BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Gold Coast Office merupakan bagian dari Kawasan Gold Coast Sea View Office & Apartment yang berlokasi di kawasan superblock Gold Coast Sea View yang berada di Jl. Pantai Indah Kapuk, RT 006/002, Kamal Muara, Penjaringan, Jakarta Utara. Gold Coast Office merupakan sebuah proyek *mixed use* yang dikembangkan oleh Agung Sedayu Group. Kawasan yang memiliki luas 5 hektar ini, terbagi menjadi dua *office tower* (Eiffel dan Liberty) dimana desain modern pada kedua tower ini dibangun oleh kontraktor yang bekerjasama dengan arsitek kenamaan dari Singapura yaitu Ong & Ong serta empat *apartment tower* yang pertama serta satu satunya apartemen yang menghadap ke laut di Pantai Indah Kapuk dan memiliki fasilitas yang lengkap. Gedung yang beroperasi pada tahun 2018 ini dirancang sebagai *smart office* dikategorikan sebagai kantor *strata title* yang dapat diakses langsung ke mall, kawasan hunian, rumah sakit, sekolah, pelabuhan, jalan tol dan bandara sehingga menjadikan Gold Coast Office sebagai pusat bisnis strategis di tepi laut Jakarta Utara.

Gambar 2.1 Gold Coast Sea View Office & Apartments
Sumber gambar : Gold Coast Sea View Office & Apartments (n. d.)

Gambar 2.2 Logo Gold Coast Office
Sumber : Gold Coast Office (n. d.)

Strata Tittle merupakan suatu bangunan gedung yang bertingkat dan dibangun dalam sebuah lingkungan yang terbagi atas bangunan-bangunan yang tersrtruktur secara fungsional baik itu arah vertikal ataupun horizontal sehingga masing-masing satuan dapat dimiliki serta digunakan secara terpisah yang dilengkapi dengan bangunan serta tanah/bumi bersama. Tujuan pembangunan Gold Coast Office yaitu untuk menyediakan ruang perkantoran (*office tower*) yang modern di kawasan Pantai Indah Kapuk (PIK) yang semakin maju.

Terdapat banyak perusahaan besar yang berkantor di Gold Coast Office, seperti: Vivo Mobile, Penguin Group, China Energy Engineering Group, China Constructions Fourth Engineering, China Railway Engineering, XCMG Group (salah satu Badan Usaha Milik Negara China), Bank China Constructions Indonesia, Good Mobile (Realme), dan masih banyak lagi.

Karakteristik tenantnya yaitu berfokus terhadap efisiensi sehingga menuntut pelayanan yang responsif dan juga cepat, untuk beberapa sektor seperti sektor keuangan, hukum serta konsultan juga mengutamakan privasi dan keamanan, sehingga setiap tenant memiliki karakteristiknya masing-masing.

Terdapat beberapa pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh departemen Tenant Relations seperti: Komunikasi Persuasif yaitu ketika Tenant Relatiosn mengajak tenant untuk ikut berpartisipasi pada event Tenant Gathering, Komunikasi Bisnis yaitu ketika Tenant Relations mengirimkan surat edaran (circular letter) atau pemberitahuan maintenance seperti email blast, surat fisik, dan pemberitahuan pada aplikasi Sedayu One, dan yang terakhir yaitu Komunikasi Interpersonal yang terjadi ketika berinteraksi dengan tenant baik itu

secara langsung maupun via telepon sehingga cocok digunakan untuk menangani keluhan, dan membangun hubungan dengan baik.

2.1.1 Visi Misi

Gold Coast Office merupakan unit group dalam Agung Sedayu Group yang merupakan pengembang properti nasional dan didirikan pada tahun 1971 dan terkenal melalui strategi *one-stop living and working* di kawasan terpadu seperti Pantai Indah Kapuk (PIK).

2.1.1.1 Visi

"Menjadi pemimpin pasar di industri properti yang memegang teguh integritas dan kepercayaan publik".

2.1.1.2 Misi

1. Menciptakan lingkungan hunian dan komersial yang modern, nyaman, dan berorientasi pelanggan.

2. Memberikan produk properti berkualitas unggul sesuai waktu dan anggaran.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Berdasarkan informasi dari Admin Building Management, berikut merupakan tugas dari setiap posisi pada struktur organisasi Gold Coast Office:

a. Building Manager

Building Manager bertugas dalam manajemen Gedung, pengawasan perbaikan, penanganan situasi darurat dan memastikan Gedung berfungsi dengan baik serta mematuhi seluruh peraturan yang berlaku dan bertanggungjawab terhadap pemeliharaan Gedung dan seluruh kegiatan operasional Gedung.

b. Chief Tenant Relations

Chief Tenant Relations bertugas dalam mengarahkan dan mengawasi tim Tenant Relations dan Receptionist, menjadi jembatan komunikasi antara manajemen properti dan tenant, serta berkoordinasi dengan berbagai departemen untuk mengatasi permasalahan dalam operasional tenant.

c. Admin Tenant Relations

Tenant Relation Administrator bertugas untuk mengelola dokumen dan surat menyurat, berkoordinasi dengan pihak internal dan eksternal untuk menyelesaikan masalah tenant, membuat laporan kegiatan tenant relation, membuat schedule operasional departemen tenant relation.

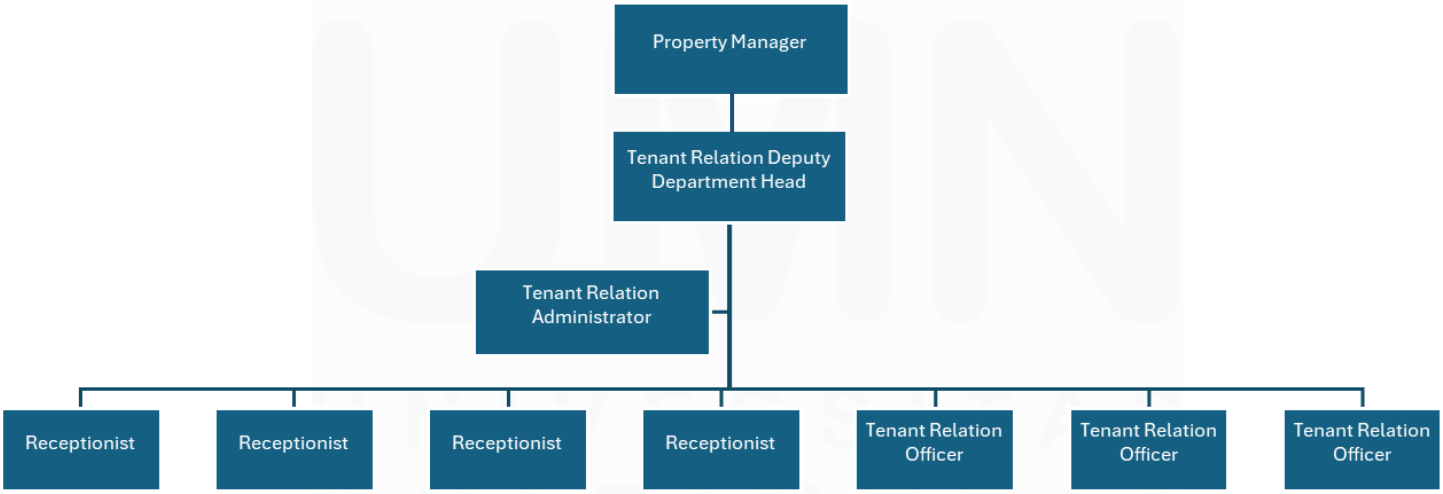
d. Tenant Relations Officer

Tenant Relation Officer bertugas dalam menerima serta menindaklanjuti permintaan dan keluhan dari tenant dan memberikan Solusi, dan memastikan tenant mendapatkan informasi yang jelas terhadap kebijakan dan peraturan.

e. Receptionist

Receptionist bertugas menyambut tamu dan pengunjung, mengelola panggilan telepon, mengarahkan tamu ke lantai tujuan kantor serta memberikam informasi yang jelas dan akurat kepada tamu dan pengunjung.

Struktur Organisasi Departement Tenant Relation



Bagan 2.1: Struktur Organisasi Departement Tenant Relation
Sumber Gambar: Gold Coast Office (2025)