

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama kegiatan magang berlangsung, penulis menjalankan peran sebagai Admin Tenant Relation yang berada dalam struktur kerja Departemen Tenant Relation. Selain itu dalam pelaksanaannya, penulis bekerja di bawah *supervisi* dari Bapak Wahyudi selaku *Chief Tenant Relation* yang bertugas menjadi jembatan komunikasi antara manajemen properti dengan tenant.

Peran penulis merupakan sebagai pendukung yang sangat esensial dalam mendukung kegiatan operasional yang berkaitan dengan pengelolaan *budget action plan*, serta berhubungan dengan tenant. Fokus utama dari pekerjaan ini yaitu administrasi data tenant, pengelolaan *budget* departement tenant relation, laporan *request* dan *complaint*, koordinasi layanan antar divisi, dan memastikan komunikasi yang baik antara pihak manajemen dan tenant.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Dalam menjalani kegiatan magang dengan posisi sebagai Admin Tenant Relations, penulis turut terlibat dalam berbagai aktivitas yang berkaitan dengan komunikasi antara pengelola gedung dan tenant. Dimana tugas-tugas yang dilakukan dapat dikategorikan berdasarkan pada konsep dan analisis komunikasi seperti:

- *Event Management*, menurut Dunys (2025) *event management* merupakan proses keseluruhan mulai dari perencanaan hingga evaluasi. Dalam hal ini penulis berperan dalam membantu berkoordinasi pada setiap acara contohnya acara donor darah, tenant gathering, serta pembagian hampers untuk tenant.
- Komunikasi Interpersonal, Menurut DeVito (2016) komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara dua orang maupun kelompok yang mempunyai tujuan tertentu, seperti meningkatkan hubungan dan menyelesaikan masalah.
- *Customer Relationship Management* (CRM), Menurut Buttle & Maklan (2019) CRM merupakan strategi bisnis yang mengintegrasikan proses serta fungsi internal serta jaringan eksternal untuk memberikan dan menciptakan

nilai kepada pelanggan sehingga CRM didasarkan pada data pelanggan yang didukung oleh teknologi. Dalam hal ini penulis turut menangani berbagai permintaan dan keluhan terkait dengan operasional gedung dan kegiatan administratif yang prosesnya menggunakan aplikasi CRM dan Sedayu One. Dalam konteks ini, menuntut ketepatan dan kecepatan agar tenant merasa dilayani dengan baik.

- *Public Relations Writing*, menurut Johnson-Sheehan (2017) *public relations writing* merupakan kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat termasuk juga melalui media seperti pamflet, surat, media sosial, blog, dan artikel opini. Contoh pengimplementasiannya pada peran penulis yaitu dalam menyusun dan mengirimkan *email blast*, pemberitahuan *maintenance*, serta surat edaran lain (*circular letter*) dimana komunikasi tertulis ini perlu disampaikan secara informatif dan juga formal agar tenant mendapatkan informasi secara jelas dan tepat waktu.
- Teori Komunikasi Organisasi, menurut Miller (2025) komunikasi organisasi yaitu proses pertukaran pesan dalam suatu jaringan interaksi yang saling bergantung untuk menghadapi ketidakpastian lingkungan. Contohnya yaitu hubungan interaksi komunikasi antara internal tim seperti koordinasi Admin Tenant Relations dalam penyelesaian masalah kepada divisi lain.

Timeline Kerja Magang		
Bulan	Minggu Ke	Activity
September	Minggu Ke-1	Pengenalan lingkungan kerja dan struktur organisasi
	Minggu Ke-2	Pengenalan sistem CRM dan observasi pekerjaan admin
	Minggu Ke-3	Mulai penginputan data unit tenant dan dokumen administrasi
	Minggu Ke-4	Melakukan pengarsipan dokumen data tenant dan update kontrak tenant baru
Oktober	Minggu Ke-1	Menerima dan menginput keluhan ke sistem CRM dan berkoordinasi ke divisi terkait
	Minggu Ke-2	Pengiriman surat pemberitahuan maintenance dan update informasi tenant
	Minggu Ke-3	Persiapan acara donor darah dan berkoordinasi dengan visi terkait
	Minggu Ke-4	Pelaksanaan donor darah dan realisasi anggaran kegiatan
November	Minggu Ke-1	Penginputan unit serah terima baru
	Minggu Ke-2	Rekapitulasi aktivitas <i>loading in out</i> barang
	Minggu Ke-3	Pembaruan data pada sistem CRM
	Minggu Ke-4	Penyusunan laporan magang, evaluasi akhir, dan konsultasi

Tabel 3.1 Timeline Magang
Sumber : Penulis (2025)

Adapun tugas dari seorang Admin Tenant Relations, yaitu:

3.2.1 Penginputan Data

Dalam sistem kerja sebagai Admin Tenant Relations, penginputan data adalah bagian penting dari implementasi *Customer Relationship Management* (CRM). Dimana CRM tidak hanya berfokus terhadap interaksi langsung dengan tenant, namun juga bagaimana data tenant dapat dikelola dengan baik serta sistematis sehingga terciptanya hubungan jangka panjang yang positif antara

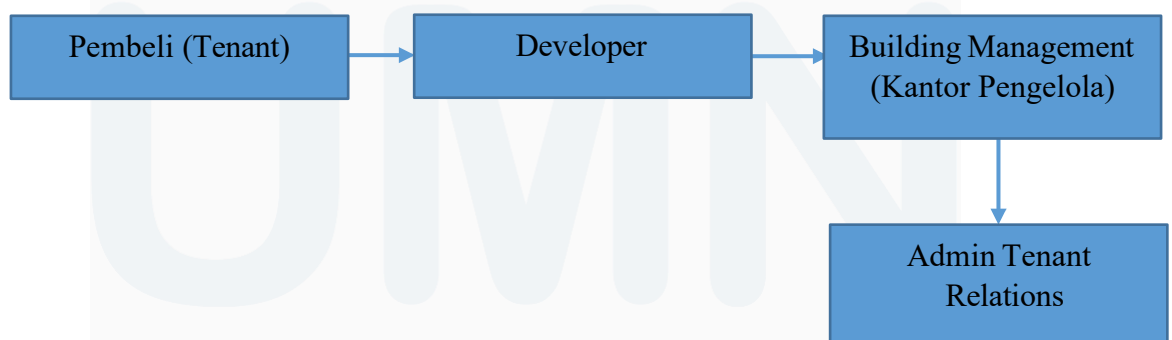
tenant dan pengelola gedung.

3.2.1.1 Data Serah Terima Unit

Serah terima unit merupakan proses formal penyerahan properti seperti apartemen, perkantoran, atau rumah dari developer (pengembang) kepada pembeli yang dilakukan secara legal dan fisik. Dimana tahapannya yaitu:

- Penyerahan Fisik, dimana developer atau pengembang menyerahkan kunci unit serta mengonfirmasi bahwa unit tersebut sesuai dengan spesifikasi yang telah dijanjikan pada perjanjian jual beli.
- Penyerahan Legal, dimana kepemilikan unit beserta dokumen-dokumen legal diserahkan kepada pembeli contohnya seperti sertifikat kepemilikan dan akta jual beli (AJB).
- Pengecekan Unit, yaitu ketika pembeli melakukan pemeriksaan terhadap kondisi fisik unit serta memastikan bahwa tidak ada *defect* atau kerusakan maupun kekurangan pada unit tersebut.
- Berita Acara Serah Terima, yaitu suatu berkas yang berisi catatan proses serah terima termasuk dengan *final checklist* pengecekan unit serta kesepakatan antara developer dan pembeli

Pola koordinasinya yaitu:



Bagan : 3.1 Pola Koordinasi Serah Terima Unit
Sumber: Penulis (2025)

Pembeli melakukan pengecekan fisik dengan datang langsung ke unit bersama dengan tim marketing atau agent – kemudian ketika proses jual beli berlangsung maka developer memberikan dokumen-dokumen legal – lalu pembeli kembali melakukan pengecekan *defect* terhadap unit tersebut setelah disepakati – lalu

pembeli datang ke kantor pengelola untuk melakukan serah terima unit dengan membawa dokumen legal dari developer serta data diri dan data perusahaan untuk dilakukan penginputan data *by* sistem.

Berdasarkan pada konsep dari *Customer Relationship Management* (CRM), penginputan data merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa informasi yang didapatkan dapat disimpan, dikelola serta digunakan secara efektif. Menurut Buttle, F. & Maklan, S. (2015) Penginputan data pada perusahaan memungkinkan untuk menyimpan informasi customer secara terstruktur dan sistematis. Hal ini merupakan fondasi utama pada CRM untuk memahami dan mengenali karakteristik, riwayat, serta preferensi interaksi pelanggan.

Selain konsep CRM, penulis juga menerapkan konsep dari Komunikasi Organisasi dimana penginputan unit ini adalah bagian dari alur kerja internal antara Admin Tenant Relations dengan divisi lain seperti tim marketing, tim legal, dan tim developer. Sehingga kegiatan ini merupakan cerminan dari komunikasi dalam sistem organisasi yang memiliki tujuan untuk menjaga kelengkapan serta keakuratan data dan memastikan bahwa alur informasi antar divisi berjalan dengan baik.

Dalam penginputan data yang dilakukan penulis yaitu mulai dari dokumen serah terima yang kemudian di verifikasi oleh tim legal dan di *input* pada sistem CRM. Hal ini dilakukan untuk memastikan seluruh proses serah terima unit kepada tenant menjadi terdokumentasi secara akurat, rapi, dan dapat ditelusuri baik untuk kepentingan internal pengelola ataupun tenant. Penginputan ini dilakukan oleh penulis setelah menerima dokumen fisik dan memeriksa dokumen tersebut, seperti: kelengkapan dokumen, memastikan seluruh dokumen telah ditanda tangani, memverifikasi nomor unit, nama tenant, serta tanggal serah terima sesuai dengan perjanjian serah terima. Setelah dokumen dinyatakan lengkap, penulis kemudian mengunggah hasil scan dokumen tersebut ke folder digital dan menyimpan dokumen fisik ke dalam map yang telah disesuaikan dengan urutan nomor unit.

3.2.1.2 Data Tenant Pemilik/Penyewa

Tenant merupakan pihak yang menggunakan dan menempati suatu bangunan, fasilitas, atau ruangan berdasarkan perjanjian sewa dengan pengelola properti maupun pemilik. Ketika tenant pemilik/penyewa melakukan pengkinian data di kantor pengelola, berikut *flow*nya:



Bagan 3.2 Pola Koordinasi Data Tenant Pemilik/Penyewa
Sumber : Penulis (2015)

Pemilik/Penyewa datang ke kantor pengelola dan menyerahkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan - Tenant Relations memverifikasi dokumen yang diberikan oleh Tenant tersebut, setelah berkas dinyatakan lengkap, Tenant Relation memberikan berkas tersebut ke Admin Tenant Relation – Admin Tenant Relation melakukan penginputan data sesuai dengan berkas yang diajukan oleh Tenant.

Penginputan data ini meliputi:

- Nama lengkap
- Jenis Tenant (Pemilik/Penyewa)
- Nomor KTP/AKTA Perusahaan/NPWP
- Nama penanggungjawab/PIC
- Nomor Telepon & Email Aktif

Pada konteks *Customer Relation*, terutama dalam bidang pengelolaan gedung perkantoran seperti *tenant relation department*, data tenant ini bertujuan untuk mengenali serta memahami pelanggan dalam pengambilan keputusan berbasis data dan membangun *database* tenant yang konsisten dan akurat.

3.2.1.3 Penginputan Data Keluhan & Permintaan Tenant

Admin Tenant Relations juga bertugas dalam menginput, memproses, serta memantau seluruh permintaan layanan dan keluhan dari tenant. Hal ini penting untuk menjaga kepuasan tenant dan kelancaran operasional gedung. Jenis data yang diinput yaitu:

Identitas pelapor	Jenis permintaan	Detail Keluhan	Tindak lanjut	Dokumentasi Penyelesaian
Nama Pelapor	Access Card	Tanggal/waktu pelaporan	Nama teknisi/vendor yang mengerjakan	Laporan hasil pekerjaan
Nomor unit	Pest control	Kronologi masalah	Tanggal pengerjaan	feedback dari tenant (jika
Kontak yang dapat dihubungi	Kebocoran	video/foto pendukung	Status pekerjaan: open, in-progress, done	
	AC			
	Fitout			
	Lampu mati			
	Parkir			

Tabel 3.2 Penginputan Data
Sumber : Penulis (2025)

Pola koordinasi yang berlangsung yaitu:

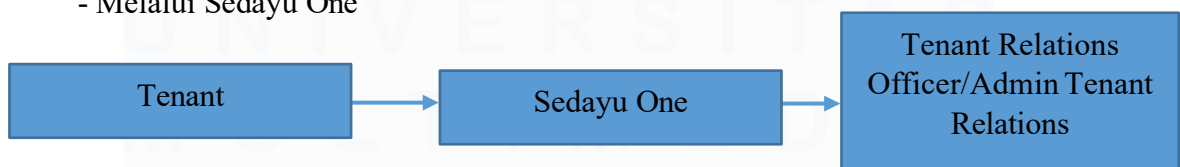
- Tenant *walk in* datang ke kantor pengelola



Bagan 3.3 Pola Koordinasi Tenant *complaint/request*
Sumber : Penulis (2025)

Tenant datang ke kantor pengelola menyampaikan permintaan/keluhan – Tenant Relations melakukan penginputan sesuai dengan permintaan/keluhan ke sistem – Tenant Relations melakukan koordinasi ke tim terkait .

- Melalui Sedayu One



Bagan : 3.4 Pola Koordinasi Melalui Sedayu One
Sumber : Penulis (2025)

Tenant melaporkan keluhan ataupun permintaan ke aplikasi Sedayu One - Tenant Relations mendapatkan notifikasi permintaan/keluhan pada CRM – Tenant Relations melakukan penginputan ke sistem CRM sesuai dengan permintaan/keluhan yang disampaikan oleh Tenant – lalu Tenant Relations melakukan koordinasi ke tim terkait. Selain itu jika terdapat kendala yang tidak bisa diambil keputusannya oleh Tenant Relations dan Admin Tenant Relations maka kendala tersebut disampaikan ke Chief Tenant Relations. Kendala ini misalnya: Berdasarkan *house rules*, untuk setiap lot parkir kendaraan bermobil sudah ditentukan kuotanya yaitu dengan rasio 1:150 untuk parkir complimentary (free) dan 1:100 untuk parkir berbayar. Perusahaan lantai 23 Tower Liberty unit R memiliki luasan 250m² memiliki 1 lot parkir complimentary dan 1 lot parkir berbayar, namun tenant tersebut mengajukan lot parkir berbayar menjadi lot parkir gratis. Dalam pengambilan keputusan ini diperlukan arahan langsung dari Chief Tenant Relations kemudian disampaikan ke Property Manager.

Konsep *handle* keluhan ataupun permintaan pada *Customer Relationship Management* (CRM) yaitu proses sistematis dalam menerima, lalu mencatat, memproses hingga menyelesaikan keluhan ataupun permintaan pelanggan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan serta menjaga kepuasan pelanggan. Dalam *Customer Relationship Management* (CRM), menangani keluhan tidak hanya untuk menyelesaikan suatu masalah, melainkan juga untuk meningkatkan hubungan baik dengan tenant serta menggunakan keluhan sebagai umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan. Dalam konteks pekerjaan di bidang Tenant Relations, kemampuan dalam menangani konflik komunikasi menjadi faktor penting, terutama ketika terjadi perbedaan ekspektasi antara pengelola dan juga tenant. Situasi inilah yang membutuhkan kemampuan komunikasi yang tak hanya bersifat informatif namun juga persuasif.

3.2.1.4 Penginputan *Loading In/Out* Barang

Penginputan *loading in/out* barang juga dilakukan oleh Admin Tenant Relations ketika sedang melakukan backup jika terdapat Tenant Relations yang tidak masuk bekerja. Dimana dalam penginputannya dibutuhkan data identitas diri dari pemohon, kemudian verifikasi data pemohon seperti nama tenant, tanggal dan jam, jenis barang yang nanti akan masuk/keluar gedung, serta kendaraan yang digunakan. Dimana pola koordinasinya yaitu:

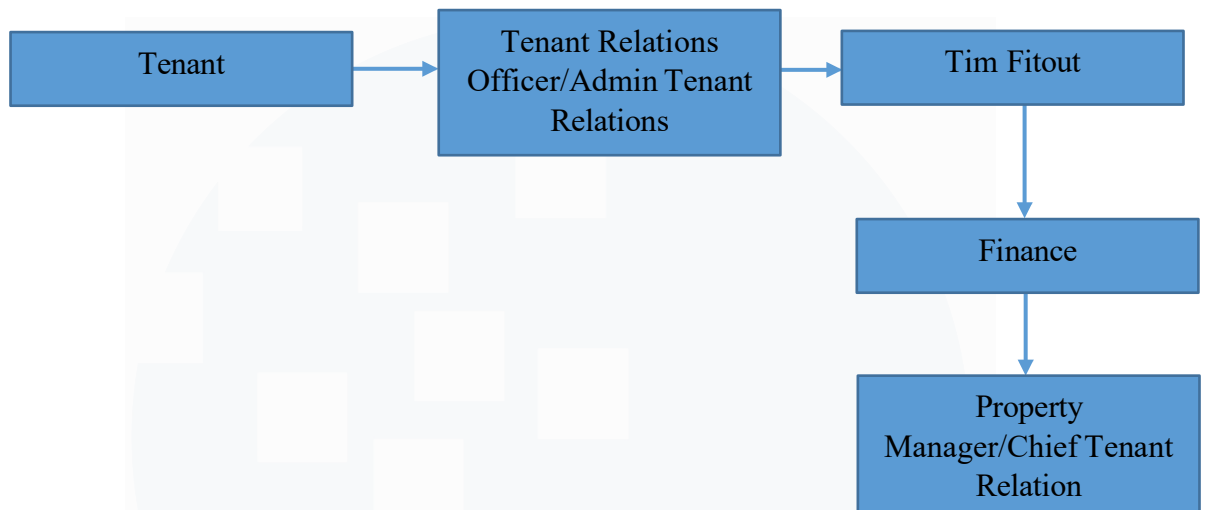


Bagan 3.5 Pola Koordinasi Penginputan Loading Barang
Sumber : Penulis (2025)

Tenant datang ke kantor pengelola – Admin TR menginput sesuai dengan data yang diperlukan lalu mendata barang apa saja yang akan masuk/keluar lalu dicetak – Admin TR melakukan koordinasi ke tim *finance* untuk memverifikasi apakah unit tersebut telah menyelesaikan administrasi pembayaran – Kemudian Admin TR meminta paraf ke Property Manager atau Chief Tenant Relation sebagai validasi bahwa unit tersebut melakukan masuk-keluar barang – Setelah itu Tenant tersebut memberikan lembar izin *loading in-out* barang ke tim keamanan. Ketika barang tersebut sudah datang dan dilakukan pengecekan, sesuai atau tidak dengan yang tertera pada lembar yang diberikan.

Dalam mekanisme tertentu juga dibutuhkan koordinasi internal seperti dengan tim keamanan dan tim *fitout*. Mekanisme tersebut seperti barang yang masuk memiliki dimensi yang besar/berat sehingga akses kendaraan yang membawa barang tersebut tidak bisa ke basement tempat lift loading barang.

Pola koordinasinya yaitu:



Bagan 3.6 Pola Koordinasi Penginputan Loading Barang
Sumber : Penulis (2025)

Tenant datang untuk mengajukan surat masuk barang yang memiliki dimensi besar – Tenant Relations yang handle melakukan koordinasi ke Admin TR – lalu Admin TR melakukan koordinasi ke bagian Fitout untuk mengkonfirmasi apakah barang dengan dimensi tersebut diperbolehkan untuk naik lift *loading* barang (karena untuk lift barang memiliki muatan untuk berat tertentu) jika bisa maka Admin TR langsung melakukan koordinasi ke tim keamanan untuk memberikan akses ke tenant tersebut ketika barangnya telah tiba, lalu Admin TR melakukan konfirmasi ke tenant tersebut jika ada syarat dan ketentuan khusus untuk barang dengan dimensi tersebut – setelah disepakati, tenant relation melakukan koordinasi ke tim finance untuk memverifikasi apakah unit tersebut telah menyelesaikan pembayaran administrasi – Kemudian Tenant Relations meminta paraf ke Property Manager atau Chief Tenant Relations sebagai validasi bahwa unit tersebut melakukan masuk- keluar barang – Setelah itu Tenant tersebut memberikan lembar izin *loading in-out* barang ke tim keamanan (*security*) yang berada di lobby untuk dibukakan pintu akses ke lift barang.

3.2.2 Tenant Gathering

Tenant Gathering merupakan suatu acara (*event*) atau kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak pengelola gedung (contohnya manajemen perkantoran, pusat perbelanjaan, atau apartemen) yang memiliki tujuan:

- a. Meningkatkan loyalitas tenant
- b. Menjalin hubungan antara pengelola dan tenant
- c. Bentuk apresiasi atas kerjasama dengan tenant
- d. Membentuk komunitas yang lebih kuat antar tenant

Keterkaitan antara kegiatan tenant gathering dengan konsep CRM yaitu kegiatan tenant gathering memiliki tujuan untuk mempertahankan serta meningkatkan hubungan jangka panjang dengan tenant. Dalam pelaksanaannya kegiatan ini rutin diadakan oleh badan pengelola Gold Coast Office dimana kegiatan ini diadakan dalam waktu 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) tahun. Dimana penulis turut aktif dalam kegiatan tersebut. 3 kegiatan itu diantaranya:

- Tenant Gathering dengan tema Valentine



Gambar 3.1 Tenant Gathering Valentine

Sumber : Penulis (2025)

Kegiatan yang dilakukan yaitu pada Q1 pada bulan Februari, dimana kegiatan ini yaitu membagikan cokelat untuk tenant-tenant yang dihari tersebut datang ke kantor pengelola, tamu yang menukarkan *access card* di *receptionist*, dan karyawan-karyawan tenant yang datang ke *receptionist* di masing-masing lobby. Kegiatan ini rutin diadakan setiap tahun, kemudian dilanjutkan pada sore harinya mengadakan kelas olahraga berupa zumba yang pesertanya berasal dari karyawan-karyawan tenant, *staff* kantor pengelola, dan juga vendor-vendor.

- Tenant Gathering dengan tema Kemerdekaan

Kegiatan pada tenant gathering Q2 adalah dalam rangka memperingati hari kemerdekaan yaitu dengan mengadakan lomba-lomba dengan tujuan untuk meningkatkan rasa solidaritas antara tenant dengan pengelola.



Gambar 3.2 Tenant Gathering Kemerdekaan
Sumber : Penulis (2025)

Dimana dalam kegiatan lombanya setiap perusahaan dapat mengirimkan beberapa kelompok yang nantinya akan ditandingkan dengan karyawan dari perusahaan lain. Kegiatan ini sangat menarik karena ada banyak hadiah yang dapat dimenangkan oleh para peserta. Peran admin tenant relation pada kegiatan ini yaitu dimulai dari membuat pengajuan approval dengan budget yang telah ditentukan, kemudian mengajukan approval tersebut ke pimpinan, setelah disetujui admin tenant relation menginput ke sistem GP.

Tak hanya itu Admin tenant relation juga turut mendistribusikan undangan ke perusahaan-perusahaan via *email blast* dan juga *WhatsApp group* yang terdaftar di gedung kemudian mendatanya. Selain itu juga turut membantu kegiatan dari awal registrasi hingga acara tersebut selesai seperti berkoordinasi dengan tim teknis untuk menyiapkan keperluan acara, lalu saat mulai registrasi hingga selesai dengan pembagian hampers sebagai penutup bahwa kegiatan telah selesai dilakukan.

- Tenant Gathering dengan tema Natal



Gambar 3.3 Tenant Gathering Yoga
Sumber : Penulis (2025)

Tenant Gathering yang diadakan pada W4 di bulan Desember ini diisi dengan kegiatan olahraga seperti zumba/yoga. Dimana kegiatan ini akan disesuaikan dengan banyaknya permintaan tenant kemudian bekerjasama dengan instruktur dari *Halley Welly*. Kegiatan ini cukup diminati oleh karyawan tenant karna mereka dapat berkenalan dengan karyawan dari perusahaan lain dengan hobby yang sama.

Peran Admin Tenant Relations juga sama yaitu mulai dari pengajuan approval hingga disetujui oleh pimpinan, kemudian merealisasikan laporan sampai kegiatan tersebut selesai dilaksanakan. Dimana secara teknis kegiatan ini dimulai dari penulis mendistribusikan undangan ke tenant (secara langsung, *email blast*, dan juga *WhatsApp*) kemudian melakukan follow up terkait dengan kehadiran, kemudian penulis menyusun daftar hadir tenant, menyiapkan formulir registrasi dan juga *goodie bag*, serta melakukan rekap daftar tenant yang hadir, yang nantinya akan penulis laporkan ke manajemen. Selain itu penulis juga menjadi penghubung antara tenant dan panitia bila ada kebutuhan ataupun kendala.

3.2.3 Kegiatan Donor Darah



Gambar : 3.4 Donor Darah
Sumber : Penulis (2025)

Kegiatan donor darah merupakan kegiatan menyumbangkan darah untuk menyelamatkan nyawa orang lain. Dimana kegiatan ini dilakukan dengan rentang waktu selama 3 (tiga) bulan. Dalam satu donasi yang disumbangkan, bisa menyelamatkan sampai 3 (tiga) nyawa. Melalui kegiatan ini, kita bisa memberikan harapan hidup untuk orang lain. Dalam pelaksanaannya kegiatan donor darah yang diadakan oleh Gold Coast Office ini bekerjasama dengan Yayasan Budha Tzu Chi, dan PMI DKI Jakarta. Kegiatan ini dilakukan selama 4 (empat) kali dalam satu tahun serta dibuka untuk umum dan bisa siapa saja untuk mendonorkan darah, tentunya dengan ketentuan yang berlaku.

Peran penulis dalam kegiatan ini yaitu mengajukan approval dana ke pimpinan, setelah disetujui pimpinan lalu penulis melakukan penginputan ke sistem GP lalu setelah dana cair, penulis dengan *Chief Tenant Relations* melakukan kegiatan pembelian konsumsi, serta operasional yang dibutuhkan selama kegiatan berlangsung. Dalam teknisnya, penulis ikut serta dalam mengontrol selama kegiatan berlangsung.

3.2.4 Dekorasi



Gambar 3.5 Dekorasi
Sumber : Penulis (2025)

Dekorasi merupakan suatu seni memperindah, atau menghias suatu bangunan baik itu ruangan, bangunan, atau objek lain sesuai dengan menggunakan elemen-elemen dekoratif. Menurut Tomy (2020) Seni dekorasi mempunyai tujuan untuk mempercantik serta memperindah tampilan visual pada objek yang dihias. Tujuan dari kegiatan ini yaitu untuk membuat suasana yang estetik, menyenangkan, serta dengan tema tertentu. Dekorasi juga bisa dilakukan secara profesional oleh perusahaan maupun individu yang mempunyai keahlian khusus dalam dekorasi dan desain. Gold Coast Office sendiri melakukan kegiatan Dekorasi selama 4 (empat) kali dalam satu tahun. Diantaranya: Dekorasi Imlek, Dekorasi Idul Fitri, Dekorasi HUT RI, dan Dekorasi Natal.

Dalam pelaksanaannya, penulis mengajukan approval sesuai dengan *budget action plan* yang telah disetujui sebelumnya, kemudian mengajukan approval tersebut ke Chief Tenant Relations untuk ditinjau setelah disetujui, penulis mengajukan approval tersebut ke pimpinan, setelah disetujui penulis kemudian menginput approval tersebut ke sistem GP. Setelah dana dicairkan, penulis bersama Chief Tenant Relations dan Tenant Relations melakukan pembelian barang yang sesuai dengan tema yang sudah ditentukan. Kemudian penulis bersama tim Tenant Relations dan tim *Engineering* melakukan dekorasi di beberapa titik seperti di lobby Eiffel dan Liberty Tower, dan juga di kantor pengelola. Setelah dekorasi selesai, penulis melakukan rekapitulasi anggaran yang sudah dikeluarkan dan mendata ulang sesuai dengan *budget* yang telah dianggarkan. Lalu penulis melaporkan pengeluaran anggaran tersebut beserta dengan nota pembeliannya ke tim keuangan.

3.2.5 Pembagian Hampers

Pembagian hampers merupakan kegiatan memberikan bingkisan yang diberikan pada momen tertentu sesuai dengan tema yang sedang berlangsung. Kegiatan ini dilakukan selama dua kali dalam satu tahun yaitu pada event valentine dan juga event paskah.

Pembagian hampers ini dapat dikaitkan dengan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* terutama dalam upaya mempertahankan dan membangun hubungan dengan jangka panjang kepada tenant.

- Event valentine



Gambar 3.6 Event Valentine
Sumber : Penulis (2025)

Pada kegiatan ini, badan pengelola Gold Coast Office turut membagikan coklat kepada tenant yang datang ke kantor pengelola, tamu (*visitor*) yang melakukan penukaran kartu akses di *receptionist lobby*, serta karyawan- karyawan unit. Pembagian coklat ini sebagai bentuk ungkapan terima kasih, dan kasih sayang pada hari valentine.

Dimana peran penulis yaitu mulai dari pengajuan approval tersebut sampai disetujui oleh pimpinan, kemudian membelanjakan bersama Chief Tenant Relations dan Tenant Relations untuk kebutuhan apa saja yang diperlukan seperti coklat, dan custom paper bag sebagai wadahnya. Saat pembagian coklat tersebut, penulis juga turut serta membantu mendistribusikan coklat tersebut ke target yang telah ditentukan. Setelah semua terlaksana, penulis melakukan realisasi pengeluaran anggaran ke tim *finance* dengan membawa nota atau bukti bayar yang valid sesuai dengan *budget* yang diberikan.

- Event paskah

Kegiatan pada event paskah yaitu membagikan hampers atau bingkisan yang berisi coklat, permen, dan biskuit. Dimana pembagian bingkisan ini bertujuan untuk berbagi kebahagiaan dan juga semangat paskah.



Gambar 3.7 Event Paskah
Sumber : Penulis (2025)

Bingkisan ini diberikan untuk anak-anak saat sesi ibadah gereja selesai dan dibagikan di lobby. Peran penulis yaitu mulai dari pengajuan approval tersebut sampai disetujui oleh pimpinan, kemudian membelanjakan bersama Chief Tenant Relations dan Tenant Relations untuk kebutuhan apa saja yang

diperlukan seperti coklat, permen, bioskop dan *paper bag* sebagai wadahnya. Saat pembagian bingkisan tersebut, penulis juga turut serta membantu mendistribusikan bingkisan tersebut ke anak-anak. Setelah semua terlaksana, penulis melakukan realisasi pengeluaran anggaran ke tim *finance* dengan membawa laporan pengeluaran yang berisi nota atau bukti bayar yang valid sesuai dengan *budget* yang diberikan.

3.3 Kendala yang Ditemukan

Selama masa periode magang dengan posisi sebagai Admin Tenant Relations, kendala yang ditemui yaitu ketika pengadaan kartu akses untuk tenant yang melakukan penggantian kartu maupun penambahan kartu akses. Dimana proses pengadaan ini memerlukan waktu yang lama, terlebih harus menunggu dari pihak vendor sehingga menyebabkan keterbatasan jumlah kartu akses. Dalam situasi ini, penulis perlu menjelaskan kondisi yang ada kepada tenant secara persuasif dan komunikatif serta mencari alternatif seperti menggunakan *visitor pass*. Kendala ini merupakan pelajaran yang penting dalam mengelola ekspektasi serta menjaga komunikasi interpersonal secara baik terlebih ketika menghadapi situasi yang tidak ideal.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Solusi terkait dengan kendala yang terjadi yaitu dengan menyediakan *visitor pass* (*temporary access card*) kepada tenant yang belum mendapatkan kartu akses. Selain itu Admin Tenant Relations juga melakukan koordinasi lebih intensif kepada pihak vendor agar mempercepat proses pengadaan, termasuk juga dengan melakukan *follow up* yang dilakukan secara berkala. Penulis pun juga mengusulkan adanya ketersediaan stok kartu akses cadangan yang apabila dibutuhkan mendesak tidak bergantung pada pengadaan kartu yang baru. Sehingga kendala tersebut dapat diminimalisir dan terjaganya hubungan yang positif dengan tenant