

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA

2.1 Sejarah ITC BSD

Sinar Mas Land merupakan salah satu perusahaan properti terkemuka di Indonesia dan bagian dari kelompok usaha besar Sinar Mas Group. Perusahaan ini bermula dari sebuah toko kelontong grosir yang didirikan oleh Eka Cipta Wijaya pada tahun 1938. Seiring berjalannya waktu, pada tahun 1962, perusahaan ini berada di bawah naungan dari Sinar Mas Group, sebuah perusahaan yang didirikan oleh Eka Tjipta Widjaja. Sinar Mas berkembang ke berbagai sektor industri di tanah air, seperti media kertas, perbankan, properti, dan lainnya. Didirikan pada tahun 1988, Sinar Mas Land telah meluncurkan berbagai proyek property komersial yang mencakup pembangunan kawasan perumahan, perkantoran, pusat perbelanjaan, hotel, hingga area industri. Perusahaan ini memiliki reputasi yang kuat sebagai salah satu pengembang properti terdepan di Indonesia dengan portofolio proyek yang luas dan tersebar di kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Medan, dan Bali. Salah satu proyek terbesar mereka adalah kota mandiri *BSD City* (Bumi Serpong Damai) yang berlokasi di Tangerang Selatan.

Sinar Mas Land Limited (AFP Properties Limited) merupakan perusahaan properti berskala internasional yang berkantor pusat di Singapura dan menjalankan operasinya di sejumlah negara Asia, termasuk Indonesia, Tiongkok, Malaysia, dan Singapura. Sebagai bagian dari Sinarmas Group, perusahaan ini memiliki sejumlah anak perusahaan yang bergerak di berbagai sektor, serta fokus pada investasi jangka panjang dalam pengembangan properti seperti kawasan komersial, hotel, dan *resort*. Hingga tahun 2011, Sinar Mas Land telah menguasai sekitar 10.000 hektar lahan strategis yang diperuntukkan bagi pengembangan proyek-proyek skala besar, meliputi kota mandiri, kawasan perumahan,

area komersial dan ritel, kawasan industri, serta sektor perhotelan. Dengan cakupan lahan yang luas dan perencanaan pembangunan yang terstruktur, Sinar Mas Land telah tumbuh menjadi salah satu perusahaan properti terkemuka di Indonesia.

Sejak awal berdirinya, Sinar Mas Land telah menorehkan banyak pencapaian. Pada 1991, mereka meraih penghargaan atas proyek Plaza BII sebagai Kebun Kantor Non-Pemerintahan terbaik. Perkembangan perusahaan semakin pesat setelah mengakuisisi BSD pada tahun 2002 dengan konsep kota cerdas (*smart city*). Mereka juga menggandeng berbagai mitra terkemuka, seperti Hong Kong Land dalam proyek hunian Nava Park. Sinar Mas Land juga mengembangkan berbagai fasilitas hiburan dan wisata, seperti The Breeze, Go! Wet Water Park, Indonesia Convention Exhibition (ICE), dan AEON Mall di BSD. Pada 2017, perusahaan ini menjalin kerja sama dengan Itochu dan Shimizu Corporation untuk proyek *Aerium Apartment* di Jakarta Barat.

Untuk mendukung transformasi *BSD City* menjadi kawasan berbasis teknologi, Sinar Mas Land meluncurkan inisiatif seperti Digital Hub dan aplikasi mobile OneSmile. Salah satu pencapaian penting lainnya adalah keberhasilannya menjadi tuan rumah untuk akademi pengembangan software Apple pertama di Asia pada tahun 2018.

Beberapa anak perusahaan yang berada di bawah naungan perusahaan ini adalah PT Bumi Serpong Damai Tbk dan PT Duta Pertiwi Tbk, yang masing-masing memiliki nilai investasi pasar mencapai lebih dari 2 miliar dollar Amerika. Dalam pengembangan sumber daya manusia, Sinar Mas Land memberikan pelatihan, transfer pengetahuan, serta pengalaman kerja yang mendukung, didukung oleh penerapan teknologi informasi modern yang menunjang efisiensi dan efektivitas proses bisnis. Dengan komitmen tinggi terhadap kualitas, PT Sinar Mas Land terus berusaha untuk memenuhi harapan pelanggan melalui penyediaan produk-produk unggulan dan pengalaman layanan terbaik di industri properti. Pada akhir dekade 1980-an, industri properti di Indonesia mulai mengalami pertumbuhan signifikan, ditandai dengan meningkatnya

permintaan akan hunian terjangkau yang tetap menghadirkan fasilitas premium. Merespons kebutuhan tersebut, pada tahun 1988 PT Duta Pertiwi mulai mengembangkan proyek perumahan. Namun, persaingan di sektor properti semakin ketat seiring kemunculan berbagai perusahaan baru yang menghadirkan inovasi proyek-proyek seperti apartemen, area komersial, pusat perbelanjaan, gedung perkantoran, hingga kawasan kota terpadu dan industri.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, Sinar Mas Land hadir sebagai bentuk perwujudan visi besar perusahaan, salah satunya dengan membangun proyek ikonik Bumi Serpong Damai (BSD) yang dimulai pada tahun 1989. BSD kini dikenal luas sebagai salah satu kota mandiri dan proyek real estate tersukses di Indonesia, mencerminkan komitmen Sinar Mas Land dalam menghadirkan pengembangan properti yang bernilai tinggi dan berkualitas unggul. PT Bumi Serpong Damai Tbk (PT BSD) telah tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan menjadi salah satu perusahaan real estate dengan kapitalisasi pasar terbesar di tanah air. Tak hanya fokus pada pengembangan kawasan perkotaan, pada tahun yang sama, yaitu 1989, PT BSD juga mulai mengembangkan proyek di sektor ritel dan perdagangan melalui pembangunan ITC (*International Trade Center*). Proyek ITC ini tersebar di berbagai kota besar di Indonesia, seperti ITC Mangga Dua, ITC BSD, ITC Fatmawati, ITC Cempaka Mas, dan ITC Permata Hijau.

ITC BSD adalah salah satu pusat perbelanjaan yang cukup ikonik di kawasan Bumi Serpong Damai (BSD), Tangerang Selatan. Mall ini dibangun oleh PT Sinar Mas Land dan resmi dibuka pada tahun 2005. Sejak awal kehadirannya, ITC BSD dirancang sebagai pusat perdagangan dengan sistem *strata title retail*, di mana kepemilikan kios-kios di dalamnya dapat dimiliki oleh individu maupun pelaku usaha secara langsung. Mall ini berdiri di atas lahan seluas sekitar 35.000 meter persegi dan terdiri dari empat lantai. Berbeda dengan pusat perbelanjaan lain yang mungkin lebih fokus pada gaya hidup atau hiburan, ITC BSD lebih dikenal sebagai tempat belanja grosir dan eceran untuk berbagai kebutuhan, mulai dari pakaian, aksesoris, elektronik, hingga kebutuhan rumah tangga. Suasana yang

ramai dan dinamis menjadikan ITC BSD sebagai tempat favorit para pedagang maupun masyarakat umum untuk berbelanja dengan harga terjangkau. Pembangunan ITC BSD juga tidak bisa dilepaskan dari perkembangan BSD *City* itu sendiri. Pada tahun 1980-an, kawasan ini masih berupa hutan karet dan belum terjamah pembangunan modern. Namun sejak dimulainya pengembangan BSD *City* secara besar-besaran pada akhir dekade 1980-an, kawasan ini perlahan bertransformasi menjadi kota mandiri yang modern dan tertata, lengkap dengan sarana hunian, pendidikan, bisnis, dan hiburan.

2.2 Visi Perusahaan

Visi dari perusahaan adalah menjadi pengembang properti terkemuka di Asia Tenggara, dipercaya konsumen, karyawan, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. Sinar Mas Land selalu berusaha menjadi perusahaan properti terdepan yang berfokus pada inovasi, keberlanjutan, dan memberikan pengalaman terbaik kepada para pelanggan.

2.3 Misi Perusahaan

2.3.1 Integritas

Sinarmas Land berkomitmen untuk bertindak sesuai dengan janji yang diberikan kepada konsumen dan pemangku kepentingan. Dengan melakukan tindakan yang konsisten dan dapat diandalkan, Sinarmas Land berupaya untuk selalu mendapatkan dan menjaga kepercayaan mereka.

2.3.2 Komitmen

Sinarmas Land bekerja dengan dedikasi dan sepenuh hati untuk mencapai hasil terbaik. Mereka bertanggung jawab penuh terhadap kepuasan pelanggan dan pemangku kepentingan, serta berusaha untuk memenuhi kewajiban mereka secara bertanggung jawab

2.3.3 Inovasi

Sinarmas Land aktif dalam mengembangkan solusi inovatif. Mereka berkomitmen untuk meningkatkan nilai dan layanan bagi konsumen dan pemangku kepentingan mereka melalui pengembangan ide-ide baru dan solusi kreatif.

2.3.4 Sikap Positif

Sinarmas Land menekankan pentingnya hubungan yang baik antara konsumen dan pemangku kepentingan. Melalui perilaku yang mendukung, Sinarmas Land menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan menjaga hubungan yang positif dengan mereka.

2.3.5 Peningkatan Tanpa Henti

Sinarmas Land terus meningkatkan kemampuan diri, unit kerja, dan organisasi secara berkelanjutan. Dengan melakukan perbaikan tanpa henti, Sinarmas Land berupaya untuk memberikan hasil terbaik bagi konsumen dan pemangku kepentingan mereka.

2.3.6 Loyalitas

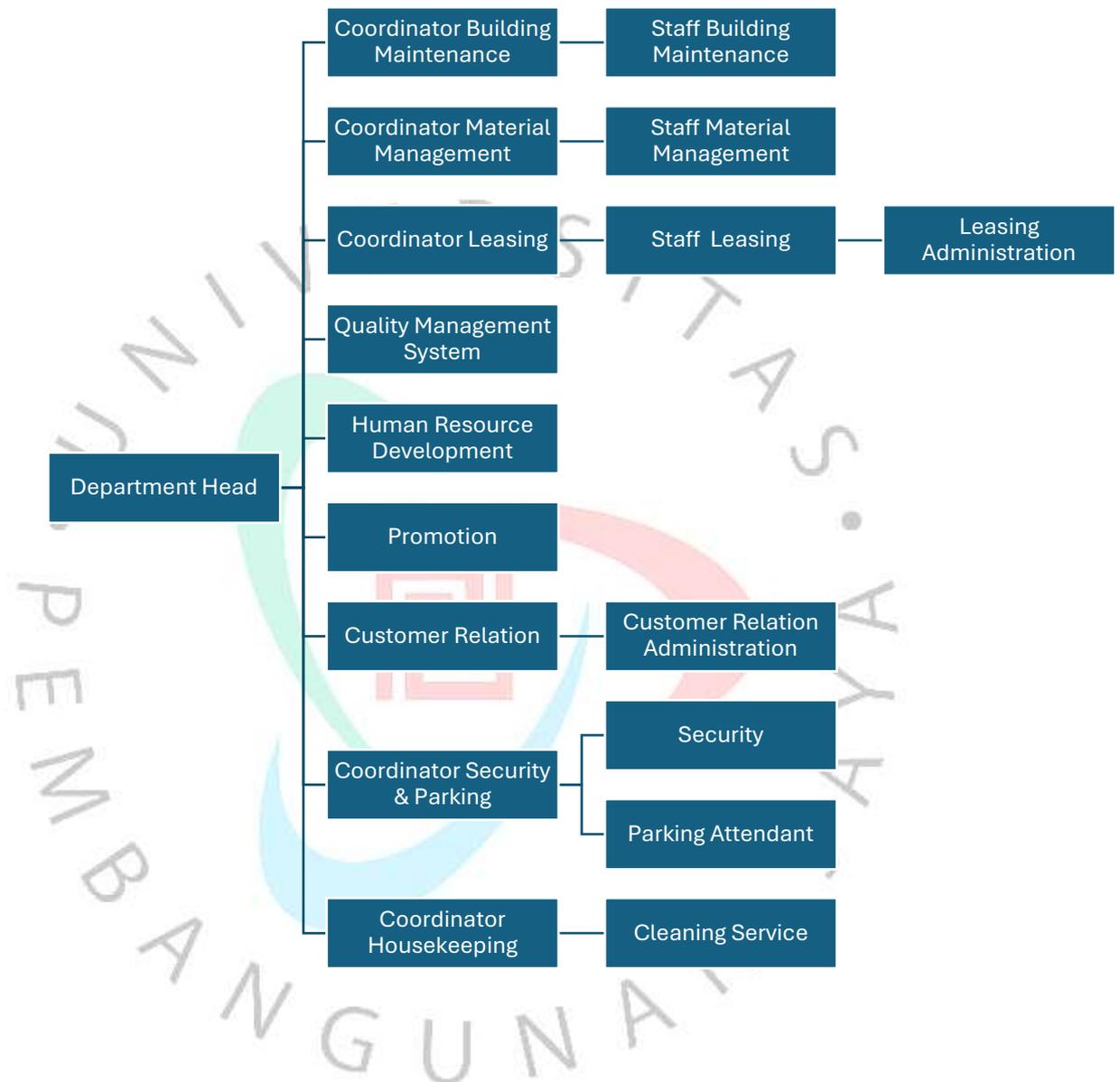
Sinarmas Land aktif dalam mengembangkan solusi inovatif. Mereka berkomitmen untuk meningkatkan nilai dan layanan bagi konsumen dan pemangku kepentingan mereka melalui pengembangan ide-ide baru dan solusi kreatif.

2.4 Logo ITC BSD



2.1 Logo ITC BSD
Sumber: Google

2.5 Struktur Organisasi ITC BSD



Berikut merupakan uraian tugas dari masing-masing divisi:

A. *Department Head*

- Memimpin dan mengkoordinasikan seluruh divisi di bawahnya
- Menyusun strategi, perencanaan kerja, serta pengambilan keputusan operasional dan strategis
- Menjaga sinergi antar departemen dan memastikan target bisnis tercapai.

- Bertanggung jawab langsung kepada manajemen puncak (direksi)
- Melakukan evaluasi kinerja dan pengembangan SDM di bawah departemennya

B. *Coordinator Building Maintenance*

- Mengelola seluruh aspek operasional dan teknis gedung (infrastruktur, utilitas, dan fasilitas)
- Menyusun laporan harian, mingguan, dan bulanan kepada atasan
- Memberikan arahan dan pelatihan teknis kepada staf di bawahnya
- Menjaga kelayakan bangunan dan memastikan sistem *Heating, Ventilation, and Air Conditioning* (HVAC), listrik, air, dan lift berjalan baik
- Berkoordinasi dengan vendor atau kontraktor terkait pemeliharaan gedung
- Menyusun *Standard Operation Procedure* (SOP) untuk perawatan rutin dan darurat

C. *Staff Building Maintenance*

- Melaksanakan perawatan dan perbaikan harian pada instalasi listrik, *plumbing*, *air conditioner* (AC), genset, panel listrik, pompa air, lift, dan fasilitas lainnya
- Menangani laporan kerusakan dari tenant secara langsung
- Melakukan pengecekan rutin terhadap sistem mekanikal, elektrikal, dan bangunan
- Berkoordinasi dengan vendor atau kontraktor terkait pemeliharaan gedung
- Mengelola seluruh aspek operasional dan teknis gedung (infrastruktur, utilitas, dan fasilitas)

D. *Coordinator Material Management*

- Membuat *Material Requirement Planning* (MRP) berdasarkan jadwal produksi atau proyek
- Melakukan proses pembelian material dari pemasok (vendor)

- Menyimpan material di gudang dengan sistem yang teratur dan mudah dilacak
- Mencatat semua transaksi keluar masuk material
- Menyusun laporan inventaris, pemakaian, dan efisiensi penggunaan material
- Melakukan stok opname berkala bersama tim (harian, mingguan, atau bulanan)

E. *Staff Material Management*

- Mengontrol stok material di Gudang
- Melakukan proses pembelian material dari pemasok (vendor)
- Mencatat semua transaksi keluar masuk material
- Menyusun laporan inventaris, pemakaian, dan efisiensi penggunaan material
- Melakukan stok opname berkala bersama tim (harian, mingguan, atau bulanan)
- Membantu pengemasan dan pengiriman material ke lokasi proyek jika diperlukan

F. *Coordinator Leasing*

- Melakukan penyewaan unit (kios, counter, dan *big space*) yang tersedia kepada tenant
- Menyusun perjanjian sewa menyewa
- Membuat laporan bulanan
- Melakukan *follow-up* calon tenant
- Melakukan *canvasing*

G. *Staff Leasing*

- Melakukan penyewaan unit (kios dan counter) yang tersedia kepada tenant
- Membuat laporan bulanan
- Melakukan *follow-up* calon tenant
- Melakukan *canvasing*

H. *Leasing Administration*

- Mengelola data tenant dan dokumen *leasing* (LOI, kontrak, addendum, dan lainnya)
- Menyusun laporan administrasi *leasing* seperti laporan keuangan, laporan status surat penawaran, laporan perjanjian, dan laporan *Monthly Operational Review* (MOR)
- Mengirimkan surat dokumen perjanjian kepada tenant untuk di tanda tangan
- Memberikan surat dokumen perjanjian yang sudah di tanda tangan tenant ke manajemen untuk di tanda tangan

I. *Quality Management System*

- Menyusun dan mengimplementasikan sistem manajemen mutu sesuai standar kebijakan perusahaan
- Memonitor kinerja mutu melalui *Key Performance Indicator* (KPI)
- Mengidentifikasi peluang perbaikan dalam proses kerja

J. *Human Resource Development*

- Menyusun dan memasang iklan lowongan kerja
- Menyaring curriculum vitae (CV) dan melakukan seleksi administrasi
- Melakukan wawancara awal dan koordinasi dengan user terkait kebutuhan tenaga kerja
- Mengatur proses psikotes, wawancara lanjutan, dan tes lainnya
- Mengurus proses *onboarding* dan orientasi karyawan baru
- Menghitung dan memproses gaji bulanan karyawan, termasuk lembur, potongan pajak, dan tunjangan
- Menyusun sistem penilaian kinerja yang objektif dan terukur
- Melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja karyawan bersama dengan atasan langsung

K. *Promotion*

- Merancang dan menjalankan kegiatan promosi, *event*, dan *campaign* untuk meningkatkan *traffic* dan *brand image*
- Menyusun kalender promosi tahunan atau musiman
- Bekerja sama dengan tenant untuk menyukseskan *event* promosi bersama
- Mengelola media sosial, iklan, dan publikasi

L. *Customer Relation*

- Menjadi penghubung antara pengelola gedung dengan tenant dan pengunjung
- Menangani keluhan, saran, dan masukan dari tenant/pengunjung
- Memberikan pelayanan informasi yang ramah dan solutif
- Melakukan survei kepuasan tenant dan pengunjung secara berkala
- Membina hubungan jangka panjang yang harmonis dan professional

M. *Customer Relation Administration*

- Menginput dan memperbarui data pelanggan ke dalam sistem (database pelanggan)
- Menyiapkan dokumen administratif seperti surat konfirmasi, form komplain, notulen meeting dengan pelanggan, dll
- Mengelola komunikasi via email, telepon, *whatsapp*, atau aplikasi resmi perusahaan
- Memberikan informasi terbaru terkait produk, promo, atau kegiatan perusahaan kepada tenant dan pelanggan

N. *Coordinator Security & Parking*

- Mengelola seluruh tim keamanan dan memastikan area gedung aman dari gangguan
- Menyusun sistem pengamanan (pengawasan CCTV, patroli, SOP keamanan)

- Bekerja sama dengan aparat keamanan eksternal (polisi, pemadam kebakaran, dsb)
- Melatih anggota keamanan untuk situasi darurat seperti evakuasi dan bencana
- Menangani kasus kehilangan, kerusakan, atau insiden di area properti
- Memberikan pengarahan, pelatihan, dan evaluasi kepada petugas parkir
- Memastikan pencatatan transaksi parkir dilakukan dengan akurat (baik manual maupun elektronik)
- Membuat laporan insiden bila terjadi masalah seperti kerusakan sistem, komplain pelanggan, atau kejadian luar biasa

O. *Security*

- Melakukan patroli secara berkala di seluruh area tugas
- Memantau CCTV (jika tersedia) untuk mendeteksi potensi gangguan
- Mencegah dan menangani tindakan pencurian, perusakan, atau tindak kejahatan lainnya
- Menyambut dan mengarahkan pengunjung dengan sopan
- Memberikan informasi dasar mengenai lokasi, jalur keluar-masuk, dll
- Siap siaga menangani situasi seperti kebakaran, kerusakan, atau kecelakaan

P. *Parking Attendant*

- Memberi informasi lokasi parkir kosong, pintu masuk/keluar, dan area khusus (VIP, difabel, motor, dll)
- Bersikap sopan, ramah, dan profesional dalam berinteraksi dengan pengunjung
- Memberikan bantuan ringan jika ada masalah, misalnya ban kempes, kendaraan mogok, atau arah kendaraan

Q. *Cordinator Housekeeping*

- Mengatur jadwal kerja tim kebersihan untuk menjaga kebersihan seluruh area gedung (publik)
- Menyusun standar kebersihan dan memastikan implementasinya (termasuk penggunaan bahan kimia dan alat pembersih)
- Melakukan inspeksi rutin dan memberikan laporan kebersihan
- Melatih staf cleaning agar sesuai dengan standar pelayanan gedung
- Berkoordinasi dengan vendor *outsourcing*

R. *Cleaning Service*

- Menjaga kebersihan area di bagian dalam gedung maupun di luar
- Melakukan pengecekan dan perawatan rutin

2.6 Kegiatan Umum Perusahaan

ITC BSD, sebagai salah satu pusat perdagangan modern yang dikelola oleh Sinar Mas Land, memiliki berbagai kegiatan operasional mendukung kelancaran dan keberlangsungan operasional pusat perbelanjaan, kenyamanan pengunjung, serta kepuasan para tenant yang menjadi bagian penting dari ekosistem perdagangan yang ada di dalamnya. Secara umum, kegiatan utama yang dilakukan perusahaan mencakup pengelolaan dan pengawasan fasilitas bangunan kegiatan sewa menyewa kios dan *counter*, kegiatan promosi dan pemasaran, pelayanan konsumen, pengembangan area komersial, serta pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR). Semua kegiatan tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling mendukung dan berperan strategis dalam mencapai tujuan operasional perusahaan secara menyeluruh.

Salah satu aspek terpenting dalam kegiatan harian ITC BSD adalah pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas gedung. Pengelolaan ini mencakup pemantauan kebersihan seluruh area

pusat perbelanjaan, baik di area publik maupun area khusus, melalui tim *cleaning service* yang bekerja secara bergiliran sepanjang hari. Selain itu, perusahaan juga memiliki sistem pengamanan internal yang dikoordinasikan oleh tim keamanan yang berjaga selama 24 jam penuh dengan sistem *shift* untuk memastikan keamanan dan ketertiban seluruh lingkungan ITC BSD, termasuk pengawasan kamera keamanan, patroli rutin, serta penanganan situasi darurat. Pemeliharaan fasilitas teknis seperti sistem pendingin udara, travelator, eskalator, pencahayaan, dan jaringan listrik juga menjadi bagian penting dalam kegiatan teknis operasional, yang dilaksanakan oleh tim *engineering* secara berkala agar tidak mengganggu kenyamanan aktivitas pengunjung maupun tenant.

Lalu bagian *leasing* bertanggung jawab untuk melakukan proses sewa menyewa unit yang ada, seperti negosiasi harga sewa, menjelaskan ketentuan kontrak, serta memfasilitasi proses administrasi penyewaan hingga ditandatanganinya perjanjian sewa-menyewa. Selama masa penyewaan, perusahaan juga secara aktif memberikan pelayanan administratif kepada tenant, termasuk penanganan keluhan teknis, perpanjangan kontrak, serta dukungan dalam kegiatan promosi toko atau produk milik tenant tersebut. Hubungan antara pihak pengelola dan tenant dijaga melalui komunikasi yang intensif, baik melalui pertemuan rutin maupun media komunikasi digital, agar tercipta hubungan kerja sama yang profesional dan saling menguntungkan.

Di sisi pemasaran dan promosi, ITC BSD menyelenggarakan berbagai kegiatan untuk meningkatkan jumlah kunjungan dan menciptakan suasana belanja yang menarik bagi konsumen. Kegiatan promosi ini meliputi penyelenggaraan event musiman seperti ramadhan fair, year end sale, Chinese new year, lomba fashion show, lomba menggambar, serta program belanja berhadiah. Pihak manajemen pusat perbelanjaan juga melakukan strategi *digital marketing* dengan memanfaatkan media sosial,

email marketing, dan website resmi sebagai sarana komunikasi dan promosi yang efektif di era digital. Seluruh aktivitas promosi ini dirancang untuk tidak hanya meningkatkan traffic pengunjung, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi tenant dalam menjual produk mereka.

Tidak kalah pentingnya, ITC BSD juga menjalankan kegiatan pengembangan area komersial secara berkala untuk menjaga daya saing pusat perbelanjaan di tengah persaingan industri ritel yang dinamis. Pengembangan ini bisa berupa renovasi interior seperti pengecatan dinding bagian luar dan dalam, renovasi toilet, dan penambahan fasilitas umum seperti ruang menyusui. Sebagai perusahaan yang memiliki kepedulian terhadap lingkungan sosial di sekitarnya, ITC BSD juga aktif menjalankan program *corporate social responsibility* (CSR) sebagai bagian dari komitmen tanggung jawab sosial perusahaan. Kegiatan CSR ini antara lain berupa penyelenggaraan donor darah, kampanye pengurangan penggunaan plastik, bantuan kepada masyarakat sekitar yang kurang mampu atau pada saat bencana, serta kolaborasi dengan sekolah dan lembaga sosial untuk kegiatan edukatif dan kemasyarakatan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memperkuat citra perusahaan, membangun hubungan baik dengan masyarakat, serta menciptakan dampak sosial yang positif di sekitar lingkungan operasional perusahaan.