

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam dunia bisnis dan juga properti, hubungan antara pengelola gedung dengan tenant (baik itu penyewa maupun pemilik) tentu menjadi aspek yang sangat penting dalam menentukan kenyamanan, dan juga reputasi. Melihat pentingnya peran dari hubungan tersebut dalam gedung perkantoran, maka diperlukan posisi yang secara khusus untuk menangani hal tersebut. Penulis memilih untuk melaksanakan magang pada posisi sebagai Admin Tenant Relations di departement Tenant Relations karena pada bidang ini memberikan pengalaman langsung dalam menciptakan hubungan profesional dengan tenant, yang merupakan aspek penting dalam industri properti komersial. Tenant Relations adalah bagian penting dalam suatu manajemen properti, khususnya pada gedung perkantoran. Dimana peran Admin Tenant Relations mempunyai peranan sebagai penghubung antara tenant dengan pengelola gedung, terutama dalam hal pengelolaan data, pelayanan tenant, dan penyampaian informasi serta penanganan keluhan.

Gold Coast Office merupakan salah satu perusahaan pengelola properti komersial terkemuka, yang mempunyai sistem manajemen tenant yang terstruktur dan dikelola secara profesional yang menawarkan lingkungan kerja yang dinamis, dan memberikan kesempatan untuk turut terlibat langsung dalam mempelajari operasional gedung. Mulai dari proses pengelolaan tenant secara menyeluruh, layanan administrasi, interaksi dengan tenant, hingga menangani keluhan dan kebutuhan tenant.

Gold Coast Office sebagai salah satu *management building* yang berdiri sejak tahun 2018 mulai mengalami kenaikan *occupancy* setelah COVID-19 dengan mulai terjualnya unit pada Tower Liberty. Strategi pemasaran yang digunakan dalam menjaga loyalitas dari pelanggan yaitu dengan cara mengimplementasikan *Customer Relationship Management (CRM)* sehingga bisa menciptakan hubungan yang lebih baik terhadap pelanggan yang mereka miliki.

*Customer Relationship Management* (CRM) merupakan suatu strategi, kegiatan, serta teknologi yang dipakai oleh perusahaan mengenai bagaimana langkah ataupun strategi yang nantinya akan dipakai dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya dengan tujuan untuk meningkatkan dan menjalin hubungan dengan pelanggan, hingga pelanggan menjadi lebih terpuaskan. Zahida dan Febrilia (2022) menyatakan bahwa CRM berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dimana kepuasan pelanggan akan berdampak terhadap loyalitas pelanggan sehingga CRM berdampak terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kotler dan Keller berpendapat bahwa adanya beberapa pendekatan yang bisa dilakukan oleh perusahaan dalam memelihara serta meningkatkan interaksi dengan konsumen, seperti: manfaat sosial (*social benefit*), manfaat finansial (*financial benefit*) dan ikatan struktural (*structural ties*) (Zahra et al., 2022, 43). Dengan menggunakan strategi CRM tentu akan lebih mudah mengatasi permasalahan yang datang dari konsumen, selain itu strategi CRM juga memiliki tujuan untuk meningkatkan loyalitas dari konsumen.

Sejak *Customer Relationship Management* (CRM) ditemukan, terbukti telah membantu banyak Perusahaan dalam menentukan segmentasi pasar lebih cepat serta lebih baik dalam mencapai target pelanggan hingga meningkatkan loyalitas pelanggan serta kepuasan pelanggan. Fakta Fakta tersebut seiringan dengan tujuan perusahaan untuk menyelesaikan masalah pada era globalisasi dunia bisnis. Dengan perusahaan melakukan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) bisa mencegah para konsumen perusahaan beralih ke perusahaan lain.

Semakin meningkatnya *occupancy* di gedung Gold Coast Office, tentu semakin meningkat pula baik itu dari segi permintaan (*request*) maupun dari segi keluhan (*complaint*). Maka dari itu diperlukan *Customer Relationship Management* (CRM) dengan adanya implementasi dari sistem CRM yang benar dan baik, Perusahaan dapat lebih mampu untuk mengenali serta menganalisis kebutuhan juga keinginan konsumen terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu dengan menggunakan CRM, data konsumen akan disimpan dalam bentuk perangkat keras, sehingga dengan data tersebut, perusahaan dapat memahami apa yang diperlukan konsumen, jika Perusahaan bisa mewujudkan keinginan konsumennya tentu dapat meningkatkan loyalitas antara konsumen terhadap bisnis perusahaan.

*Customer Relationship Management* (CRM) juga dapat membantu perkembangan bisnis dengan pesat dan cepat dikarenakan sistem CRM akan membuat perusahaan mengembangkan layanan yang tentunya akan tepat dengan yang dibutuhkan konsumen. Implementasi yang dilakukan oleh Gold Coast Office terhadap strategi *Customer Relationship Management* (CRM) yaitu dengan menghadirkan suatu aplikasi bernama Sedayu One. Aplikasi merupakan suatu alat bantu dengan tujuan untuk mempermudah serta mempercepat proses pekerjaan sehingga bukan menjadi beban bagi penggunanya (Harip Santoso, 2015).

Sedayu One merupakan sebuah aplikasi manajemen hunian yang dikembangkan oleh Agung Sedayu Group. Aplikasi ini dirilis pada platform Android dan iOS dengan fitur utama yaitu kemudahan dalam menyampaikan keluhan (*complaint*) dan permintaan (*request*) kepada badan pengelola. Selain itu, aplikasi ini juga memiliki fitur untuk melihat serta membayar tagihan seperti IPL, listrik dan air. Tak hanya itu, terdapat fitur tambahan seperti informasi komunitas, informasi kegiatan (*event*), serta promosi-promosi yang akan datang, hal ini tentu menjadikan aplikasi Sedayu One menjadi suatu aplikasi penting untuk dimiliki oleh penghuni dan manajemen.

Laporan magang ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan kegiatan magang, serta sebagai sarana refleksi terhadap pengalaman kerja yang diperoleh selama periode magang di Gold Coast Office. Selain itu penulis juga melihat bahwa peran dari Admin Tenant Relations mempunyai keterkaitan erat dengan konsep dari kemampuan interpersonal, pemahaman konsep *Customer Relationship Management* (CRM), dan manajemen layanan yang sesuai dengan latar belakang serta minat penulis dalam bidang komunikasi serta layanan pelanggan.

Dengan adanya laporan magang ini, penulis berharap dapat memberikan

gambaran mengenai peranan dan tanggung jawab seorang Admin Tenant Relations dan kontribusinya terhadap efektivitas pengelolaan Gedung secara keseluruhan.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Dalam pelaksanaan program magang ini penulis memiliki tujuan utama yaitu untuk dapat memenuhi salah satu syarat kelulusan sebagai mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara (UMN) agar memperoleh gelar Sarjana (S1). Selain itu, pelaksanaan magang di Gold Coast Office sebagai Admin Tenant Relations bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung di dunia kerja profesional, khususnya dalam bidang pengelolaan gedung. Dengan adanya kerja magang ini, pemagang mendapatkan:

1.2.1 Mempelajari dan memahami kegiatan Tenant Relations di Gold Coast Office.

1.2.2 Meningkatkan kemampuan berkomunikasi serta bekerjasama dengan tim dalam *problem solving*.

1.2.3 Memperoleh pengalaman kerja serta mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa kuliah terkait dengan *customer relationship management (CRM)*.

## **1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

### **1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang**

Penulis ditempatkan di Gold Coast Office sebagai Admin Tenant Relation. Praktek kerja lapangan ini dilakukan selama 640 jam kerja. Dimana kegiatan magang ini dimulai pada 09 September 2024 sampai dengan tanggal 29 November 2024. Lokasi kegiatan magang dilakukan di Jalan Pantai Indah Kapuk Kel. Kamal Muara, Kec. Penjaringan, Jakarta Utara, DKI Jakarta yang dilaksanakan secara langsung di kantor tersebut pada hari Senin-Sabtu dengan jam kerja 08:30-20:00 (menyesuaikan kegiatan).

### **1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang**

#### **A. Administrasi Kuliah Kerja Magang di Kampus**

1. Mengisi dan mengajukan form KM-01 secara online melalui tautan <https://linktr.ee/fikomumn> dengan data-data terkait dengan tempat magang yang

telah memenuhi syarat tempat magang dari kampus.

2. Menerima surat pengantar kerja magang (KM-02) dari kepala program studi yang dikirimkan melalui email student.

3. Melakukan proses registrasi terkait dengan data Perusahaan dan supervise lapangan pada laman web merdeka UMN (<https://merdeka.umn.ac.id>)

4. Menerima form KM-03 (Kartu Kerja Magang) kemudian diserahkan pada pihak Perusahaan Mengunduh form KM-04 (Lembar Kehadiran Kerja Magang) untuk mengisi jadwal kehadiran selama kegiatan magang berlangsung.

5. Mengunduh form KM-04 (Lembar Kehadiran Kerja Magang) kemudian diserahkan pada pihak perusahaan.

6. Menerima form KM-05 berupa Lembar Laporan Realisasi Kerja Magang, KM-06 berupa Penilaian Kerja Magang, KM-07 berupa Verifikasi Laporan Kerja Magang.

#### **B. Proses Pengajuan dan Penerimaan Kuliah Kerja Magang**

1. Mengirimkan lamaran magang beserta dengan *Curriculum Vitae* (CV) yang ditujukan kepada Badan Pengelola Gold Coast Office.
2. Menerima surat penerimaan magang.
3. Memulai masa magang pada tanggal 09 September 2024.

#### **C. Proses Pelaksanaan Praktik Kerja Magang**

1. Mahasiswa melakukan praktik kerja magang dengan posisi sebagai Admin Tenant Relations di Gold Coast Office.
2. Seluruh penugasan dan kebutuhan informasi seputar lingkungan kerja dan bimbingan dan diperoleh dari Chief Tenant Relation (selaku supervisor magang).
3. Memperoleh penilaian kuliah kerja magang dari supervisor melalui web Merdeka UMN di akhir masa magang.

#### **D. Penulisan Laporan Magang**

1. Menulis dan Menyusun laporan magang didampingi oleh dosen pembimbing, Ibu Helga Liliani Cakra Dewi. S.I.Kom, M.Comm., secara daring melalui Google Meet.
2. Mengumpulkan laporan praktek kerja magang.

3. Menunggu persetujuan dari Ketua Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi terkait dengan laporan praktik kerja magang yang telah dikumpulkan.

**E. Persetujuan Laporan Magang dan Pengajuan Pelaksanaan Sidang Magang**

