

BAB I

PENDAHULUAN

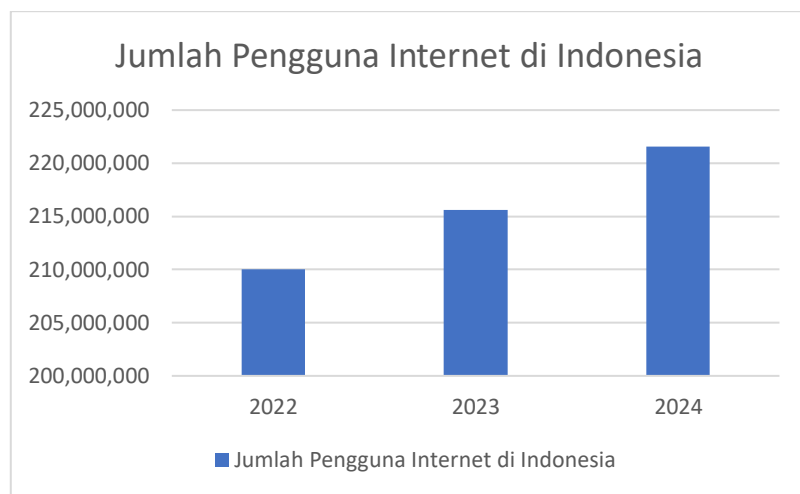
1.1 Latar Belakang

Di era digitalisasi saat ini, pelayanan pelanggan merupakan salah satu aspek krusial dalam keberhasilan bisnis. Dalam hal ini, perusahaan berlomba-lomba meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi ekspektasi konsumen yang semakin tinggi. Di Indonesia, tren ini terlihat dari meningkatnya perhatian perusahaan terhadap pengalaman pelanggan atau *customer experience*. Menurut survei SurveySensum (2024), sebanyak 72% perusahaan di Indonesia menjadikan peningkatan pengalaman pelanggan sebagai prioritas utama. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pelanggan bukan lagi sekadar fungsi pendukung, melainkan strategi bisnis utama.

Peningkatan fokus pada pengalaman pelanggan didorong oleh perubahan perilaku konsumen yang semakin mengutamakan pengalaman holistik dalam berinteraksi dengan brand. Konsumen tidak hanya menilai produk, tetapi juga bagaimana mereka diperlakukan selama proses pembelian dan setelahnya. Hal tersebut dapat ditentukan oleh berbagai faktor loyalitas pelanggan, seperti responsivitas, empati, dan personalisasi. Di Indonesia, 67% konsumen beralih merek bukan karena harga atau fitur, melainkan karena pengalaman pelanggan yang buruk (Capillary Tech, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu melakukan investasi dalam pelayanan pelanggan yang unggul.

Selain itu, transformasi digital juga memainkan peran penting dalam evolusi pelayanan pelanggan. Adopsi teknologi seperti *Artificial Intelligence* (AI), *chatbots*, dan *Customer Relationship Management* (CRM) telah mendorong peningkatan kecepatan serta personalisasi dalam pemberian layanan kepada konsumen. Terlepas dari hal tersebut, Survei SurveySensum (2024) mengungkapkan bahwa 63% bisnis di Indonesia belum memiliki integrasi lintas *platform*, dan 55% kekurangan pandangan konsolidasi terhadap data pelanggan. Kondisi ini tentunya menghambat upaya perusahaan dalam memberikan pengalaman pelanggan yang konsisten dan memuaskan.

Selain pelayanan pelanggan, aspek operasional perusahaan juga mengalami perubahan signifikan. Efisiensi operasional menjadi kunci dalam menghadapi persaingan yang ketat dan permintaan konsumen yang dinamis. Perusahaan dituntut untuk memiliki sistem operasi yang *agile*, responsif, dan terintegrasi dengan baik (Addurunnafis & Kurniawan, 2025). Di sektor properti, manajemen operasional yang efektif dapat meningkatkan kepuasan penyewa dan memperpanjang masa tinggal mereka. Oleh karena itu, sinergi antara pelayanan pelanggan dan operasional menjadi faktor penentu keberhasilan bisnis.



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia dari Tahun 2022-2024

Sumber: APJII (2024)

Berdasarkan grafik di atas, pengguna internet di Indonesia dari tahun 2022 hingga 2024 menunjukkan peningkatan. Pada tahun 2022, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 210.026.769 jiwa. Kemudian, meningkat sebesar 2,67% pada tahun 2023 menjadi 215.626.156 jiwa. Pada tahun 2024, pengguna internet di Indonesia kian meningkat menjadi 221.563.479 jiwa. Hal ini menciptakan peluang besar bagi perusahaan untuk mengelola dan memanfaatkan data pelanggan secara lebih efektif guna mendukung strategi pemasaran dan meningkatkan pengalaman pelanggan.

Seiring dengan globalisasi dan meningkatnya mobilitas tenaga kerja, kebutuhan akan hunian jangka menengah hingga panjang bagi kalangan ekspatriat di Indonesia, khususnya di kota-kota besar seperti Jakarta mengalami peningkatan yang signifikan. Berdasarkan data dari Colliers International (2024), tingkat

permintaan terhadap apartemen sewa di Jakarta, terutama di segmen menengah atas, mengalami pertumbuhan sebesar 12% yang didorong oleh kembalinya aktivitas bisnis internasional dan penempatan tenaga ahli asing (ekspatriat) di berbagai sektor industri.

Di tengah dinamika tersebut, konsep *co-living* menjadi alternatif hunian yang semakin diminati. *Co-living* merupakan bentuk hunian berbagi dengan fasilitas lengkap yang mengutamakan kenyamanan, fleksibilitas, serta pembentukan komunitas sosial (Priambodo *et al.*, 2022). Model hunian tersebut sangat cocok untuk ekspatriat yang cenderung tinggal dalam jangka waktu terbatas dan membutuhkan hunian yang tidak hanya nyaman, tetapi juga efisien dari sisi layanan dan biaya operasional. Selain itu, konsep *co-living* juga memberikan nilai tambah melalui layanan manajemen yang terintegrasi, termasuk perawatan unit, layanan kebersihan, hingga layanan pelanggan yang responsif.

PT Flokq Spaces Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang hadir untuk menjawab kebutuhan tersebut. PT Flokq Spaces Indonesia didirikan pada tahun 2019 yang bergerak di bidang penyewaan hunian berbasis *co-living* dengan fokus utama pada penyediaan layanan sewa apartemen untuk kalangan profesional muda dan ekspatriat. Melalui *platform* digital dan pendekatan layanan penuh (*full-service*), Flokq mempermudah proses pencarian, pemilihan, hingga pengelolaan unit sewa. Perusahaan ini tidak hanya berfungsi sebagai perantara antara penyewa dan pemilik, tetapi juga menjalankan peran sebagai penyedia solusi hunian yang menyeluruh.

Namun, sejak pandemi COVID-19 pada awal tahun 2020 sektor hunian terkena dampak signifikan, khususnya pada hunian bersama (*shared living*) yang mengharuskan untuk menjaga jarak terhadap sesama. Hal tersebut mengakibatkan mobilitas tenaga kerja asing menurun drastis dan permintaan terhadap *co-living* turut mengalami penyesuaian. Untuk mengatasi tantangan tersebut, Flokq secara adaptif melakukan transformasi bisnis. Dalam hal ini, Flokq telah berevolusi menjadi *platform* properti digital terintegrasi yang tidak hanya menyediakan hunian berbasis *co-living*, tetapi juga memperluas layanan ke penyewaan dan penjualan apartemen, rumah, serta ruang kantor. Perubahan model bisnis ini dilakukan guna

menjawab kebutuhan pasar yang semakin beragam dan untuk memperkuat posisi perusahaan sebagai penyedia solusi properti menyeluruh.

Platform Flokq kini memberikan kemudahan akses terhadap berbagai jenis properti, baik untuk disewa maupun dibeli, lengkap dengan informasi detail, harga, fasilitas, dan layanan tambahan seperti manajemen properti, pemasaran unit, dan penanganan penyewa. Transformasi ini menjadikan Flokq tidak hanya sebagai perantara, tetapi juga sebagai mitra strategis bagi pemilik maupun pencari properti di Indonesia. Langkah strategis tersebut menunjukkan kemampuan Flokq dalam membaca peluang pasar dan menyesuaikan strategi bisnis sesuai dengan perkembangan zaman. Dengan memadukan teknologi, layanan pelanggan, dan keunggulan manajemen properti, Flokq terus berupaya menjadi platform properti digital terpercaya di pasar Indonesia yang dinamis.

Pemilihan PT Flokq Spaces Indonesia sebagai tempat pelaksanaan kerja magang dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa aspek penting. Pertama, Flokq menawarkan lingkungan kerja yang dinamis dengan fokus pada transformasi digital dalam industri properti yang sangat relevan dengan perkembangan teknologi saat ini. Kedua, struktur organisasi Flokq yang profesional serta sistem kerja yang saling terhubung memberi ruang bagi mahasiswa magang untuk memahami alur bisnis secara utuh, mulai dari tahap awal hingga akhir proses operasional. Ketiga, Flokq memiliki segmentasi pasar yang unik, yaitu ekspatriat yang menuntut standar layanan internasional dan memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengasah kompetensi komunikasi lintas budaya dan client handling.

Selama kegiatan magang, penempatan dilakukan di divisi *Field Operations*, yaitu salah satu lini operasional utama dalam perusahaan yang bertanggung jawab langsung terhadap pelaksanaan layanan di lapangan. Divisi tersebut memiliki peran strategis dalam menjamin kepuasan pelanggan melalui proses-proses seperti pencarian unit sesuai preferensi klien, pengaturan jadwal *viewing*, negosiasi dengan pemilik properti, koordinasi proses *move-in* dan *move-out*, serta penanganan aduan dan kebutuhan pasca sewa. Penempatan pada divisi *Field Operations* memberikan kesempatan untuk mengamati secara langsung proses bisnis properti dari perspektif pelayanan dan manajemen operasional.

Landasan teoritis yang mendasari pelaksanaan magang ini merujuk pada pendekatan *experiential learning* yang dikembangkan oleh Kolb (1984) yang menekankan pentingnya pembelajaran melalui pengalaman langsung sebagai bagian dari proses pengembangan kompetensi profesional. Melalui siklus pembelajaran yang terdiri dari *concrete experience*, *reflective observation*, *abstract conceptualization*, dan *active experimentation*, mahasiswa diharapkan mampu menghubungkan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik nyata di lapangan, serta mengembangkan keterampilan berpikir kritis dan pemecahan masalah secara adaptif.

Selain itu, pelaksanaan kerja magang juga melibatkan penerapan konsep manajemen kinerja berbasis *Key Performance Indicator* (KPI) melalui beberapa indikator utama, yaitu *Customer Satisfaction Index*, *Response Time*, *Occupancy Rate*, dan *Service Level Agreement* (Sumiari, 2017). *Customer Satisfaction Index* mengukur sejauh mana klien merasa puas terhadap layanan yang diberikan selama masa sewa maupun setelahnya. *Response Time* merefleksikan kecepatan tim operasional dalam menangani dan menyelesaikan laporan masalah dari klien. *Occupancy Rate* menunjukkan seberapa besar tingkat keterisian unit apartemen yang berada dalam pengelolaan perusahaan. Sementara itu, *Service Level Agreement* menggambarkan tingkat kesesuaian penyelesaian tugas terhadap standar waktu yang telah ditentukan. Pemahaman terhadap indikator-indikator ini memberikan gambaran objektif mengenai kualitas layanan dan menjadi dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategis perusahaan.

Dengan demikian, kegiatan magang di PT Flokq Spaces Indonesia tidak hanya menjadi sarana pembelajaran, tetapi juga menjadi wahana untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja profesional, membangun jejaring industri, serta memahami tantangan dan peluang dalam dunia kerja yang sesungguhnya, khususnya di bidang manajemen properti dan pelayanan pelanggan kelas internasional.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kegiatan magang merupakan salah satu bentuk implementasi dari kurikulum berbasis praktik yang bertujuan untuk menjembatani antara pembelajaran teoretis di lingkungan akademik dengan penerapannya di dunia kerja nyata. Dalam hal ini, kerja magang menjadi bagian integral dari proses pembentukan kompetensi profesional mahasiswa, sebagaimana diamanatkan dalam Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, yang menekankan pentingnya keterlibatan mahasiswa dalam aktivitas pembelajaran berbasis pengalaman langsung (*experiential learning*).

Adapun maksud utama dari pelaksanaan kerja magang di PT Flokq Spaces Indonesia adalah untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa dalam memperoleh pemahaman yang komprehensif terkait dinamika industri properti, khususnya dalam bidang layanan operasional hunian jangka menengah yang berbasis *co-living* dan berorientasi pada pasar ekspatriat. Dengan memilih perusahaan yang memiliki pendekatan *client-oriented* dan menggunakan sistem kerja berbasis teknologi digital, mahasiswa diharapkan mampu memahami bagaimana strategi pelayanan pelanggan dan pengelolaan properti dijalankan secara profesional dalam skala industri.

Secara lebih rinci, tujuan dari pelaksanaan kerja magang ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. **Meningkatkan Pemahaman Praktis Terhadap Konsep Manajemen Operasional**

Mahasiswa memperoleh pengalaman langsung dalam proses penyediaan layanan operasional, mulai dari pemetaan kebutuhan klien, penyusunan daftar unit, pengaturan kunjungan (*viewing*), hingga proses pindah masuk dan keluar (*move-in* dan *move-out*). Seluruh proses ini memperkaya wawasan mengenai rantai nilai dalam industri penyewaan properti.

2. **Mengembangkan Kemampuan Komunikasi dan Negosiasi**

Salah satu tugas utama yang dilakukan di divisi *Field Operations* adalah menjembatani kepentingan antara klien (ekspatriat) dan pemilik unit properti. Dalam proses tersebut, mahasiswa dituntut untuk berkomunikasi

secara profesional, baik secara langsung maupun melalui media digital, serta melakukan negosiasi yang menguntungkan kedua belah pihak.

3. Mempelajari Implementasi KPI dalam Dunia Kerja

Mahasiswa diperkenalkan pada sistem kerja berbasis KPI, seperti kecepatan respon layanan (*response time*), tingkat penyelesaian masalah (*issue resolution rate*), dan tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction rate*). Hal ini memberikan pemahaman mengenai pentingnya pengukuran kinerja dalam pengambilan keputusan dan peningkatan mutu layanan.

4. Meningkatkan Kemampuan Koordinasi dan Kerja Tim

Selama masa magang, mahasiswa turut dilibatkan dalam penjadwalan teknisi, petugas kebersihan, serta penggunaan alat bantu manajemen seperti Trello. Hal ini memberikan pengalaman dalam pengelolaan sumber daya operasional, penentuan prioritas, dan pelaporan hasil kerja secara sistematis.

5. Membiasakan Diri dengan Lingkungan Kerja Profesional

Magang di PT Flokq Spaces Indonesia memberikan gambaran nyata mengenai ritme kerja profesional, struktur organisasi, etika kerja, serta tantangan yang dihadapi dalam penyediaan layanan kelas internasional. Hal ini diharapkan dapat membentuk pola pikir adaptif dan tangguh dalam menghadapi dunia kerja setelah lulus.

6. Menghubungkan Antara Teori Akademik dan Praktik Industri

Pengetahuan yang diperoleh dari bangku kuliah, seperti manajemen operasional, perilaku konsumen, dan komunikasi bisnis dapat diterapkan secara langsung dalam aktivitas sehari-hari selama magang. Proses ini menciptakan *feedback loop* antara pembelajaran teoretis dan pengalaman praktis, sesuai dengan prinsip *experiential learning*.

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan *soft skills* dan *hard skills* yang relevan dengan kebutuhan industri, sekaligus membekali diri dengan pengalaman konkret yang dapat menjadi modal berharga dalam memasuki dunia profesional setelah menyelesaikan studi akademik.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang di PT. Flokq Spaces Indonesia berlangsung dengan durasi waktu kerja selama minimal 1.040 jam atau 130 hari kerja sesuai dengan panduan MBKM Magang Track 1. Berikut adalah kontrak kerja magang penulisan dengan PT. Flokq Spaces Indonesia:

- Waktu Pelaksanaan Kerja : 15 Januari 2025-14 Mei 2025
- Jam Kerja : 09.00 WIB-18.00 WIB
- Hari Kerja : Senin-Minggu (Kamis & Minggu libur)
- Sistem Kerja : Bekerja di kantor (bekerja ke lapangan)
- Tempat Kerja : Multivision Tower 25th Floor Jalan
Kuningan Mulia Lot 9B South Jakarta
12980

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.2.1 Proses Administrasi Kampus (UMN)

- a) Mengikuti sesi pembekalan magang yang bersifat wajib bagi seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen, yang dilaksanakan secara online melalui Zoom Meeting.
- b) Mengisi KRS untuk MBKM Track 1 melalui laman myumn.ac.id saat periode pengisian KRS dibuka.
- c) Mengajukan formulir KM-01 ke Program Studi Manajemen setelah mengirimkan CV dan portofolio ke perusahaan tujuan.
- d) Mendapatkan persetujuan dari Program Studi Manajemen atas perusahaan yang dilamar, kemudian akan diterbitkan surat KM-02 (surat pengantar magang) untuk diberikan kepada perusahaan tempat magang.
- e) Melakukan proses registrasi dan mendaftarkan perusahaan tempat magang melalui situs merdeka.umn.ac.id, lalu menunggu persetujuan dari PIC dan Kepala Program Studi (HoD).

- f) Setelah mendapatkan persetujuan, mahasiswa dapat mulai mengisi laporan tugas harian dan ujian setelah setiap sesi magang serta setelah melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing.

1.3.2.2 Proses Pengajuan dan Penerimaan Tempat Kerja Magang

- a) Mengirimkan permohonan magang beserta dengan CV dan Portofolio ke email PT. Flokq Spaces Indonesia pada 3 Januari 2025.
- b) Melakukan wawancara dan pengalaman perusahaan serta produk pada PT. Flokq Spaces Indonesia dengan HRD pada tanggal 6, 8 dan 10 Januari 2025 melalui Teams Meeting.
- c) Diterima magang di PT. Flokq Spaces Indonesia pada 13 Januari 2025, namun pengajuan surat KM-01 masih belum diterima oleh pihak kampus.
- d) Pada 14 Januari 2025, KM-01 sudah diterima dan resmi bergabung menjadi anak magang di PT. Flokq Spaces Indonesia pada 15 Januari 2025.

1.3.2.3. Proses Pelaksanaan Praktik Kerja Magang

Praktik kerja magang di PT Flokq Spaces Indonesia dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur dalam lingkungan kerja profesional, dengan fokus pada divisi *Field Operations*. Divisi ini merupakan garda terdepan yang menangani layanan operasional harian bagi klien, terutama ekspatriat yang menyewa unit apartemen di kawasan strategis Jakarta. Berikut adalah tahapan utama dalam pelaksanaan praktik kerja magang:

1. Pengenalan Lingkungan Kerja (*Onboarding*).

Pada tahap awal, dilakukan proses *onboarding* untuk mengenal struktur organisasi, sistem kerja, nilai-nilai perusahaan, serta alat bantu operasional yang digunakan, seperti Trello dan sistem CRM internal. Kegiatan ini bertujuan untuk mempersiapkan peserta magang agar dapat beradaptasi dengan budaya kerja perusahaan.

2. Observasi dan Pendampingan (*Shadowing*).

Selama beberapa hari awal, peserta magang mengikuti aktivitas tim operasional secara langsung untuk memahami alur kerja harian. Kegiatan ini mencakup observasi proses komunikasi dengan klien, pengelolaan data unit properti, penjadwalan *viewing*, dan koordinasi teknis.

3. Pencarian dan Penyediaan Unit Apartemen.

Peserta magang diberi tanggung jawab untuk membantu mencocokkan unit apartemen sesuai kebutuhan klien. Proses ini melibatkan pemilahan unit berdasarkan lokasi, luas, jumlah kamar, fasilitas, serta kisaran harga. Daftar unit yang relevan disusun dalam format laporan dan dikirimkan ke klien sebagai bahan pertimbangan.

4. Koordinasi Proses *Viewing* dan Negosiasi.

Setelah klien menentukan unit pilihan, peserta magang mengatur jadwal kunjungan ke unit bersama agen atau pemilik properti. Selain itu, juga dilakukan pencatatan permintaan tambahan dari klien seperti penggantian furnitur atau penyesuaian fasilitas. Permintaan tersebut kemudian dikoordinasikan kepada pemilik untuk dilakukan negosiasi harga.

5. Pendampingan Proses *Move-in*

Saat kesepakatan sewa tercapai, dilakukan proses pendampingan klien dalam *move-in*, mulai dari pengecekan unit, verifikasi kelengkapan *furniture* melalui *checklist*, hingga penyerahan kunci. Semua aktivitas dilakukan untuk memastikan unit siap huni sesuai kesepakatan.

6. Penanganan Layanan Pasca Sewa

Selama masa sewa berlangsung, peserta magang terlibat dalam pemantauan dan pelaporan jika terjadi permasalahan teknis seperti kebocoran, AC rusak, atau serangga. Laporan diterima melalui aplikasi atau saluran komunikasi internal, kemudian ditindaklanjuti dengan menugaskan tim teknisi atau kebersihan yang sesuai.

7. Koordinasi Tim Operasional

Tugas harian juga mencakup penjadwalan dan pengawasan kegiatan tim lapangan, seperti teknisi dan petugas kebersihan. Progres pekerjaan

dilaporkan melalui *platform* manajemen tugas Trello untuk memantau penyelesaian tugas dan mendukung proses evaluasi internal.

8. Pendampingan Proses *Move-out*

Di akhir masa sewa, dilakukan pendampingan proses *move-out*, termasuk pemeriksaan kondisi unit dan pencocokan furnitur dengan daftar awal. Tujuannya adalah memastikan tidak ada kerusakan signifikan yang berpotensi merugikan pemilik maupun klien, serta menjadi dasar untuk pengembalian deposit.

9. Pelaporan dan Evaluasi Kinerja

Kegiatan magang juga melibatkan penyusunan laporan tugas harian dan pelacakan progres kerja. Evaluasi dilakukan berdasarkan indikator kinerja seperti *response time*, penyelesaian masalah, dan *customer satisfaction rate*, yang menjadi bagian dari sistem Key Performance Indicator (KPI) perusahaan.

Melalui proses pelaksanaan kerja magang ini, peserta memperoleh pemahaman mendalam mengenai mekanisme layanan properti *modern*, pengelolaan klien ekspatriat, serta pentingnya kolaborasi dan ketepatan dalam pengambilan keputusan operasional. Keterlibatan langsung dalam seluruh tahapan kerja menjadi bekal penting dalam membangun keterampilan profesional yang adaptif dan berbasis praktik industri.

