

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum

Pada tinjauan berikut ini, penulis akan mengulas tentang sejarah berdirinya PT Bukit Darmo Property, visi dan misi, dan bidang usaha yang dijalankan beserta struktur organisasi dan job deskripsi.

1. Sejarah Perusahaan

Bukit Darmo Property Tbk didirikan 12 Juli 1989 dengan nama PT Adhibaladika dan beroperasi secara komersial mulai tahun 2003. Kantor pusat BKDP berdomisili di Jalan Khairil Anwar No. 21 Surabaya. Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Bukit Darmo Property Tbk, antara lain: PT Adhibalaraja (pengendali) (35,54%), Hendro Sumampow (8,20%), dan Saham Treasuri (6,62%). Berdasarkan anggaran dasar perusahaan, ruang lingkup kegiatan BKDP adalah bergerak di bidang pembangunan, dan pengembangan perumahan, apartemen, perkantoran, pertokoan, tempat rekreasi dan kawasan wisata serta fasilitas-fasilitas yang berkaitan perdagangan dan investasi. Kegiatan usaha utama BDKP adalah penjualan kondominium, gedung perkantoran, dan sewa stand mall. Saat ini proyek real estate BKDP antara lain The Adhiwangsa Golf Residence, Suite Hotel and Serviced Residence (kondominium dan apartemen), Hotel Melia Adhiwangsa (Hotel), Lenmarc Mall (Mall), Nine

Boulevard (gedung perkantoran), semua proyek tersebut berlokasi di Jalan Bukit Darmo Boulevard, Surabaya Barat.

Sesuai akta Berita Acara Rapat Umum Luar Biasa Para Pemegang Saham (Tentang Perubahan Seluruh Anggaran Dasar Dalam Rangka Pemasarakatan Saham) No.27 tanggal 10 April 2007, dibuat oleh Ny. Poerbaningsih Adi Warsito, SH., notaris di Jakarta, yang telah diterima dan dicatat dalam database Sisminbakum Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia di bawah No. W7-HT.01.04-5178 tanggal 17 April 2007, susunan anggota Komisaris dan Direksi Perseroan adalah sebagai berikut:

Komisaris

Komisaris Utama : Hendro Sumampow
Wakil Komisaris Utama : Ievan Daniar Sumampow
Komisaris : Heru Hidayat
Komisaris Independen : Agus Widagdo
Komisaris Independen : Letjen (Purn.) Tarub

Direksi

Direktur Utama : Wim Gideon Gobel
Wakil Direktur Utama : Iefenn Adrienne Sumampow
Direktur : Ferry Junarso
Direktur : Marcia Sumampow
Direktur : Brasada Chandra

Dalam hal pengembangan sumber daya manusia perseroan menyadari sepenuhnya bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu bagi keberhasilan setiap usaha dan kegiatannya. Oleh karena itu, Perseroan secara sungguh-sungguh, terencana, dan berkesinambungan memusatkan perhatian untuk selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, melalui pemeliharaan dan pelayanan kesejahteraan bagi seluruh karyawan baik secara teknis fungsional maupun manajerial. Mengingat pentingnya peran karyawan bagi keberhasilan dan kemajuan usaha Perseroan, maka perseroan terus berupaya dalam meningkatkan kualitas dan kompetensi karyawan serta memacu produktivitas dan motivasi tiap karyawan, antara lain dengan :

a. Sistem Penghargaan

Perseroan memberikan kepada karyawan yang telah menunjukkan prestasi kerja yang sangat menonjol, atau mampu menyelamatkan perseroan dai ancaman kerusakan atau kerugian yang berasal dari pihak intern atau ektern perseroan dengan berdasarkan keputusan rapat, manajemen akan memberikan penghargaan berupa piagam dan/hadiah kepada karyawan yang dinilai berjasa tersebut.

b. Sistem kenaikan gaji

Perseroan memberikan kenaikan gaji minimal satu kali dalam setahun berdasarkan Keputusan Direksi dan dilakukan atas dasar penilaian prestasi karyawan sesuai dengan usulan atasan karyawan yang bersangkutan dan dengan mempertimbangkan dasar tingkat inflasi.

c. Menyediakan berbagai macam bentuk tunjangan dan fasilitas

Perseroan mengikutsertakan seluruh karyawannya dalam program Jamsostek, yang meliputi jaminan pemeliharaan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan kematian dan memberikan Tunjangan Hari Raya secara teratur pada setiap tahunnya, yang merupakan kewajiban. Perseroan juga memberikan sejumlah tunjangan dan fasilitas yang diharapkan mampu mendorong peningkatan kinerja dan produktivitas karyawan Perseroan. Adapun tunjangan maupun fasilitas yang disediakan oleh Perseroan mencakup :

-Penggantian Biaya pengobatan

-Pemberian bantuan kedukaan bagi karyawan yang meninggal dunia atau jika ada keluarganya yang meninggal dunia

-Karyawan dapat diberikan fasilitas rekreasi, olah raga, kesenian atau penyelenggaraan kegiatan kerohanian.



Sumber : PT Bukit Darma Property, 2015

Gambar 4.1 Logo Bukit Darma Property

2. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi pengembang terkemuka di tingkat nasional maupun internasional yang mengutamakan kepuasan dan kualitas hidup.

b. Misi

Ikut serta secara nyata mengisi pembangunan yang bermutu dan bernilai, menyediakan lingkungan hidup yang nyaman dan berkelas, serta memberikan peluang keuntungan yang baik bagi para investor/pebisnis.

3. Bidang Usaha

PT Bukit Darmo Property ini bergerak dibidang pembangunan Real Estate, Berikut ini adalah proyek pembangunan yang dipasarkan PT Bukit Darmo Property :

a. The Adhiwangsa Golf View Residence (kondominium/apartemen)

Merupakan kondominium mewah kalangan kelas atas yang terdiri atas dua tower dengan pemandangan 180 derajat menghadap lapangan hijau Bukit Darmo Golf seluas 60 ha. Kondominium ini dibangun dengan kualitas spesifikasi bangunan yang terbaik. Selain itu, privasi penghuninya sangat terjaga karena setiap unit memiliki private lift, dilengkapi dengan system keamanan 24 jam dengan menggunakan camera CCTV, akses sidik jari dan tangga darurat khusus. The Adhiwangsa Golf View Residence memiliki akses dan expose yang sangat baik. Letaknya yang

strategis dengan pusat aktivitas bisnis, sekolah, pusat perbelanjaan, menyebabkan hunian mewah ini tepat sebagai tempat tinggal. Kondominium ini akan difasilitasi dengan sarana rekreasi dan olah raga yang lengkap yaitu kolam renang, fitness center dan memiliki jalan akses tersendiri ke lapangan Bukit Darmo Golf. Pemandangan yang menghadap ke lapangan golf yang hijau dengan taman yang rindang, membuat suasana kondominium asri dan nyaman. Jumlah lantai tower A sampai dengan 36 lantai, dan jumlah lantai tower B sampai dengan 45 lantai.

Unit-unit kondominium sebagian akan dijual, dan sejumlah unit tertentu akan dipergunakan Perseroan sebagai service apartemen. Target pasar untuk kondominium ini adalah para eksekutif, expatriat dan pebisnis yang berasal dari kota-kota besar khususnya Surabaya, Kalimantan, Bali, Makassar dan bagian Indonesia timur lainnya. Kondominium ini dapat menjadi alternatif investasi bagi para calon pembeli. Proses perolehan Hak milik atas Satuan Rumah Susun Mewah (Kondominium) perseroan sedang dalam tahap proses pengajuan strata title untuk pengesahan dari Walikota Surabaya, dimana proses yang telah terealisasi adalah ijin lokasi, advices planning (keterangan rencana kota), HGB dan IMB. Adapun Gambar dan Uraian Pertelaan, Akta Pemisahan Rumah Susun Mewah dan Sertifikat Hak Milik akan terus dilaksanakan bersamaan dengan pembangunan kondominium dan mal ritel. Pasokan apartemen di Surabaya untuk segmen kelas menengah atas diperkirakan masih relatif kecil dan umumnya unit apartemen mewah yang sudah ada masih menyatu dengan unit apartemen

kecil yang diperuntukkan bagi segmen kelas menengah bawah. Dengan demikian, pangsa pasar yang menjadi sasaran Perseroan untuk hunian tipe apartemen mewah kelas atas ini masih terbuka lebar.



Sumber : PT. Bukit Darmo Property , 2015

Gambar 4.2 The Adhiwangsa Golf View Residence



Sumber : PT. Bukit Darmo Property , 2015

Gambar 4.3 Lobby The Adhiwangsa Golf Residence



Sumber : PT. Bukit Darmo Property , 2015

Gambar 4.4 Contoh unit Apartemen

b. Lenmarc Mall (Mall)

Jumlah mal yang ada di Surabaya sampai dengan tahun 2000 adalah sebanyak 6 unit dengan luas keseluruhannya 170.604m². Selama tahun 2001 sampai tahun 2006 jumlah mal yang ada meningkat menjadi 14 unit mal dengan luas keseluruhannya mencapai 532.104m². Diperkirakan pada tahun 2007 hingga 2008 jumlah mall akan bertambah 3 unit dengan luas keseluruhan 137.927m², sehingga hingga tahun 2008 luas keseluruhan mall yang diperkirakan akan ada di Surabaya mencapai 670.021m² atau dengan kata lain selama tahun 2000 hingga tahun 2008 rata-rata terjadi pertambahan 18,6% per tahun. Rata-rata tingkat hunian pusat perbelanjaan di Surabaya mencapai 89%, dengan sebagian besar segmen pasar mall adalah untuk kalangan kelas menengah. Dari segi persaingan usaha, mall ritel Perseroan memiliki kemampuan daya saing yang sangat kompetitif karena peluang pasar mall ritel di Surabaya khususnya untuk segmen kelas menengah atas masih cukup besar. Meskipun sudah ada beberapa mall di Surabaya yang sudah dipasarkan dengan sistem sewa tapi mall-mall ini memiliki segmen pasar yang berbeda dengan *Lenmarc Lifestyle*, yang menekankan pada segmen pasar high-end. Persaingan yang justru perlu dipertimbangkan perseroan adalah dengan mall-mall yang menawarkan unitnya dengan sistem pemasaran secara strata title.



Sumber : PT. Bukit Darmo Property , 2015

Gambar 4.5 Lenmarc Mall

c. Nine Boulevard (gedung perkantoran)

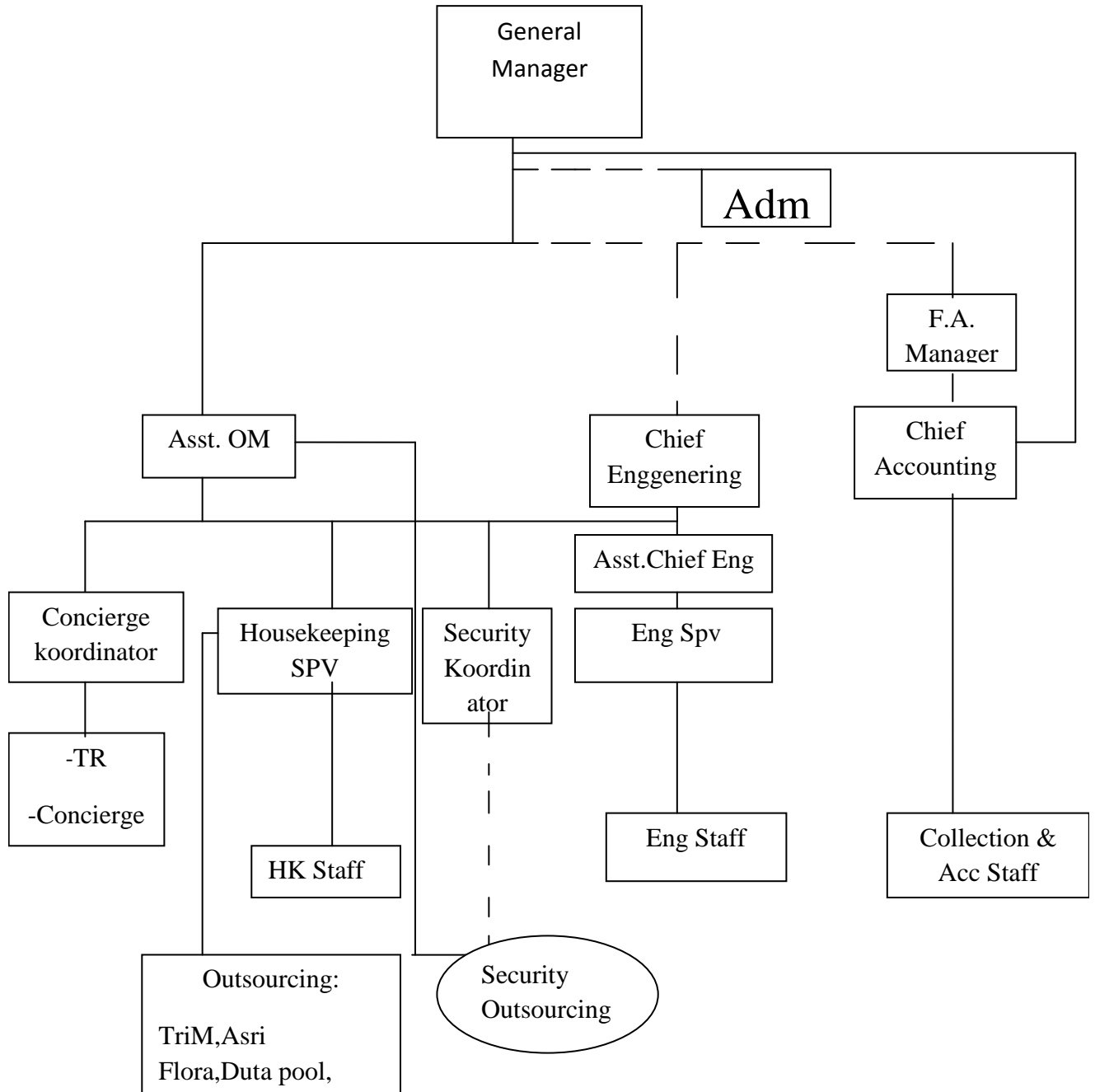
Merupakan salah satu proyek dari PT. Bukit Darmo Property yang berada di Jalan Bukit Darmo Boulevard Surabaya yang didalamnya terdapat 70 unit ruang perkantoran yang berada diatas Lenmarc mall Surabaya yang dijual dengan konsep long golf view.

d. Hotel Melia Adhiwangsa (hotel)

Menjamurnya bisnis hotel di Surabaya bukan hanya ditandai dengan banyak bermunculannya bujet hotel, tetapi hotel berbintang pun akan banyak lahir dalam waktu dekat. Salah satu proyek PT. Bukit Darmo Property yang ditargetkan beroperasi dalam waktu dekat yakni hotel berbintang lima Hotel Melia Adhiwangsa Surabaya.

4. Struktur organisasi

Gambar 4.6 Struktur organisasi Apartemen Adhiwangsa



Sumber : The Adhiwangsa Golf View Residence, 2015.

5. Job Deskripsi

a. General Manager

- 1) Bertanggung jawab dalam memimpin dan mengarahkan perusahaan.
- 2) Menjalin hubungan kerja sama dengan berbagai perusahaan.
- 3) Menetapkan kebijakan dan menetapkan tujuan perusahaan.
- 4) Memiliki wewenang dalam menangani masalah keuangan, mencari dan mengatur penggunaan dana perusahaan untuk kelancaran operasi perusahaan.
- 5) Menetapkan target dari penjualan per tahun.

b. Customer Service (Concierge)

- 1) Operator Telepon.
- 2) Menyambut Pelanggan.
- 3) Menerima tamu.
- 4) Menerima keluhan pelanggan.
- 5) Membuat work order (surat perintah kerja untuk *Engineering/housekeeping*).
- 6) Melayani transaksi pembelian Air mineral, dan LPG.
- 7) Menerima pembayaran *invoice service charge* ataupun pembayaran listrik dan air dari penghuni.
- 8) Mengantarkan tamu jika ada yang hendak *show* unit.
- 9) Menerima barang titipan dari penghuni untuk orang luar.

c. *Coordinator Concierge*

- 1) Memberi arahan dan membantu concierge jika ada masalah.
- 2) Mengawasi dan mengatur segala urusan pada front office.

d. *Tenant Relation*

- 1) Menindaklanjuti keluhan pelanggan/penghuni.
- 2) Menangani *fit out*/renovasi unit.
- 3) Sebagai penjemabatan antara pihak management dan penghuni.
- 4) Menangani serah terima unit yang sudah dibeli .

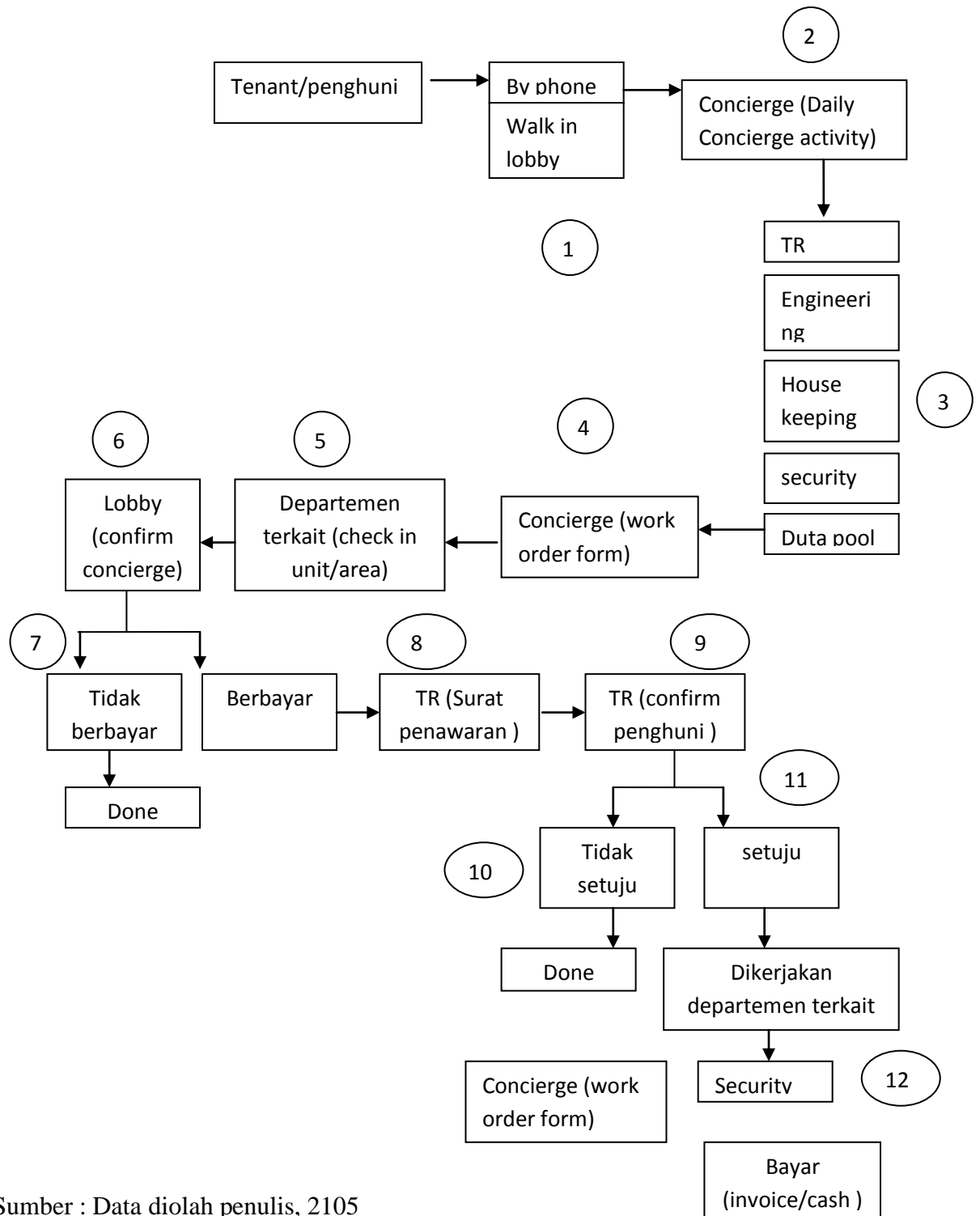
B. Hasil Pengumpulan Data

1. Keluhan Penghuni yang sering terjadi :

- a. Listrik Mati.
- b. *Floor drain* dalam unit buntu.
- c. AC di dalam unit tidak dingin.
- d. Banyak binatang tomcat di dalam unit.
- e. Tagihan air bengkak.
- f. Area kolam renang kotor.
- g. Lot parkir yang sudah diberikan dan ditentukan oleh *management*, penghuni merasa masih kurang.
- h. Kedatangan material yang lama yang diakibatkan kerusakan dalam unit contohnya penggantian *jet shower* yang bocor akibatnya jet shower dibiarkan netes.

2. Prosedur pelayanan penanganan keluhan penghuni

Selama penulis melakukan pengamatan di The Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya. Maka prosedur pelayanan penanganan keluhan penghuni yang ada di The Adhiwangsa Golf View Residence Surabaya adalah sebagai berikut :



Sumber : Data diolah penulis, 2105

Gambar 4.7 Functional Flow Diagram

Penjelasan

- a. Langkah pertama *tenant*/penghuni yang akan menyampaikan keluhannya atau komplain bisa dilakukan dengan *via telephone* atau langsung datang ke lobby menemui *concierge* yang terdapat di masing-masing lobby.
- b. Langkah kedua setelah *concierge* menerima komplain/keluhan dari penghuni, lalu mencatatnya ke dalam *daily concierge activity* yang ada di komputer. Jadi fungsi dari *daily concierge activity* adalah mencatat segala bentuk kegiatan,kejadian, ataupun berupa informasi-informasi yang didapat. Hal tersebut memudahkan jika suatu hari pihak-pihak terkait membutuhkan informasi tersebut.

A	B	C	D	E	F	G	H
			D-29	dapat surat dari manajemen perihal invoice WO pekerjaan pemasangan badukan di area BR3		Done	sudah d trana [pak canggit]
RICKY	NIGHT	5:39	LOBBY	SLIDING NEWSPAPER : JAWA POS :C-18,D-12,D-18,D-31, QIAN DAO INDONESIA :D-31, KONTAN :D-12		DONE	SUDAH DATANG SEMUA
crstin	M	8:41	C-22	info dr putri rent ada org dr asaransi		DONE	15:01 sudah datang
firmari		8:42	C-28	pak yan rtp barang rtd d ambil an bu mby		DONE	d ambil driver an pak ransang
		8:43	D-18	rtpg laundry kotor dan uang 300.000		DONE	sudah d ambil buknng laundry
		11:36	D-21	ngapan buat bu engeln dan bu jnsca		DONE	foyer
		11:56	C-29	bayar invoice ban rps rp. 1.790.254		DONE	
		13:00	D-21	hari ini ciling genstrep minta jam 1 siang kerinfo HK		DONE	WO2 sudah di buat no. 100036, sdh lunas
		13:00	C-11	ketaman dokumen dan bu yanti		DONE	d terima pak agri
		13:47	D-12	minta eng untuk mengecek platon dan planner. Mita d kerjakan besok		pending	info dr bu ivana tdk jd dikerjakan karena klu bu
		13:51	C-19	refit 2, cheer		DONE	omngnya luar kota
na	E	15:55	C-10	p iskandar trya tv ny mau dipindah ke indhome gmna caranya		pending	oleh bu ana sbtu 9:515 akan dinyakn ke omg
		16:34	C-26	pembayaran listrik ar service charge Rp. 3.595.224 lewat Bilyet giro		DONE	belcom
		17:00	D-21	perbaikan papa drain g-strap yang lepas + silen ulang		pending	BQ no 902619

Sumber : The Adhiwangsa Golf View Residence, 2105

Gambar 4.8 Daily concierge activity

c. Langkah ketiga adalah *concierge* berkoordinasi dengan departemen yang dituju tentang permasalahan yang terkait tersebut, contoh : penghuni komplain tentang lot parkirnya kurang, maka *concierge* berkoordinasi dengan TR (*Tenant Relation*), penghuni complain tentang lampu di unitnya padam, maka *concierge* akan berkoordinasi dengan *Engineering*.

d. Langkah keempat setelah *concierge* berkoordinasi dengan departemen yang dituju, maka *concierge* akan membuat *work order form* pada program yang telah disediakan perusahaan yaitu program AST Adhiwangsa. Isi *work order form* tersebut adalah :

NO (nomor urut WO) : setelah semua data yang diperlukan di input dan di *save* nomer tersebut akan muncul .

From : unit yang dituju atau jika public area input area yang dituju.

Received By : Nama *concierge* yang menerima komplain.

Description of work : deskripsi pekerjaan/komplain

Date : tanggal pembuatan WO

Dibawah *description of work* : input Departemen yang dituju

Kolom *Signature Residence, chief,property manager* : setelah pekerjaan selesai penghuni akan tanda tangan bukti bahwa pekerjaan telah selesai dilakukan. *Chief* dan *property manager* juga akan tanda tangan bukti pengerjaan telah selesai.

Kolom *cost calculation* : diisi apabila pengerjaan tersebut menimbulkan biaya.

Kolom *cost approved* : diisi tanda tangan penghuni bukti bahwa penghuni setuju membayar biaya tersebut. Dan kertas WO terdapat 3 rangkap, rangkap pertama warna putih diberikan untuk penghuni, rangkap kedua warna kuning untuk departemen yang diperintah, rangkap ketiga untuk *concierge* sebagai *file* yang harus disimpan.



Sumber : The Adhiwangsa Golf View Residence, 2015

Gambar 4.9 Tampilan awal progam AST Adhiwangsa.

THE ADHIWANGSA GOLF RESIDENCE
WORK ORDER FORM **FOC**

NO : WO/2015/05/100050 REQUEST NO : RW2015/05/100050 RECTIFICATION REQUEST
 FROM : RESIDENT Lab1 WORK REQUEST
 APARTMENT NO : _____
 RECEIVED BY : BHARA

DESCRIPTION OF WORK : PERBAIKAN AC LIFT MASSANGER A YANG ERROR E4	DATE : 11-Mei-2015
ENG-AC : Perbaikan / maintenance AC Perbaikan AC lift massanger A yang error E4	SIGNATURE RESIDENCE
<input type="checkbox"/> Please carry out the work immediately <input type="checkbox"/> Please advise the cost prior to carrying out the work	
<input type="checkbox"/> URGENT <input type="checkbox"/> NEWWORK <input type="checkbox"/> PREVENTIVE MAINTENANCE <input type="checkbox"/>	PROPERTY MANAGER

COST CALCULATION

QTY	DESCRIPTION	UNIT PRICE	AMOUNT	COST APPROVED

Sumber : The Adhiwangsa Golf View Residence, 2015

Gambar 4.10 Work order form.

e. Langkah kelima setelah *conciierge* membuat *work order form* selesai lalu *conciierge* memberitahu ke departemen terkait untuk mengecek permasalahan, contoh penghuni komplain tentang *floordrain* toiletnya buntu, maka *engineering* datang ke unit untuk mengecek dan memperbaiki masalah tersebut. Sebelum *engineering* ke unit *conciierge* mengkonfirmasi ke penghuni terlebih dahulu untuk penyesuaian jadwal pengecekan.

f. Setelah departemen terkait melakukan pengecekan ataupun perbaikan, maka mereka akan mengkonfirmasi kepada *conciierge* hasil pengecekan yang telah dilakukan untuk ditindaklanjuti lebih lanjut.

g. Jika perbaikan ataupun pengecekan tersebut tidak menimbulkan biaya, maka pengerjaan/masalah tersebut tuntas. Contohnya pemasangan lampu di

unit hanya 2 titik maka, pengerjaan tersebut free jika, lebih dari 2 titik maka pengerjaan tersebut bayar.

h. Langkah selanjutnya jika pengerjaan/permasalahan tersebut menimbulkan biaya maka, departemen terkait atau contohnya *engineering* akan berkoordinasi dengan TR (*tenant relation*) dan TR akan membuat surat penawaran berdasarkan pengecekan yang telah dilakukan. Contohnya penghuni komplain plafon di area MBR bocor dan ternyata setelah dicek oleh *engineering* disebabkan oleh pipa air bersih yang bocor maka seorang TR akan membuat surat penawaran tersebut. Surat penawaran tersebut berisi material-material apa saja yang dibutuhkan beserta harga yang sudah di estimasi oleh *supervisor engineering*.

i. Setelah surat penawaran jadi TR akan mengkonfirmasi kepada penghuni untuk di setuju atau tidaknya oleh penghuni.

j. Jika penghuni tidak setuju dengan isi penawaran tersebut maka biasanya penghuni akan menyelesaikan sendiri ataupun biasanya penghuni memanggil vendor luar untuk memperbaiki masalah tersebut.

k. Jika penghuni setuju maka TR akan mengatur schedule antara penghuni dengan departemen terkait atau contohnya kepada *engineering* untuk dilakukan pengerjaan/perbaikan masalah tersebut.

l. Prosedur yang terakhir setelah pengerjaan atau perbaikan telah selesai, lalu *concierge* menanyakan ke penghuni tentang biaya pengerjaan akan dibayar *cash* atau *invoice*. Kalau dibayar *cash* maka *concierge* akan membuat

kwitansi/bukti bayar, kalau penghuni bayar melalui *invoice* maka *concierge* mengkonfirmasi ke pihak *accounting* agar diikutkan *invoice*.

C. Masalah

1. Penanganan komplain penghuni terlalu lama, Apartemen Adhiwangsa yang bergerak dibidang jasa hendaknya memperhatikan komplain dari *customernya*. Dan bagian *concierge* memperhatikan apa saja keinginan dan keluhan penghuni dengan mencatat dan mencari solusinya.
2. Banyaknya permintaan penghuni yang tidak sesuai peraturan yang telah ditetapkan. Hendaknya pihak *management* mengevaluasi ulang peraturan-peraturan yang ada.
3. *Concierge* kurang bisa berkomunikasi bahasa asing dengan baik. Alangkah lebih baik jika diadakan kelas khusus yang dapat melatih agar *concierge* nantinya dapat berkomunikasi bahasa asing dengan lancar.
4. Untuk program AST Adhiwangsa, sebaiknya perlu dilakukan maintance setiap bulannya agar tidak sering mengalami error sistem atau tidak dapat berfungsi sehingga dapat menghambat operasional perusahaan.