



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, yang ditandai dengan banyaknya perusahaan-perusahaan asing yang masuk di Indonesia sehingga mengakibatkan meningkatnya standar pelayanan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap meningkatnya ekspektasi konsumen, sehingga persaingan antar industri semakin kompetitif. Kualitas menjadi salah satu ukuran pokok dimana para konsumen akan menjadikan kualitas sebagai bahan pertimbangan untuk memenuhi kepuasan mereka.

Globalisasi sendiri merupakan proses integrasi antar negara-negara di dunia yang terjadi karena pertukaran pandangan dunia, produk, pemikiran, dan aspek-aspek kebudayaan lainnya. Dengan terbukanya pemikiran dari berbagai sudut pandang tersebut membuat kemajuan pada berbagai sektor di seluruh dunia. Efek dengan terjadinya globalisasi membuat setiap negara di berbagai penjuru dunia saling bergantung satu sama lain untuk kemajuan ekonomi dan pelestarian budaya negara mereka.

Globalisasi membuat perusahaan-perusahaan dengan lebih mudah *go global* dan melakukan ekspansi bisnis mereka, sehingga membuat persepsi di benak masyarakat di berbagai negara bahwa produk/jasa yang berkualitas atau produk/jasa yang baik dan dapat memuaskan kebutuhan mereka adalah produk/jasa yang dibuat oleh perusahaan tersebut. Masyarakat yang semakin pintar akan membuat persaingan antara perusahaan lokal dengan perusahaan asing semakin kompetitif. Hal ini tentunya membuat perusahaan-perusahaan tersebut untuk berusaha lebih keras lagi untuk memenuhi ekspektasi para konsumennya.

Summarecon Digital Center (SDC) adalah salah satu perusahaan yang bermodelkan pusat perbelanjaan (*mall*) barang elektronik dan *gadget*, dimana konsumennya merupakan penyewa – penyewa toko (*tenant*) yang mengharapkan selain bisa menjual barang dagangannya kepada *end user*, mereka juga akan mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak pengelola perusahaan.

SDC sebagai perusahaan baru tentunya selain harus bersaing dengan perusahaan-perusahaan lokal dan asing yang bermodelkan pusat perbelanjaan yang telah *establish* lebih dulu daripada mereka. Sebagai unit usaha yang bergerak di pusat perbelanjaan *IT* dan *gadget*, SDC sendiri tentunya harus memiliki kualitas produk-produk yang tidak kalah dari para pesaingnya yang dimana nantinya akan dijual oleh *tenant-tenant* kepada *end-user*. Tentunya *end-user* yang semakin pintar dapat mengakses *internet* dengan mudah dan mencari tahu kualitas dari barang-barang yang dijual di SDC.

Selain itu kualitas pelayanan yang akan mempermudah *end-user* untuk membeli produk di SDC juga menjadi faktor utama dari SDC untuk menarik para *end-user* untuk menarik pengunjung. SDC sendiri harus memiliki kualitas pelayanan yang baik pula untuk para *tenant-tenant* mereka, sehingga dapat menjalin hubungan kerjasama yang baik dan akan mampu membuat SDC bersaing dengan lebih kompetitif dari para pesaingnya.

Penulis sebagai bagian dari penyelesaian studi berhasil mendapatkan kesempatan untuk bekerja magang di SDC. Selama bekerja magang di SDC, penulis telah melihat dan mendapatkan pengalaman seperti apa dunia kerja dari unit usaha yang bergerak di kategori pusat perbelanjaan (*mall*).

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

Maksud dari kerja magang ini adalah untuk mempelajari peranan divisi *Tenant Relation* (TR) dalam meningkatkan kinerja Summarecon Digital Center (SDC).

Tujuan dari kerja magang adalah :

1. Mengaplikasikan ilmu *Operations Management*.
2. Mempelajari tatacara bekerja dan nilai-nilai dalam suatu perusahaan.
3. Memenuhi syarat Strata-1 Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.

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

Kegiatan kerja magang bertempat di Summarecon Digital Center (SDC), Scientia Garden Square Jl. Scientia Boulevard Gading Serpong. Periode magang adalah 7 Juli 2014 – 30 September 2014. Selama periode kerja magang berlangsung, penulis

mempelajari dan mengaplikasikan pekerjaan yang dilakukan oleh departemen *Customer Service & Tenant Relation (CS & TR)*. Jam kerja terbagi atas tiga *shift* yaitu *shift* pagi (09.00 – 18.00), *shift middle* (10.00 – 19.00), dan *shift* siang (12.00 – 21.00). Jam kerja dalam setiap *shift* sudah termasuk jam istirahat selama 1 jam. Hari kerja divisi operasional SDC adalah 6 hari kerja dimana hari libur di setiap minggunya bisa berbeda atau bisa juga sama. Penulis selama bulan Juli bekerja 6 hari di setiap minggunya, tetapi pada bulan Agustus dan September penulis bekerja 5 hari di setiap minggunya.

