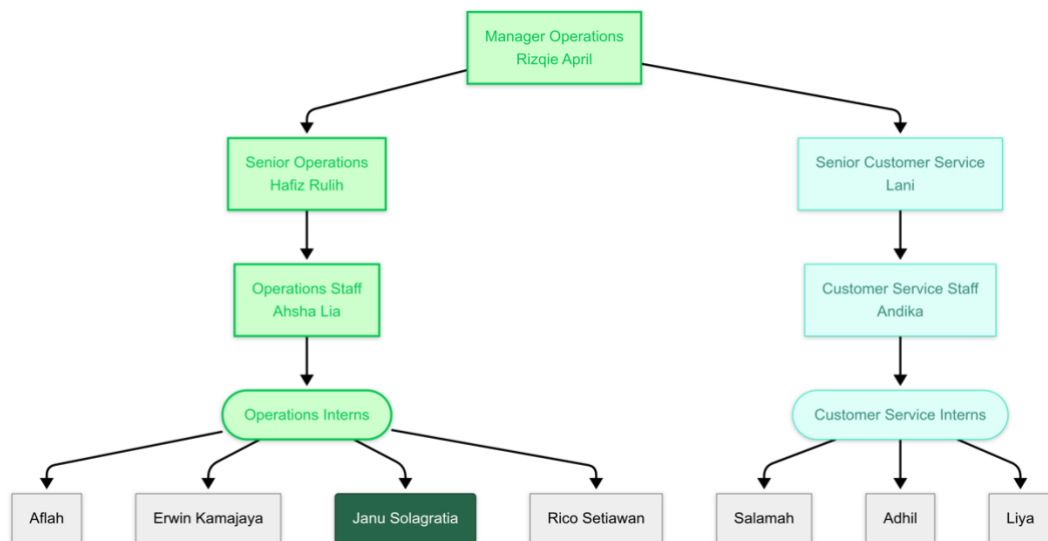


BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama pelaksanaan kerja magang di PT Flokq Spaces Indonesia, penulis ditempatkan sebagai *Operations Intern* di bawah Divisi *Operations*. Dalam hal ini, penulis bekerja langsung di bawah arahan *Manager Operations*, yaitu Bapak Rizkie April yang menjadi pembimbing utama dalam menjalankan tugas-tugas operasional. Divisi *Operations* memegang peran krusial dalam memastikan kelancaran operasional layanan sewa properti, khususnya bagi klien ekspatriat dan profesional muda di kawasan Jakarta. Dalam praktiknya, penulis berperan aktif sebagai bagian dari tim yang menangani berbagai aspek operasional properti, mulai dari proses *viewing* hingga *move-in*, penanganan isu selama masa sewa, hingga proses *move-out*.



Gambar 2.1 Struktur Divisi Operations PT Flokq Spaces Indonesia

Sumber: Data diolah (2025)

Sebagai *intern*, penulis paling banyak berkoordinasi dengan tim *Customer Service* (CS) yang menjadi penghubung utama antara penyewa dengan tim operasional di lapangan. Selain menjalankan tugas operasional, penulis juga menjalani peran *hybrid* yang melibatkan tugas-tugas dari sisi *sales* dan negosiasi, terutama ketika terlibat dalam proses *viewing* bersama calon penyewa. Koordinasi

antar pihak dilakukan dengan sistematis dan terstruktur, mulai dari proses inspeksi awal (H-7 atau maksimal H-3 sebelum *move-in*), pengecekan kelengkapan unit, validasi permintaan khusus dari klien, hingga pendaftaran penghuni ke *building management* untuk keperluan legalitas tempat tinggal. Proses ini diselesaikan dengan tahapan *move-in* yang melibatkan serah terima kunci dan pengecekan ulang daftar inventaris. Begitu pula pada akhir masa sewa, dilakukan proses *move-out* yang mencakup inspeksi akhir, perhitungan potensi kerusakan, dan pengembalian deposit.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

3.2.1 Tugas yang Dilakukan

Tugas-tugas yang dikerjakan oleh penulis selama periode magang di PT Flokq Spaces Indonesia adalah sebagai *Operations Intern* pada divisi *Field Operations*. Sebagai *intern* di divisi ini, penulis memiliki tanggung jawab untuk terlibat langsung dalam operasional harian perusahaan, terutama dalam menangani proses penyewaan unit hunian mulai dari awal pencarian hingga akhir masa sewa. Peran ini melibatkan interaksi intensif dengan penyewa, agen properti, pemilik unit, teknisi, serta tim internal lainnya seperti *customer service* dan *sales*. Berikut merupakan tugas-tugas yang dikerjakan oleh penulis selama magang, dimulai dari hari pertama hingga terakhir masuk kerja.

Tabel 3.1 Tugas-Tugas yang Dilaksanakan selama Magang

No.	Periode	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Output
1.	Jan 2025 - Minggu 3	Belajar SOP & <i>escalation</i> , rangkum <i>flow</i> kerja, pengenalan tim, identifikasi masalah klien, visit unit & inspeksi, <i>move-in</i> & <i>move-out</i>	Memahami prosedur & alur kerja tim, identifikasi masalah klien	Ibu Ashsa Lia (Operations Staff), Bapak Hafiz Rulih (Senior Operations), Bapak Rizqie April (Manager Operations)	Ringkasan SOP, <i>flow chart</i> , laporan kunjungan & <i>move-out</i> , update Trello
2.	Jan 2025 -	Cek & diskusi	Menyelesaikan	Ibu Ashsa	Laporan

No.	Periode	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Output
	Minggu 4	<i>issue, viewing & laporan, sourcing cabinet, meeting escalation</i>	masalah klien, <i>update</i> status, rencana kerja	Lia (Operations Staff), Bapak Hafiz Rulih (Senior Operations)	<i>viewing, pesanan cabinet, laporan move-in, update</i> Trello
3.	Feb 2025 - Minggu 1	<i>Move-in</i> Celestine, <i>update</i> permintaan, <i>viewing & inspeksi</i> unit, cari internet klien	Menangani <i>move-in</i> , <i>update</i> status, <i>follow-up</i> masalah	Bapak Rizqie April (Manager Operations), Ibu Ashsa Lia (Operations Staff)	Bapak Rizqie April (Manager Operations), Ibu Ashsa Lia (Operations Staff)
4.	Feb 2025 - Minggu 2	<i>Move-in & inspeksi</i> unit klien, cek masalah, <i>viewing unit</i> , <i>update</i> Trello	Menangani <i>move-in & inspeksi</i> , <i>update</i> status	Ibu Ashsa Lia (Operations Staff), Bapak Hafiz Rulih (Senior Operations)	Laporan <i>move-in & inspeksi</i> , <i>update</i> Trello
5.	Feb 2025 - Minggu 3	<i>Move-in & inspeksi</i> Jemimah, Sun, Miki, <i>update</i> Trello & laporan	Menangani <i>move-in</i> , <i>update</i> laporan & status klien	Bapak Rizqie April (Manager Operations), Ibu Ashsa Lia (Operations Staff)	Laporan <i>inspeksi</i> , <i>update</i> Trello
6.	Mar 2025 - Minggu 1	<i>Move-in</i> Stella & Saeyoung, perjanjian sewa, <i>meeting</i> , <i>viewing</i> unit	Menangani <i>move-in</i> , <i>update</i> status, perjanjian sewa	Bapak Hafiz Rulih (Senior Operations), Ibu Ashsa Lia (Operations Staff), Bapak Rizqie April (Manager Operations)	Laporan <i>move-in</i> , <i>inspeksi</i> , <i>update</i> Trello, dokumen domisili
7.	Mar 2025 - Minggu 2	<i>Update</i> dokumen & isu klien,	Menangani masalah klien, <i>update</i> laporan	Ibu Ashsa Lia (Operations	Laporan <i>viewing</i> , <i>update</i> Trello

No.	Periode	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Output
		<i>viewing</i> unit, laporan inspeksi		Staff), Bapak Hafiz Rulih (Senior Operations)	
8.	Mar 2025 - Minggu 3	<i>Move-in, update</i> laporan, izin keluar barang, <i>viewing</i>	Menangani <i>move-in & update</i> laporan	Ibu Ashsa Lia (Operations Staff), Bapak Rizqie April (Manager Operations)	Laporan <i>move-in</i> , izin keluar barang, <i>update</i> Trello
9.	Apr 2025 - Minggu 1	<i>Viewing</i> , dokumen sewa, <i>sourcing</i> unit, negosiasi harga	Persiapan perjanjian sewa, cari unit klien	Bapak Hafiz Rulih (Senior Operations), Ibu Ashsa Lia (Operations Staff)	Laporan <i>viewing</i> , perjanjian sewa
10.	Apr 2025 - Minggu 2	<i>Move-in</i> Angela, <i>update</i> dokumen & laporan, <i>viewing unit</i>	Menangani <i>move-in &</i> dokumen klien	Ibu Lani (Senior Customer Service), Bapak Andika (Customer Service Staff), Bapak Rizqie April (Manager Operations)	Laporan <i>move-in, update</i> dokumen
11.	Apr 2025 - Minggu 3	<i>Move-in</i> Fauzi, <i>sourcing unit</i> , negosiasi harga	Menyelesaikan <i>move-in</i> , cari unit klien	Bapak Hafiz Rulih (Senior Operations), Ibu Ashsa Lia (Operations Staff)	Laporan <i>move-in, sourcing unit</i>
12.	Apr 2025 - Minggu 4	<i>Viewing unit, update</i> laporan, perjanjian sewa	<i>Update</i> dokumen & status klien	Bapak Rizqie April (Manager Operations), Bapak	Laporan <i>viewing</i> , perjanjian sewa

No.	Periode	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Output
				Andika (Customer Service Staff)	
13.	Mei 2025 - Minggu 1	<i>Move-in</i> Valdo, laporan teknis, <i>sourcing unit</i>	Menangani <i>move-in</i> & masalah teknis	Bapak Hafiz Rulih (Senior Operations), Ibu Ashsa Lia (Operations Staff)	Laporan <i>move-in</i> , <i>update</i> Trello
14.	Mei 2025 - Minggu 2	<i>Move-in</i> Manning, <i>viewing unit</i> , negosiasi harga	Menangani <i>move-in</i> , cari unit baru	Ibu Lani (Senior Customer Service), Bapak Andika (Customer Service Staff)	Laporan <i>move-in</i> , laporan <i>viewing</i>
15.	Mei 2025 - Minggu 3	Perjanjian sewa, <i>viewing</i> , negosiasi harga, <i>sourcing unit</i> tambahan	Menyiapkan perjanjian, menangani permintaan, dan mencari unit tambahan	Bapak Rizqie April (Manager Operations), Ibu Ashsa Lia (Operations Staff)	Laporan <i>viewing</i> , catatan negosiasi

Sumber: Data diolah (2025)

3.2.2 Uraian Kerja Magang

Selama menjalani kegiatan magang di PT Flokq Spaces Indonesia, penulis berperan sebagai Operations Intern dengan cakupan kerja yang luas dan dinamis. Penulis tidak hanya menangani tugas-tugas operasional, tetapi juga menjalankan peran *hybrid* yang melibatkan proses komunikasi dengan klien, koordinasi lintas tim, hingga pelibatan dalam proses negosiasi dan sales. Berikut merupakan uraian kerja yang disusun berdasarkan aktivitas yang dilakukan penulis selama periode magang.

a. *Onboarding* dan Pengenalan Sistem Kerja

Pada minggu pertama, penulis menjalani proses *onboarding* yang menjadi tahapan awal untuk mengenal secara menyeluruh sistem kerja perusahaan. Kegiatan *onboarding* dilakukan secara langsung di kantor pusat PT Flokq Spaces Indonesia dan difasilitasi oleh *Manager Operations* bersama perwakilan dari tim *Human Resources*. Dalam proses ini, penulis mendapatkan pengenalan menyeluruh tentang sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, budaya kerja, serta alur kerja operasional dari tiap divisi yang terlibat dalam layanan pelanggan dan properti.

Nilai-nilai inti perusahaan yaitu "*Care, Share, dan Live*" dijelaskan secara mendalam di mana setiap nilai tersebut tidak hanya menjadi slogan, namun diinternalisasi dalam setiap proses kerja yang dijalankan karyawan maupun intern. Nilai "*Care*" merefleksikan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan dan kualitas layanan. Nilai "*Share*" menekankan pentingnya membangun komunitas dan berbagi informasi, sedangkan "*Live*" menggarisbawahi upaya Flokq dalam menciptakan kenyamanan dan keseimbangan hidup bagi penghuninya.

Selama *onboarding*, penulis diperkenalkan pada berbagai alat bantu kerja digital yang menjadi objek utama operasional perusahaan, yaitu

- 1) Trello, yaitu *platform* manajemen proyek yang digunakan untuk mencatat dan melacak seluruh tugas harian, termasuk penanganan isu penyewa, penjadwalan teknisi, dan pembaruan status pekerjaan. Penulis dilatih untuk membuat, mengelola, dan memperbarui kartu tugas sesuai standar prosedur operasional.
- 2) CRM Internal, yaitu sistem manajemen hubungan pelanggan yang mencakup database penyewa, riwayat unit, histori komunikasi, dan status kontrak. Sistem ini memfasilitasi seluruh tim untuk mengakses informasi klien secara *real-time* sehingga koordinasi lebih efisien.

- 3) Google Workspace yang mencakup Gmail, Google Sheets, Google Docs, dan Google Drive yang digunakan untuk pelaporan mingguan, kolaborasi antar divisi, serta penyimpanan arsip kerja.

Melalui proses *onboarding*, penulis dipersiapkan untuk memahami bagaimana peran sebagai *Operations Intern* berkontribusi secara nyata dalam rantai nilai perusahaan, serta pentingnya ketepatan, kejelasan komunikasi, dan penggunaan sistem yang konsisten. Setiap hari kerja, penulis mengikuti *briefing* pagi pada pukul 09.30 WIB bersama seluruh tim operasional dan CS. Dalam *briefing* ini, dilakukan *review* terhadap:

- 1) Isu aktif yang belum terselesaikan
- 2) Status pekerjaan teknisi
- 3) Estimasi penyelesaian dan kendala lapangan
- 4) *Update* pada sistem Trello

Dalam hal ini, penulis menyampaikan laporan lisan maupun tertulis mengenai progres unit yang menjadi tanggung jawabnya.

b. Pemetaan Kebutuhan Klien

Tahapan pemetaan kebutuhan klien merupakan salah satu aktivitas paling fundamental dalam proses operasional penyewaan unit di PT Flokq Spaces Indonesia. Kegiatan ini menjadi landasan awal yang akan menentukan keseluruhan keberhasilan proses penyewaan, mulai dari penawaran unit hingga terjadi kesepakatan atau *closing*. Dalam kegiatan ini, penulis berperan sebagai perantara aktif antara tim *Customer Service*, klien penyewa, dan tim *Sales Agent*. Fokus utama dari tahap ini adalah memahami secara menyeluruh keinginan, preferensi, hingga kekhawatiran klien terhadap tempat tinggal yang akan mereka tempati dalam jangka waktu tertentu.

Proses pemetaan diawali ketika calon penyewa menghubungi tim *Customer Service* melalui berbagai kanal, seperti *website* resmi Flokq, WhatsApp Business, atau akun media sosial perusahaan. Dalam komunikasi awal, klien akan menginformasikan latar belakang kebutuhan mereka secara

umum. Dari titik ini, CS akan melakukan penggalian informasi lebih lanjut dan menyusun dokumen internal berupa *client brief* yang dikompilasi dalam CRM Flokq. *Client brief* adalah ringkasan terstruktur mengenai preferensi klien, yang menjadi dasar kerja operasional selanjutnya. Dokumen ini mencakup beberapa aspek, antara lain:

- 1) Lokasi yang diinginkan, misalnya Jakarta Selatan (Kuningan, SCBD, Kemang), Jakarta Barat (Puri Indah), atau kawasan tertentu yang dekat dengan kantor atau fasilitas publik;
- 2) Tipe unit, seperti Studio, 1BR, 2BR, atau *Shared Room* dengan spesifikasi *furnished* atau *unfurnished*;
- 3) Rentang harga yang sering kali menentukan fleksibilitas negosiasi dengan *owner*;
- 4) Durasi sewa yang diharapkan, apakah jangka pendek (3–6 bulan), menengah (6–12 bulan), atau jangka panjang (>1 tahun);
- 5) Fasilitas wajib, misalnya harus memiliki kolam renang, *gym*, balkon, *kitchen set*, *pet-friendly*, atau harus tersedia area parkir;
- 6) Preferensi tambahan, seperti ingin lantai tinggi, *view cityscape*, dekat dengan halte MRT, bebas asap rokok, atau termasuk *laundry*.

Setelah menerima *brief* dari tim CS, penulis bertugas melakukan proses pencocokan antara kebutuhan klien dengan *database unit* yang tersedia dalam sistem internal Flokq. Database ini terdiri dari ratusan unit apartemen di berbagai lokasi yang dikelola atau dijalin kerja samanya oleh Flokq. Dalam pencarian ini, penulis melakukan *filter* unit berdasarkan parameter dalam brief, seperti lokasi, harga, luas, dan kelengkapan furnitur. Selanjutnya, penulis juga melakukan verifikasi ketersediaan unit secara *real-time*, baik dengan memeriksa status unit dalam sistem CRM maupun dengan menghubungi langsung pemilik unit atau agen yang menjadi mitra Flokq.

Setelah memperoleh data unit yang sesuai dan valid, penulis menyusun daftar rekomendasi yang akan dikirimkan ke klien. Daftar ini disajikan dalam format visual yang ringkas dan informatif, biasanya dalam

bentuk PDF atau Google Slides. Setiap unit dilengkapi dengan informasi seperti:

- 1) Nama apartemen dan lokasi persis;
- 2) Tipe unit (1BR, 2BR, Studio, dst.);
- 3) Luas (dalam meter persegi);
- 4) Harga sewa per bulan dan status apakah sudah termasuk listrik/air;
- 5) Fasilitas lengkap seperti akses ke *gym*, kolam renang, *laundry*;
- 6) Foto-foto unit;
- 7) Keterangan tambahan seperti lantai tinggi, arah mata angin, atau ada balkon.

Dalam penyusunan ini, penulis juga diminta untuk memiliki sensitivitas terhadap urgensi waktu klien. Misalnya, jika klien ingin segera pindah dalam waktu 3 hari, maka penulis harus menempatkan unit berstatus "*ready to move in*" di urutan atas dalam rekomendasi. Demikian pula jika klien memiliki kendala tertentu seperti membawa hewan peliharaan, maka penulis harus memastikan bahwa semua unit yang direkomendasikan bersifat *pet-friendly* dan mencantumkan hal itu secara eksplisit. Akhir dari tahap ini adalah pembuatan *final listing* yang akan dikirimkan kepada klien oleh tim CS. Dalam hal ini, *listing* digunakan oleh klien untuk memilih unit mana yang ingin mereka kunjungi dalam proses *viewing*.

c. Koordinasi Jadwal *Viewing* dan Pelaksanaan Kunjungan Unit

Setelah daftar rekomendasi unit dikirim dan dikonfirmasi oleh klien, proses berikutnya yang dilaksanakan oleh penulis adalah menjadwalkan dan melaksanakan kegiatan *viewing* atau kunjungan ke unit. *Viewing* merupakan tahapan penting dalam alur penyewaan karena menjadi kesempatan pertama bagi klien untuk melihat secara langsung unit yang ingin mereka sewa. Pada tahap ini, penulis memegang peran kunci dalam menjembatani antara klien, agen atau pemilik unit, serta *building management*, agar proses kunjungan berjalan lancar dan sesuai dengan standar layanan Flokq.

Penjadwalan *viewing* tidak dapat dilakukan sembarangan karena harus mempertimbangkan ketersediaan waktu dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis bertanggung jawab untuk mengoordinasikan beberapa hal utama sebagai berikut:

1) Konfirmasi minat unit dari klien

Klien akan memilih satu atau beberapa unit dari daftar rekomendasi yang sudah dikirim sebelumnya. Penulis menerima konfirmasi ini dari admin atau CS, kemudian mulai menyusun rencana kunjungan.

2) Koordinasi dengan agen atau pemilik unit

Penulis menghubungi agen atau *owner* untuk memastikan bahwa unit tersebut masih tersedia dan dapat dikunjungi. Dalam komunikasi ini, penulis juga menanyakan siapa yang memiliki akses kunci, apakah pemilik akan hadir, atau harus diwakilkan ke staf atau *security* gedung.

3) Penyusunan jadwal yang menyesuaikan waktu klien

Penulis mengatur waktu kunjungan agar sesuai dengan jadwal luang klien, yang umumnya hanya tersedia pada jam-jam tertentu di luar jam kerja atau akhir pekan. Jika lebih dari satu unit akan dikunjungi, maka penulis menyusun urutan kunjungan agar rute perjalanan lebih efisien.

4) Permintaan akses kunjungan ke manajemen gedung

Beberapa apartemen memiliki sistem keamanan atau prosedur kunjungan khusus. Penulis harus menghubungi manajemen gedung, melakukan registrasi *visitor*, atau bahkan mencetak surat izin kunjungan.

5) Konfirmasi ulang H-1 dan H-0

Untuk mencegah kesalahan jadwal atau unit yang mendadak tidak bisa diakses, penulis melakukan konfirmasi ulang kepada semua pihak, termasuk pengingat ke agen atau pemilik, serta kepada klien.

Pada hari pelaksanaan *viewing*, penulis hadir langsung mendampingi klien untuk memberikan pengalaman kunjungan yang informatif dan profesional. Tugas penulis selama sesi *viewing* mencakup menjelaskan kembali spesifikasi unit, menunjukkan detail fisik seperti

furnitur, luas ruangan, arah mata angin, kondisi kamar mandi, dan fasilitas umum yang tersedia di gedung apartemen. Penulis juga mencatat dengan saksama jika klien menyampaikan keluhan atau permintaan penyesuaian, seperti unit perlu dibersihkan, AC perlu dicek, atau ada furnitur tambahan yang diharapkan.

LIST OF FURNITURE & APPLIANCES & ELECTRONIC
Casa Grande Apartment Phase 2 Angelo 40-03

Summary	Remarks		Jumlah Barang	Ket.
	Move In	Move Out		
KITCHEN AREA & sink area				
Kitchen Cabinet (area kompor)	✓		1 Unit	
Kitchen Cabinet (area sink) + sink	✓		1 Unit	
Exhaust Hood + Kompor Gas Modea 2 Tungku	✓		1 Set	
Refrigerator 2 Doors Merk Sharp	✓		1 set	
Tabung Gas dan Selang Regulator Set	✓		1 Set	
Aqua	✓		2 pcs	
Rice-cooker	✓		1 set	Tan. D.A.
Alat Masak				
Penggorengan			1 pcs	
Panci			1 pcs	
Spatula + sendok sup 1 set	✓		1 set	
Telapan			1 pcs	
Pisau + gunting	✓		1 set	
Sandok makan	✓		4 pcs	
Gerpuh	✓		4 pcs	
Dining Area				
Meja Makan	✓		1 set	
Kursi panjang set	✓		1 set	
Kursi puff	✓		2 pcs	
Lampu Gantung	✓		1 unit	
Pajangan cermin	✓		1 pcs	
Living Room				
Backdrop dan TV Cabinet	✓		1 Set	
TV Merk Sharp 45 inch + Remote Sharp 45 inch	✓		1 set	
Sofa + 3 bantal	✓		1 set	
Coffee table	✓		1 set	
Air Conditioner LG + Remote	✓		1 set	
Gordyn + vitrase	✓		1 set	
Sound system + Remote	✓		1 set	
Terminal	✓		1 set	
Master Bedroom				
Wardobe 2 pintu	✓		1 Unit	
Matrass 180x200 + Frame	✓		1 set	
Sprei bedcover + matras protector	✓		1 set	
Bantal & guling	✓		2 set	
Side table + lampu tidur	✓		2 + 2	
Air Conditioner LG + Remote	✓		1 set	
Gordyn + Vitrase	✓		1 set	
Backdrop tv Merk Sharp 45 inch + remote	✓		1 set	Tan. D.A.

Tesaurus 32

1 of 3

Gambar 3.1 List Furniture

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Selain itu, penulis melakukan dokumentasi unit dengan mengambil foto tambahan sebagai referensi visual. Hal ini berguna jika klien butuh

pertimbangan ulang atau ketika unit akan digunakan kembali dalam proses penawaran ke klien lain. Dokumentasi ini juga membantu tim internal dalam menindaklanjuti eskalasi teknis *pasca-viewing*, seperti pengajuan pembersihan atau penggantian furnitur oleh *owner*.

d. Proses Negosiasi dan *Hybrid Role* sebagai *Sales Support*

Dalam pelaksanaan magang, penulis tidak hanya terbatas pada peran operasional di lapangan, tetapi juga berkontribusi langsung dalam proses negosiasi harga dan fasilitas antara klien dengan pemilik unit. Peran ini dikenal sebagai “*hybrid role*” karena menggabungkan fungsi operations dan sales. Flokq memberikan keleluasaan bagi *intern* yang menunjukkan performa tinggi untuk ikut serta dalam proses bisnis yang lebih strategis. Dalam hal ini, penulis melakukan beberapa *jobdesk*, antara lain:

- a) Menerima dokumen spesifikasi dan harga unit dari tim *sales*
- b) Menyampaikan informasi tersebut kepada klien
- c) Menampung permintaan atau penawaran dari klien (misalnya minta potongan harga, minta tambahan furnitur)
- d) Melanjutkan komunikasi kepada agen pemilik unit untuk membahas penyesuaian

Meskipun proses negosiasi dilakukan melalui *platform* pesan (seperti WhatsApp), penulis harus memahami batas-batas komunikasi, menjaga etika profesional, dan tetap menjunjung netralitas antara kepentingan pemilik dan penyewa. Jika terjadi kesepakatan (*closing*), maka proses akan dilanjutkan ke tahap *move-in* dan penulis akan kembali bertugas sebagai PIC di lapangan. Sebagai bentuk apresiasi atas kontribusi dalam *closing*, penulis juga mendapatkan *fee* sebesar 15% dari total komisi yang diterima perusahaan sesuai dengan kebijakan yang berlaku saat itu.

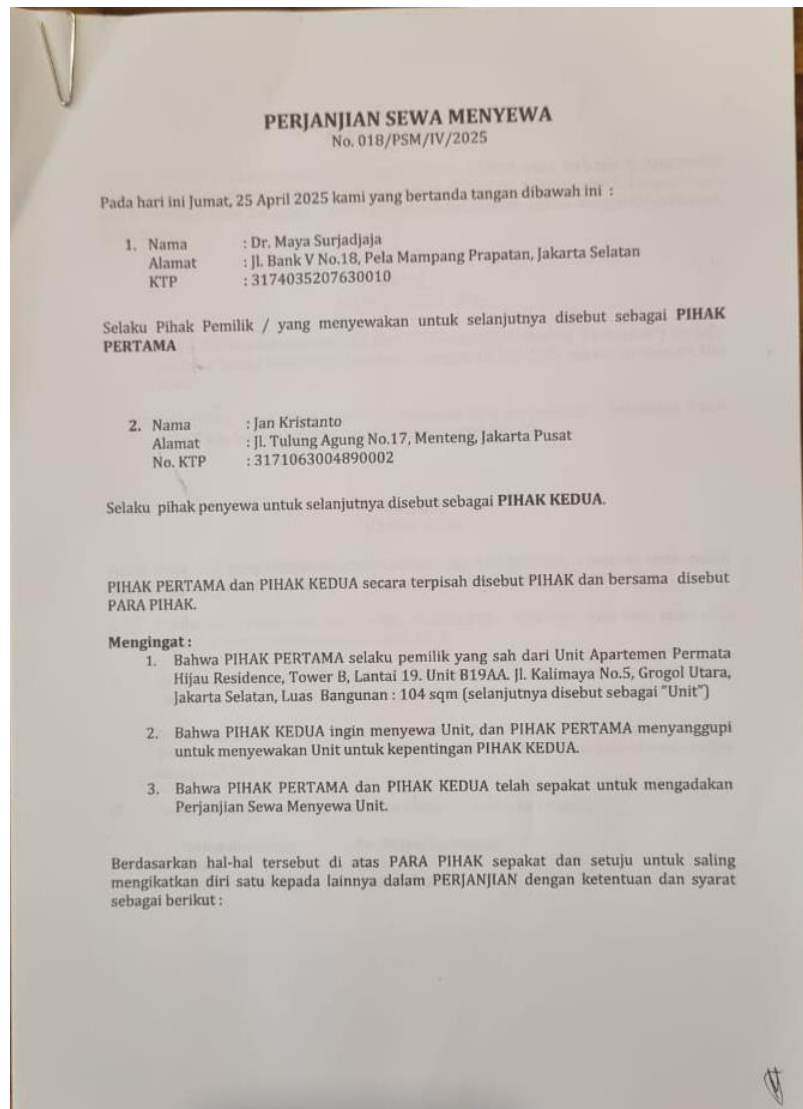


Gambar 3.2 Closing pada WhatsApp Group

Sumber: Dokumentasi Pribadi

e. Pelaksanaan Proses *Move-In* Klien

Setelah klien menyatakan kesepakatan untuk menyewa unit yang telah dipilih, tahapan berikutnya adalah proses *move-in* atau hari pertama penyewa secara resmi menempati unit apartemen. Proses ini merupakan bagian penting dari pelayanan Flokq karena menjadi titik awal keterikatan formal antara penyewa dan unit yang disewanya. Penulis sebagai bagian dari tim *Field Operations* bertanggung jawab untuk memastikan seluruh proses *move-in* berjalan lancar, sistematis, dan sesuai dengan standar operasional perusahaan.



Gambar 3.3 Perjanjian Sewa Menyewa

Sumber: Dokumentasi Pribadi

1) Koordinasi Awal dan Persiapan

Sebelum hari *move-in* tiba, tim operasional melakukan serangkaian persiapan administratif dan teknis. Penulis terlibat dalam koordinasi dengan tim *sales*, agen pemilik unit, dan *customer service* untuk mengatur jadwal kedatangan klien dan kesiapan unit.

Tugas penulis dalam tahap persiapan ini meliputi:

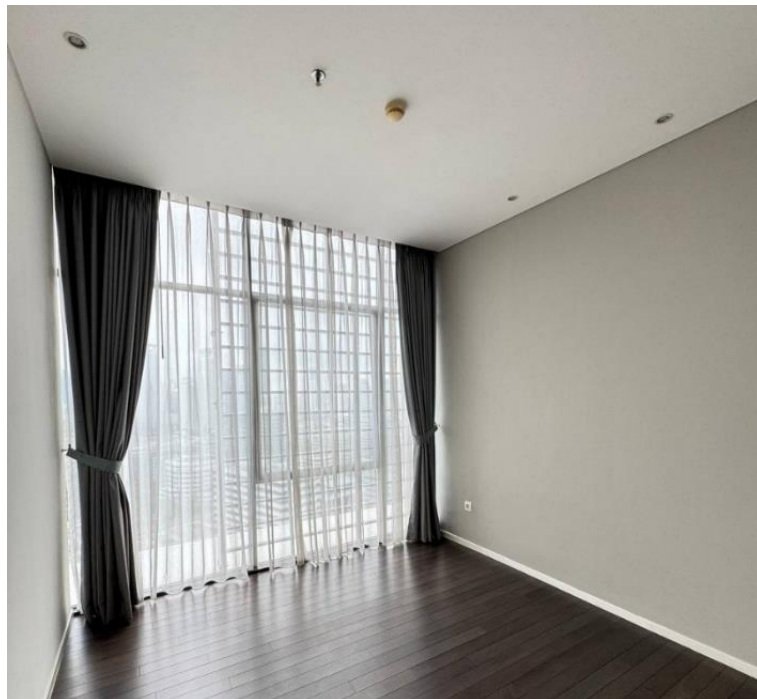
- a) Menyusun jadwal *move-in*
- b) Mengatur jadwal inspeksi pra-huni (H-3 atau H-7)

- c) Menginformasikan building management mengenai daftar huni dan permintaan akses
- d) Mencetak dan menyiapkan dokumen-dokumen seperti *inventory list* dan serah terima kunci

Semua informasi dan dokumen dipastikan telah tersedia sebelum hari H agar proses berlangsung tanpa hambatan.

2) Serah Terima Kunci dan Pendaftaran HUNI

Langkah berikutnya dalam proses *move-in* adalah penyerahan kunci unit kepada penyewa secara resmi.



Gambar 3.4 Kondisi Unit Ketika *Move-In*

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Selain kunci utama, penyerahan juga bisa meliputi:

- a) *Access card* gedung
- b) *Remote* AC atau TV
- c) Kunci balkon atau ruangan tambahan (jika tersedia)

Penyerahan dilakukan setelah semua proses administratif selesai dan klien menyatakan bahwa unit telah sesuai dengan ekspektasi.



Gambar 3.5 Serah Terima Kunci dengan Klien

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Selain itu, penulis juga bertugas untuk melakukan pendaftaran penghuni (HUNI) ke pihak manajemen gedung. Proses ini mencakup:

- a) Pengisian formulir pendaftaran
- b) Menyerahkan salinan dokumen identitas penyewa (paspor, KITAS, atau KTP)
- c) Mengurus dokumen akses seperti kartu parkir atau lift (jika diperlukan)
- d) Mendaftarkan *cut-off* listrik dan air atas nama penyewa

Jika dalam kontrak disebutkan bahwa listrik dan air tidak termasuk dalam biaya sewa, maka penulis memastikan bahwa sejak hari

move-in, penggunaan tagihan tersebut menjadi tanggung jawab penyewa.

3) Pelaporan Internal dan Koordinasi Lanjutan

Setelah seluruh proses selesai, penulis menyusun laporan *move-in* dalam format internal yang dikirimkan ke tim CS dan manajemen. Laporan ini berisi:

- a) Nama klien dan unit
- b) Tanggal *move-in*
- c) Kondisi unit saat masuk
- d) Catatan inspeksi
- e) Permintaan khusus (jika ada)
- f) Status penyerahan kunci dan akses

Dokumen ini digunakan sebagai arsip dalam sistem CRM Flokq dan pelacakan sepanjang masa sewa.

f. Koordinasi Layanan dan Penanganan Isu Selama Masa Sewa

Selama masa magang di PT Flokq Spaces Indonesia, salah satu tanggung jawab utama penulis adalah memastikan koordinasi layanan pasca penyewaan berjalan lancar, responsif, dan sesuai dengan ekspektasi klien. Tugas ini merupakan bagian penting dari siklus pelayanan pelanggan karena pengalaman selama masa sewa sangat menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas klien terhadap layanan Flokq.

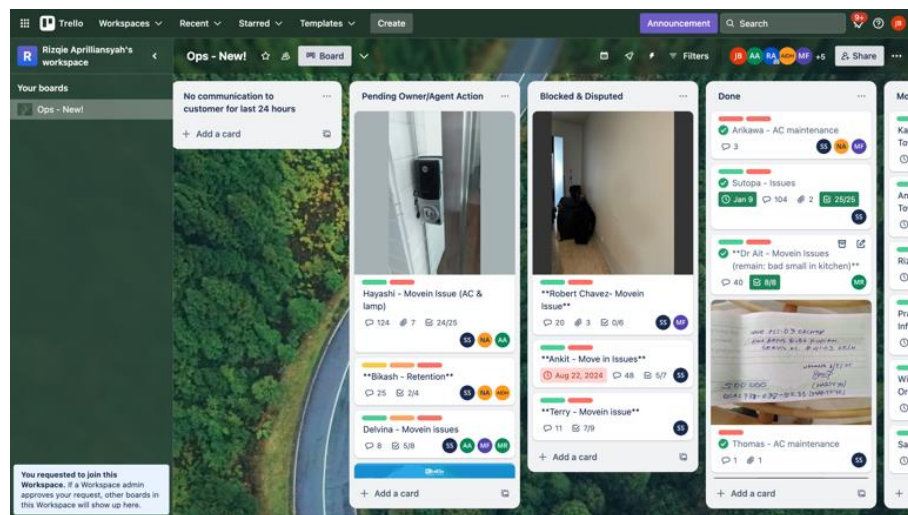
1) Penugasan sebagai PIC Klien dan *Monitoring* Layanan

Penulis seringkali ditunjuk sebagai Person In Charge (PIC) dari penyewa tertentu yang telah melakukan proses *move-in*. Dalam peran ini, penulis menjembatani komunikasi antara penyewa dengan tim internal Flokq, khususnya CS dan tim teknis. Semua permasalahan teknis, permintaan layanan, maupun komplain yang masuk dari penyewa akan dikoordinasikan langsung oleh PIC dengan sistem pelaporan terintegrasi.

Sebagai PIC, penulis dituntut untuk responsif terhadap laporan klien yang diterima melalui WhatsApp Group khusus yang dibuat untuk setiap unit atau penyewa. Komunikasi dalam grup ini mencakup penyewa, tim CS, dan pihak operasional (termasuk penulis), sehingga memastikan adanya transparansi dan kecepatan dalam penyelesaian masalah.

2) Sistem Pelaporan Masalah Melalui Trello

Semua laporan yang diterima kemudian diinput ke dalam sistem manajemen tugas digital, yaitu Trello. Trello digunakan sebagai alat bantu utama untuk mendokumentasikan dan melacak proses penyelesaian setiap isu.



Gambar 3.6 Update pada Trello

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Dalam setiap kartu tugas di Trello, penulis mencatat informasi berikut:

- Identitas klien dan nomor unit
- Deskripsi permasalahan (misalnya, AC tidak dingin, kebocoran air, lampu mati)
- Tanggal laporan diterima
- Estimasi waktu pengerjaan
- Penanggung jawab penyelesaian (tim teknisi, *cleaning service*, atau pihak ketiga)

- f) *Timeline* progres pengerjaan hingga penyelesaian
- g) Status akhir dari masalah (selesai/belum)

Kartu Trello ini juga digunakan sebagai dasar diskusi dalam briefing pagi pukul 09.30 WIB di mana seluruh tim operasional dan CS mengevaluasi status eskalasi dan mendistribusikan prioritas pengerjaan berdasarkan urgensi.

3) Penjadwalan dan Koordinasi Teknisi/*Cleaning*

Ketika laporan yang masuk membutuhkan tindakan teknis seperti perbaikan keran, pengecekan listrik, AC rusak, atau kebocoran air, penulis bertugas menjadwalkan kehadiran teknisi lapangan. Koordinasi dilakukan baik dengan teknisi internal Flokq maupun pihak eksternal, seperti mitra *outsourcing* "Mamoris" untuk kebutuhan teknisi dan mitra *cleaning* lainnya untuk layanan kebersihan unit. Penjadwalan harus mempertimbangkan waktu luang penyewa, kesiapan unit, serta jam kerja teknisi.

4) Proses Penanganan Request Khusus dan Eskalasi Lanjutan

Selain masalah teknis, klien kerap mengajukan request tambahan yang bersifat opsional namun penting, seperti:

- a) Permintaan penggantian furnitur (meja, lemari)
- b) Permintaan pembersihan unit menyeluruh
- c) Permintaan penyemprotan insektisida atau fumigasi ringan

Setiap permintaan ini memerlukan verifikasi apakah item tersebut termasuk dalam kesepakatan awal. Apabila tidak, maka penulis harus berkoordinasi dengan tim *sales* atau agen pemilik untuk negosiasi tambahan, termasuk estimasi biaya dan waktu realisasi.

5) Penggunaan KPI untuk Penilaian Kinerja Layanan

Kinerja tim operasional dalam menangani masalah klien selama masa sewa diukur melalui indikator KPI, antara lain:

- b) *Response Time*, yaitu ecepatan dalam menanggapi laporan klien, biasanya diukur dari waktu diterimanya laporan hingga tindakan pertama dilakukan.

- c) *Issue Resolution Rate*, yaitu persentase masalah yang diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan.
- d) *Client Satisfaction Index*, yaitu penilaian penyewa terhadap kualitas penanganan masalah, biasanya melalui feedback yang dikumpulkan secara berkala.

Penulis secara rutin melakukan pelaporan mingguan mengenai jumlah isu yang ditangani, status penyelesaian, serta kendala yang dihadapi dalam proses *follow-up*. Data ini menjadi acuan manajer dalam evaluasi dan pengambilan keputusan perbaikan sistem layanan.

6) Kolaborasi Antar Divisi dan Mitra Kerja

Salah satu keunikan di Flokq adalah tingginya intensitas koordinasi antar tim, terutama antara divisi *Field Operations*, *Customer Service*, dan *Sales*. Penulis secara aktif berkomunikasi lintas divisi, baik dalam penyampaian laporan, pembaruan informasi, hingga koordinasi logistik lapangan. Selain itu, Flokq juga bekerja sama dengan berbagai pihak ketiga untuk memaksimalkan efektivitas operasional, seperti:

- a) Mamoris (penyedia jasa teknis)
- b) Mitra *Cleaning* (tenaga kebersihan yang dijadwalkan sesuai kebutuhan penyewa)
- c) *Abie Property* (*co-broker partner* untuk unit kelas atas seperti Botanica Apartment)
- d) *Jakarta Moving* (jasa pindahan untuk kebutuhan logistik penyewa saat *move-in* atau *move-out*)

7) Penanganan Isu Selama Masa Sewa

Selama masa penyewaan, penulis berperan aktif sebagai PIC dari beberapa unit yang sedang disewa oleh klien. Dalam hal ini, tugas utama penulis adalah memantau setiap perkembangan dan isu yang terjadi di dalam unit, serta menjadi penghubung utama antara klien dan tim internal Flokq. Setiap klien yang telah melakukan proses *move-in* akan dimasukkan ke dalam grup WhatsApp khusus yang berisi tim CS, perwakilan tim operasional, dan penyewa itu sendiri. Grup ini menjadi

kanal komunikasi utama selama masa sewa berlangsung. Penyewa akan melaporkan permasalahan yang terjadi, baik itu teknis maupun non-teknis melalui grup tersebut.

g. Pelaksanaan Proses *Move-Out* Klien

Proses *move-out* merupakan tahapan akhir dari siklus penyewaan yang terjadi ketika klien menyelesaikan masa sewa dan mengosongkan unit. Di tahap ini, tim operasional Flokq bertugas untuk memastikan transisi berjalan lancar, unit kembali dalam kondisi layak pakai, dan seluruh hak serta kewajiban kedua belah pihak diselesaikan dengan tertib. Penulis berperan aktif dalam seluruh rangkaian kegiatan *move-out*, mulai dari inspeksi akhir hingga penyerahan kunci.



Gambar 3.7 Formulir *Move-Out*

Sumber: Dokumentasi Pribadi

1) Penjadwalan Proses *Move-Out*

Tim *Customer Service* biasanya akan memberitahukan penulis mengenai jadwal *move-out* beberapa hari sebelum tanggal yang ditentukan.



Gambar 3.8 Proses *Move-Out*

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Setelah mendapatkan informasi tersebut, penulis menghubungi klien untuk:

- a) Mengonfirmasi waktu dan tanggal pasti pengosongan unit
- b) Menyampaikan prosedur yang akan dilakukan saat *move-out*
- c) Mengingatkan kembali tentang kewajiban penyewa seperti pengembalian furnitur, pemutusan tagihan, dan pengosongan barang pribadi

Koordinasi juga dilakukan dengan *building management* jika diperlukan akses tambahan atau jika prosedur keluar unit harus sesuai dengan kebijakan gedung.

2) Pemeriksaan Kondisi Unit dan *Checklist Move-Out*

Sama seperti saat *move-in*, proses *move-out* juga dilakukan dengan menggunakan *inventory list*. Penulis bersama klien melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap seluruh isi unit, dan mencocokkannya dengan data saat awal penyewaan.

SETIABUDI SKYGARDEN 2503

INVENTORY LIST

No.	Item	Qty	Move-in	Move-out	Note
	Master Bedroom				
	Curtain set	1			
	Chair	1			
	Bedside Lamp	1			
	Photo Frame	1			
	Painting	2			
	Wardrobe	1			
	Bed (180 x 200)	1			
	Bed sheet	2			
	Pillow with case	2			
	Small pillow	2			
	Bolster with case	2			
	AC + Remote	1			
	2nd Bedroom				
	Carpet	1			
	Bed (120 x 200)	1			
	Wardrobe	1			
	AC + Remote				
	Pillow + Case	1			
	Bedsheet	2			
	Iron + Iron Board	1			Miyaki
	Roller Blind	3			
	Chair	1			
	Study table	1			
	Flower Vase	1			
	Safety box	1			
	Vacuum cleaner	1			
	Living Room				
	Curtain set	1			
	Standing lamp	1			
	Sofa 3 Seater (L shaped)	1			
	Sofa pillow	2			
	TV + remote	1			
	Flower Vase	1			
	Photo frame	1			
	Tv cabinet	1			
	Carpet	1			
	AC + Remote	1			
	Coffee Table	1			
	Fruit basket	1			

Gambar 3.9 *Inventory List Property*

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Pemeriksaan mencakup:

- a) Jumlah dan kondisi furnitur
- b) Fungsi alat elektronik
- c) Kebersihan unit
- d) Dinding, lantai, dan plafon dari kerusakan visual

Jika ditemukan ada furnitur hilang atau rusak, maka penulis mencatatnya dan menghitung estimasi biaya penggantinya. Data ini akan digunakan sebagai dasar untuk pemotongan dari deposit yang telah dibayarkan klien di awal masa sewa.

3) Serah Terima Kunci dan Dokumentasi Akhir

Setelah pemeriksaan selesai, proses serah terima kunci dilakukan. Penulis menerima kembali:

- a) Kunci utama unit
- b) Akses *card* gedung
- c) Kunci tambahan (jika ada)

Setelah semua dikembalikan dan dicek ulang, penulis membuat dokumen serah terima yang ditandatangani oleh klien sebagai bukti resmi bahwa proses *move-out* telah selesai dan kunci telah dikembalikan.

4) Pengurusan *Cut-Off* Tagihan

Dalam sistem Flokq, biaya listrik dan air biasanya ditanggung oleh penyewa, kecuali telah disebutkan sebaliknya dalam kontrak. Oleh karena itu, saat proses *move-out*, penulis mengurus *cut-off* listrik dan air dengan menghubungi pihak building management agar tagihan tidak lagi dibebankan kepada klien mulai hari tersebut. Penulis juga memastikan bahwa tidak ada tagihan tertunggak atau masalah administratif lainnya yang dapat menghambat pengembalian deposit.

**PENCATATAN KWH DAN WATER METER
LA MAISON BARITO**

HARI : RABU
TANGGAL : 23 April 2025
LANTAI : 8B
NAMA PEMILIK : Angeles Rohardy
NAMA PENYEWA :

DAYA (VA)	LISTRIK	AIR
16.500	42627	347

Petugas pencatat, _____
Mengetahui, _____

Gambar 3.10 Cut-Off Tagihan

Sumber: Dokumentasi Pribadi

5) Laporan *Move-Out* dan Koordinasi Internal

Setelah seluruh proses selesai, penulis menyusun laporan *move-out* yang berisi:

- Nama klien dan nomor unit
- Tanggal *move-out*
- Hasil inspeksi akhir
- Barang yang rusak/hilang (jika ada)
- Status kunci dan akses
- Konfirmasi pengembalian deposit atau pemotongan (jika berlaku)

Laporan ini diserahkan kepada tim *Customer Service* dan *Sales*, serta disimpan dalam sistem manajemen klien internal sebagai bagian dari arsip historis.

h. Peran dalam Kolaborasi Lintas Tim dan Mitra Kerja

Selama menjalani masa magang, penulis tidak hanya menjalankan tugas individual, namun juga secara aktif berkolaborasi dengan berbagai tim internal dan mitra eksternal yang menjadi bagian dari ekosistem operasional Flokq. Kolaborasi ini merupakan kunci dalam memastikan setiap proses layanan pelanggan berjalan efisien, responsif, dan terintegrasi.

1) Koordinasi dengan Tim *Customer Service* (CS)

Tim *Customer Service* merupakan salah satu tim yang paling sering berinteraksi dengan penulis. Selama masa sewa penyewa, CS menjadi kanal pertama yang menerima keluhan, permintaan, atau pertanyaan dari klien. Setiap informasi dari CS kemudian diteruskan kepada penulis untuk ditindaklanjuti secara operasional di lapangan. Komunikasi antara penulis dan CS sangat intens, terutama melalui WhatsApp dan *briefing* pagi harian. Dalam struktur harian, penulis bekerja bersama CS untuk:

- a) Menganalisis kebutuhan klien secara *real-time*
- b) Mengatur waktu dan teknisi untuk menanggapi masalah teknis
- c) Memberikan pembaruan status penyelesaian melalui Trello
- d) Menyiapkan laporan dan *follow-up* atas laporan yang belum selesai

2) Koordinasi dengan Tim *Sales*

Dikarenakan penulis juga menjalankan peran *hybrid*, maka keterlibatan dengan tim *Sales* memainkan peranan penting dalam aktivitas harian. Tim *Sales* bertugas menangani negosiasi harga dan menyusun kontrak, namun tidak jarang penulis juga turut menghubungi klien dan agen *owner* secara langsung ketika proses negosiasi sudah berjalan. Dalam hal ini, penulis membantu tim *Sales* dengan:

- a) Memberikan data dan *feedback* langsung dari hasil *viewing*
- b) Menyampaikan permintaan atau masukan klien terhadap unit
- c) Menjadi penghubung dalam komunikasi antara klien dan pemilik unit
- d) Mendampingi proses negosiasi secara *online* (chat/telepon)

Penulis juga berkontribusi pada proses *closing* dan mendapatkan *fee* komisi sesuai kesepakatan internal perusahaan, yaitu 15%.

3) Koordinasi dengan Tim Teknisi (*Outsourced* via Mamoris)

Untuk menangani permasalahan teknis seperti perbaikan AC, air bocor, atau listrik, Flokq bekerja sama dengan mitra penyedia teknisi profesional bernama Mamoris. Penulis memiliki tanggung jawab dalam:

- a) Menjadwalkan kehadiran teknisi berdasarkan ketersediaan penyewa
- b) Memberikan informasi detail kerusakan
- c) Menyampaikan hasil inspeksi atau permintaan spesifik dari penyewa
- d) Melaporkan hasil kerja teknisi kembali ke Trello dan grup WhatsApp

Jika penyewa tidak berada di unit saat teknisi hadir, penulis atau anggota tim Flokq lainnya akan mendampingi untuk menjaga keamanan dan memastikan proses berjalan transparan.

4) Koordinasi dengan Mitra Cleaning Service

Untuk kebutuhan kebersihan unit, Flokq menggandeng mitra cleaning yang terdiri dari individu-individu yang sudah dilatih dan memiliki jadwal tertentu. Penulis mengatur layanan ini berdasarkan:

- a) Permintaan dari klien (misalnya cuci *gorden*, general *cleaning*, *deep cleaning*)
- b) Jadwal rutin yang telah ditentukan berdasarkan kontrak

Penulis juga bertugas mengatur koordinasi waktu dan akses, serta memastikan kebersihan dilakukan dengan standar yang sesuai dengan ekspektasi klien.

5) Koordinasi dengan Mitra Agen Properti (*Co-Broker*)

Flokq menjalankan sistem *co-broker* dengan beberapa agen properti eksternal. Salah satu mitra penting dalam kategori ini adalah **Abie Property** yang mengelola unit-unit *high-end*, seperti Botanica Apartment. Dikarenakan unit *high-end* hanya bisa diakses oleh satu

agen eksklusif, maka Flokq menjalin kerja sama resmi untuk tetap bisa menawarkan unit tersebut kepada klien.

Dalam kerja sama ini, penulis membantu:

- a) Menjalinkan komunikasi dengan agen mitra
- b) Mengatur jadwal *viewing* dan akses unit
- c) Menyampaikan hasil *feedback* klien dari sesi *viewing*
- d) Menindaklanjuti negosiasi dan permintaan tambahan dari penyewa

6) Kolaborasi dengan Jasa Pindahan Barang

Flokq juga bermitra dengan jasa logistik seperti Jakarta *Moving* yang berperan saat klien membutuhkan layanan pindahan dari atau ke unit. Dalam proses ini, penulis melakukan

- a) Mengatur jadwal pindahan dengan pihak logistik dan penyewa
- b) Mengurus akses masuk barang ke gedung (koordinasi dengan manajemen gedung)
- c) Mendampingi proses pindahan bila dibutuhkan

i. Keterlibatan dalam Proses Closing dan Komisi

Sebagai *intern* yang ditempatkan pada divisi Field Operations di PT Flokq Spaces Indonesia, penulis tidak hanya menjalankan tugas teknis operasional, tetapi juga dipercaya untuk terlibat langsung dalam proses penutupan transaksi penyewaan unit (*closing*). Peran ini menunjukkan adanya sistem kerja yang fleksibel dan meritokratis di lingkungan Flokq, di mana kontribusi nyata dari *intern* dapat langsung berdampak terhadap keberhasilan bisnis perusahaan.

1) Perluasan Peran: Dari Operasional ke *Sales Hybrid*

Pada awal masa magang, penulis berfokus pada kegiatan operasional lapangan seperti mengatur *viewing*, inspeksi, *move-in*, serta menangani isu teknis klien selama masa sewa. Namun, seiring waktu, penulis mulai dilibatkan dalam kegiatan yang bersifat lebih

strategis, yaitu proses negosiasi dan *closing deal* antara klien dengan pemilik unit atau agen properti.



Gambar 3.11 Proses Inspeksi

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Peluang ini muncul karena sistem kerja di Flokq memberi ruang bagi *intern* untuk mengambil peran sebagai agen klien, terutama ketika klien merasa nyaman dan menaruh kepercayaan pada penulis sejak tahap awal, seperti saat proses peninjauan unit dan pendampingan teknis berlangsung. Dalam sistem ini, *intern* dapat bertindak langsung untuk:

- a) Menyampaikan penawaran harga dari klien kepada *agent owner*

- b) Mengkomunikasikan permintaan fasilitas tambahan
- c) Menjembatani proses negosiasi hingga tercapai kesepakatan
- d) Mengonfirmasi finalisasi harga, durasi sewa, dan biaya tambahan

Peran ini menempatkan penulis dalam posisi *hybrid*, yaitu gabungan antara *agent* lapangan dan *sales representative*.

2) Proses Negosiasi Bersama *Agent Owner*

Sebagai bagian dari sistem *co-broker* yang dijalankan Flokq, setiap transaksi properti biasanya melibatkan dua pihak, yaitu *agent* klien (Flokq) dan *agent* pemilik (*owner* atau agennya). Dalam hal ini, penulis berperan aktif untuk:

- a) Menghubungi *agent* pemilik melalui WhatsApp atau telepon
- b) Menyampaikan profil dan penawaran dari calon penyewa
- c) Mendiskusikan kemungkinan diskon, potongan harga, atau fleksibilitas pembayaran
- d) Menyampaikan hasil negosiasi kembali ke tim internal Flokq

Penulis juga menjaga komunikasi agar tetap profesional dan menghormati batasan peran, terutama dalam etika *co-broker*, di mana masing-masing pihak memiliki kepentingan dan informasi yang terbatas.

3) Koordinasi Internal Sebelum dan Sesudah Closing

Ketika negosiasi mencapai titik kesepakatan, penulis melakukan koordinasi dengan tim internal, antara lain:

- a) Memberikan konfirmasi final unit dan harga ke tim *sales* dan CS
- b) Membantu penyusunan kontrak sewa yang akan ditandatangani klien
- c) Mempersiapkan dokumen administratif seperti *invoice*, *form* deposit, dan detail transfer
- d) Menjadwalkan proses *move-in* dan inspeksi akhir

Semua komunikasi dan dokumen diperhatikan hingga proses *closing* benar-benar tuntas, dan unit dinyatakan resmi disewa oleh klien.

4) Komisi dan Penghargaan Atas Kontribusi

Sebagai bentuk penghargaan atas kontribusi dalam proses *closing*, penulis berhak menerima bagian dari komisi yang diperoleh oleh Flokq dari transaksi tersebut. Berdasarkan kebijakan perusahaan, intern yang berhasil membawa klien hingga tahap *deal* akan mendapatkan *fee* sebesar 15% dari komisi perusahaan.

Komisi tersebut diberikan untuk transaksi yang diselesaikan secara aktif oleh penulis, baik melalui jalur *hybrid* (dari *viewing* hingga negosiasi) maupun sebagai *support* bagi tim *sales*. Mekanisme ini mendorong motivasi *intern* untuk memahami proses bisnis dari hulu ke hilir, sekaligus memberikan pengalaman nyata dalam praktik kerja profesional.

5) Pengetahuan Bisnis yang Diperoleh dari Proses *Closing*

Keterlibatan dalam proses *closing* memberikan pembelajaran yang sangat berarti bagi penulis, antara lain:

- a) Cara bernegosiasi yang efektif dan profesional
- b) Etika komunikasi bisnis dengan agen eksternal
- c) Strategi membangun kepercayaan dengan klien dan pemilik unit
- d) Dinamika pasar sewa properti di Jakarta dan strategi pricing-nya
- e) Konversi leads menjadi klien aktif

Kegiatan ini memberikan gambaran bahwa proses penyewaan properti bukan sekadar pertukaran jasa dan uang, tetapi melibatkan elemen relasi, persepsi nilai, dan kecepatan eksekusi yang presisi.

3.2.3 Kendala yang Ditemukan

Berdasarkan pengalaman penulis selama menjalani magang di PT Flokq Spaces Indonesia, terdapat dua kendala utama yang muncul secara nyata dalam pelaksanaan tugas operasional harian. Kendala-kendala tersebut sebagian besar berkaitan dengan sistem kerja operasional, dinamika relasi antara penyewa dan teknisi, serta kompleksitas alur komunikasi dalam struktur *co-broker* yang menjadi sistem utama perusahaan dalam menyambungkan pihak penyewa dan pemilik unit.

Kendala yang ditemui bersifat berulang dan struktural, bukan hanya kejadian satu kali sehingga berdampak terhadap kecepatan, efisiensi, dan kenyamanan proses pelayanan terhadap penyewa maupun koordinasi internal. Berikut adalah uraian kendala yang ditemukan berdasarkan pengalaman penulis selama kegiatan magang.

a. Ketidaksesuaian Waktu Antara Penyewa dan Teknisi

Kendala ini mencakup dua sub-masalah utama, yaitu:

1) Teknisi Datang Tidak Tepat Waktu

Dalam salah satu kasus nyata, terjadi janji pemasangan wifi pada pukul 11.00 siang. Namun kenyataannya, teknisi baru datang pukul 13.00. Keterlambatan selama dua jam ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi penyewa yang sudah meluangkan waktu di tengah jadwal kegiatan mereka. Penyewa yang menunggu menjadi terganggu karena tidak semua orang memiliki fleksibilitas waktu kerja yang bisa disesuaikan dengan perubahan mendadak. Hal ini tentunya menjadi kendala karena berdampak pada:

- a) Ketidakpuasan klien terhadap pelayanan
- b) Penundaan pengerjaan masalah teknis
- c) Jadwal operasional tim lapangan yang ikut mundur

2) Penyewa Tidak Bisa Menemani Teknisi karena Jadwal Kerja

Masalah kedua dalam kelompok ini adalah kesulitan menjadwalkan pertemuan antara penyewa dan teknisi. Banyak penyewa yang juga bekerja full-time dan tidak berada di unit selama

jam kerja, sementara teknisi hanya dapat bekerja antara pukul 08.00-17.00. Akibatnya:

- a) Tidak ada yang bisa membuka pintu unit untuk teknisi
- b) Teknisi tidak bisa bekerja karena tidak boleh masuk unit tanpa pendamping
- c) Penyewa tidak bisa cuti atau menyesuaikan jadwal, terutama untuk pekerjaan yang bersifat *non-remote*

b. Keterbatasan Akses dan Alur Komunikasi dalam Sistem *Co-Broker*

Kelompok kendala kedua muncul dari struktur sistem kerja *co-broker* di mana Flokq bertindak sebagai agent dari penyewa dan harus berhubungan dengan agent lain yang mewakili pemilik unit (*owner*). Sistem ini menimbulkan kendala yang cukup rumit dan berulang.

1) Tidak Saling Memiliki Kontak Langsung

Flokq sebagai *agent client* tidak memiliki akses langsung ke nomor telepon pemilik unit, sedangkan *agent owner* juga tidak memiliki akses ke nomor penyewa. Kondisi ini menyebabkan seluruh proses komunikasi antar pihak harus melalui perantara. Dalam praktiknya, satu informasi harus melewati hingga 4–5 jalur komunikasi sebelum sampai ke pihak yang dituju. Hal tersebut dapat dilihat pada alur berikut:

Penyewa → CS → Penulis (*Intern*) → Agent Flokq → Agent Owner → Pemilik Unit

Balasan:

Pemilik → Agent Owner → Agent Flokq → Penulis (*Intern*) → CS → Penyewa

2) Gap Waktu

Kendala tidak hanya berhenti pada panjangnya alur, namun juga terjadi dalam bentuk *gap* waktu antar respon. Dalam banyak kasus, pemilik unit belum membalas agent-nya dalam waktu cepat. Setelah pemilik membalas, bisa jadi *agent owner* belum membaca

pesan tersebut. *Agent* Flokq juga bisa terlewat untuk *update* ke tim operasional karena sedang mengurus kasus lain. Akibatnya:

- a) Isu klien seperti kerusakan AC atau mesin cuci jadi berlarut-larut
- b) Penanganan tidak bisa dilakukan langsung tanpa izin pemilik
- c) Penyewa menganggap Flokq lambat, padahal keterlambatan berasal dari pihak luar

Masalah tersebut dapat semakin kompleks jika kasus menyangkut klaim garansi furnitur, seperti kerusakan AC atau mesin cuci dalam tiga bulan pertama. Dikarenakan garansi berasal dari pemilik unit, makaproses klaim harus menunggu konfirmasi mereka terlebih dahulu. Penundaan ini menjadi sangat mengganggu, terutama jika unit sedang dihuni dan fasilitas tersebut sangat dibutuhkan oleh penyewa.

3.2.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Dalam menghadapi berbagai kendala selama masa magang di PT Flokq Spaces Indonesia, penulis bersama tim *Field Operations* merumuskan serta menjalankan sejumlah solusi dan pendekatan kerja untuk memastikan setiap masalah dapat diatasi secara efektif. Solusi ini ditujukan untuk menjaga kelancaran operasional, meningkatkan responsivitas tim terhadap penyewa, serta mempercepat alur koordinasi internal dan eksternal. Seluruh solusi disusun berdasarkan praktik nyata di lapangan dan sesuai dengan struktur kerja perusahaan.

a. Solusi terhadap Ketidaksesuaian Waktu Antara Penyewa dan Teknisi

1) Solusi untuk Keterlambatan Teknisi

Untuk mengatasi masalah teknisi yang datang tidak sesuai jadwal (misalnya keterlambatan pemasangan wifi yang semestinya pukul 11.00, namun baru datang pukul 13.00), tim operasional menjalankan langkah-langkah berikut:

- a) Penjadwalan ulang yang lebih realistis dengan *buffer time* antara satu jadwal dan jadwal berikutnya.

- b) Melakukan konfirmasi ulang kepada teknisi minimal 1 jam sebelum waktu yang dijanjikan untuk memastikan keberangkatan dan kesiapan mereka.
- c) Memberikan *update real-time* kepada penyewa apabila teknisi dipastikan datang terlambat agar klien tidak merasa diabaikan.

Langkah ini membantu meminimalkan ketidaknyamanan klien dan menjaga kredibilitas Flokq sebagai penyedia layanan properti.

2) Solusi untuk Penyewa yang Tidak Bisa Menemani Teknisi

Mengingat banyak penyewa yang tidak bisa hadir di unit selama jam kerja teknisi (08.00–17.00), maka solusi yang diterapkan di lapangan adalah:

- a) Pendampingan teknisi oleh tim internal Flokq, termasuk oleh penulis sendiri selaku *intern* untuk memastikan teknisi bisa bekerja tanpa kehadiran klien.
- b) Penjadwalan teknisi secara khusus di waktu pagi hari atau mendekati akhir hari kerja sesuai dengan waktu luang penyewa.
- c) Pembuatan *form* izin akses teknisi dari penyewa kepada tim Flokq sehingga teknisi dapat masuk unit dengan didampingi staf Flokq tanpa perlu menunggu klien hadir secara fisik.
- d) Koordinasi lebih awal dengan penyewa untuk mendapatkan rentang waktu alternatif sebelum teknisi dijadwalkan.

Dengan pendekatan ini, pengerjaan teknis tetap dapat dilakukan tanpa menabrak kebijakan keamanan, dan penyewa tetap merasa dilayani dengan baik.

b. Solusi terhadap Keterbatasan Akses dan Alur Komunikasi dalam Sistem Co-Broker

1) Solusi untuk Tidak Saling Memiliki Kontak Langsung

Menghadapi kenyataan bahwa agent Flokq tidak memiliki akses langsung ke pemilik, dan *agent owner* tidak bisa langsung menghubungi penyewa, maka solusi yang diterapkan adalah:

- a) Mengoptimalkan komunikasi grup internal (CS–*Intern–Sales-Agent*) agar setiap *update* cepat tersampaikan meski tidak bisa langsung ke pihak terkait.
- b) Penggunaan sistem seperti Trello dan WhatsApp grup khusus untuk mencatat dan menyebarkan progres secara transparan antar tim.
- c) Memberikan *template* komunikasi standar dari Flokq kepada agent owner agar mereka bisa langsung melakukan *copy* dan meneruskan informasi ke pemilik unit dengan cepat, meminimalkan miskomunikasi.

Dengan proses komunikasi yang terstruktur dan terbuka, tim Flokq tetap bisa menjaga alur tanpa harus melanggar aturan akses kontak langsung.

2) Solusi untuk *Gap Waktu*

Untuk mempercepat respons antar pihak dalam sistem *co-broker* yang berlapis, solusi yang diterapkan mencakup:

- a) *Follow-up* berkala via *reminder* pesan ke agent pemilik jika belum ada tanggapan dalam 6-12 jam pertama.
- b) Memberlakukan sistem *escalation tag* di Trello atau WhatsApp jika informasi tidak kunjung ditanggapi dalam waktu tertentu agar manajemen bisa ikut mendorong *follow-up*.
- c) Meminta agar *agent owner* langsung menyalurkan pertanyaan ke pemilik sekaligus menanyakan persetujuan agar tidak terjadi bolak-balik komunikasi.
- d) Menyimpan *log* histori percakapan dan waktu respon untuk bahan evaluasi kerja sama dengan mitra *agent* dalam jangka panjang.

Langkah-langkah ini membantu mempercepat proses konfirmasi, terutama dalam situasi darurat seperti klaim garansi AC atau mesin cuci di awal masa sewa.

