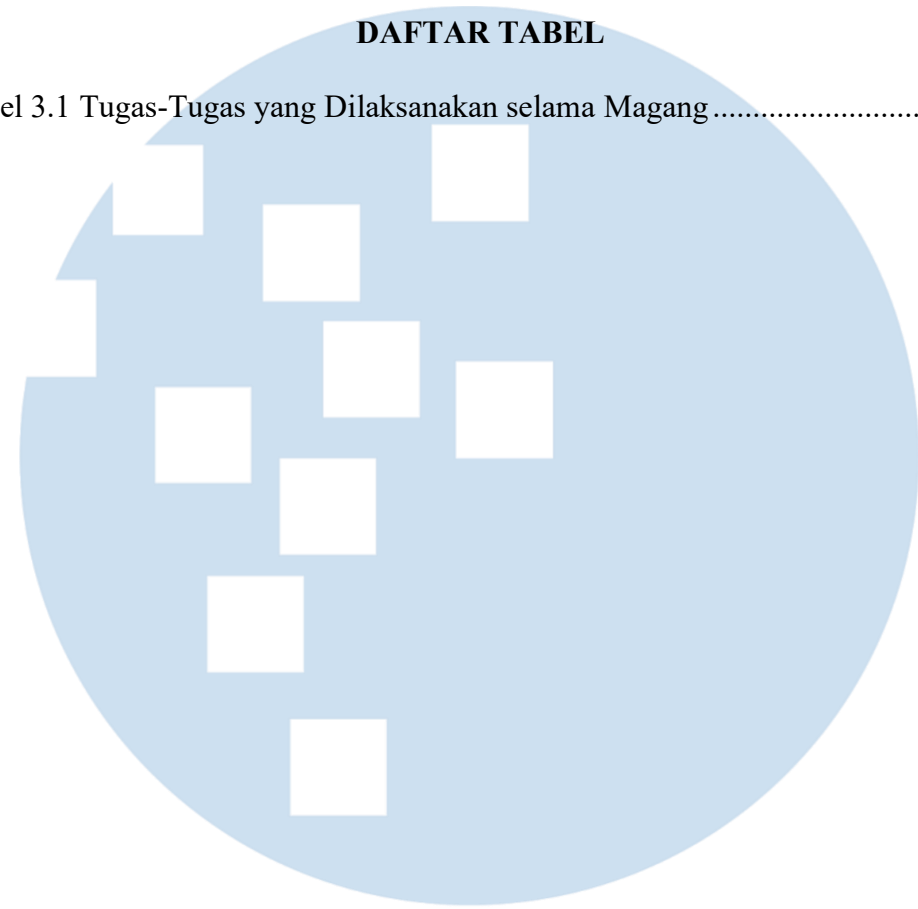
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	6
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	8
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	8
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	12
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	12
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	14
2.3 Layanan-layanan Flokq	14
2.4 Struktur Organisasi	17
2.5 Model Bisnis dan Manajemen Risiko Flokq	17
2.5.1 Model Bisnis Flokq	17
2.5.2 Manajemen Risiko Flokq	20
2.6 Kinerja Flokq	21
2.7 Partner Flokq	22
2.8 Landasan Teori	24
2.8.1 Manajemen	24
2.8.2 Layanan Pelanggan	25
2.8.3 Manajemen Operasional	25
2.8.4 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	26
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	27
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	27
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	28
3.2.1 Tugas yang Dilakukan	28
3.2.2 Uraian Kerja Magang	32
3.2.3 Kendala yang Ditemukan	59
3.2.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	61
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	65
4.1 Simpulan	65
4.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	69
DAFTAR LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tugas-Tugas yang Dilaksanakan selama Magang	28
---	----



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia dari Tahun 2022-2024.....	2
Gambar 2.1 Logo Perusahaan Flokq	12
Gambar 2.2 Penyewaan Kamar Apartemen	15
Gambar 2.3 Fasilitas oleh Flokq	16
Gambar 2.4 Komunitas di Flokq	16
Gambar 2.5 Struktur Organisasi PT Flokq Spaces Indonesia	17
Gambar 2.6 Struktur Divisi Operations PT Flokq Spaces Indonesia	27
Gambar 3.1 <i>List Furniture</i>	38
Gambar 3.2 <i>Closing</i> pada WhatsApp Group	40
Gambar 3.3 Perjanjian Sewa Menyewa	41
Gambar 3.4 Kondisi Unit Ketika Move-In	42
Gambar 3.5 Serah Terima Kunci dengan Klien	43
Gambar 3.6 <i>Update</i> pada Trello	45
Gambar 3.7 Formulir <i>Move-Out</i>	48
Gambar 3.8 Proses <i>Move-Out</i>	49
Gambar 3.9 <i>Inventory List Property</i>	50
Gambar 3.10 <i>Cut-Off</i> Tagihan	52
Gambar 3.11 Proses Inspeksi	56

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar MBKM 01	71
Lampiran 2. Kartu MBKM 02	72
Lampiran 3. Daily Task MBKM 03	73
Lampiran 4. Lembar Verifikasi Laporan MBKM 04	89
Lampiran 5. Dokumentasi Magang	90

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA