

JOB DESCRIPTION

TENANT RELATION STAFF

No. Dokumen : JD-UGM-BM.31

Status Revisi : 00

Tanggal Terbit : 01 Februari 2018

Status Dokumen :

	NAMA	JABATAN	TANGGAL	TANDA TANGAN
Disusun oleh	Hendra Wibisana	Building Management General Manager	3/8-18	
Diperiksa oleh	Danny Kuswara	Risk, System and Compliance General Manager	3/8-18	
Disahkan oleh	Adang Joedianto	Construction and Property Management Director	3/8-18	



JOB DESCRIPTION
TENANT RELATION STAFF

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.31	00	01 Februari 2018	2 dari 7

CATATAN PERUBAHAN

NO. REVISI	TANGGAL	CATATAN PERUBAHAN
00	01 Februari 2018	Awal Penerbitan

JOB DESCRIPTION TENANT RELATION STAFF

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.31	00	01 Februari 2018	3 dari 7

1. IDENTITAS JABATAN

- 1.1. Nama Jabatan : Tenant Relation Staff
- 1.2. Direktorat : Construction and Property Management
- 1.3. Divisi Eksekutif : -
- 1.4. Divisi : Building Management
- 1.5. Departemen : Building Management
- 1.6. Sub Departemen : Tenant Relation

2. TUJUAN JABATAN

Membantu Tenant Relation Chief dalam mengelola dan mengendalikan kegiatan yang berhubungan dengan Pelanggan (tenant dan calon tenant) terkait dengan informasi dan penjualan produk perusahaan, keluhan pelanggan dan penyelesaiannya sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan perencanaan, kebijakan, ketentuan internal dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

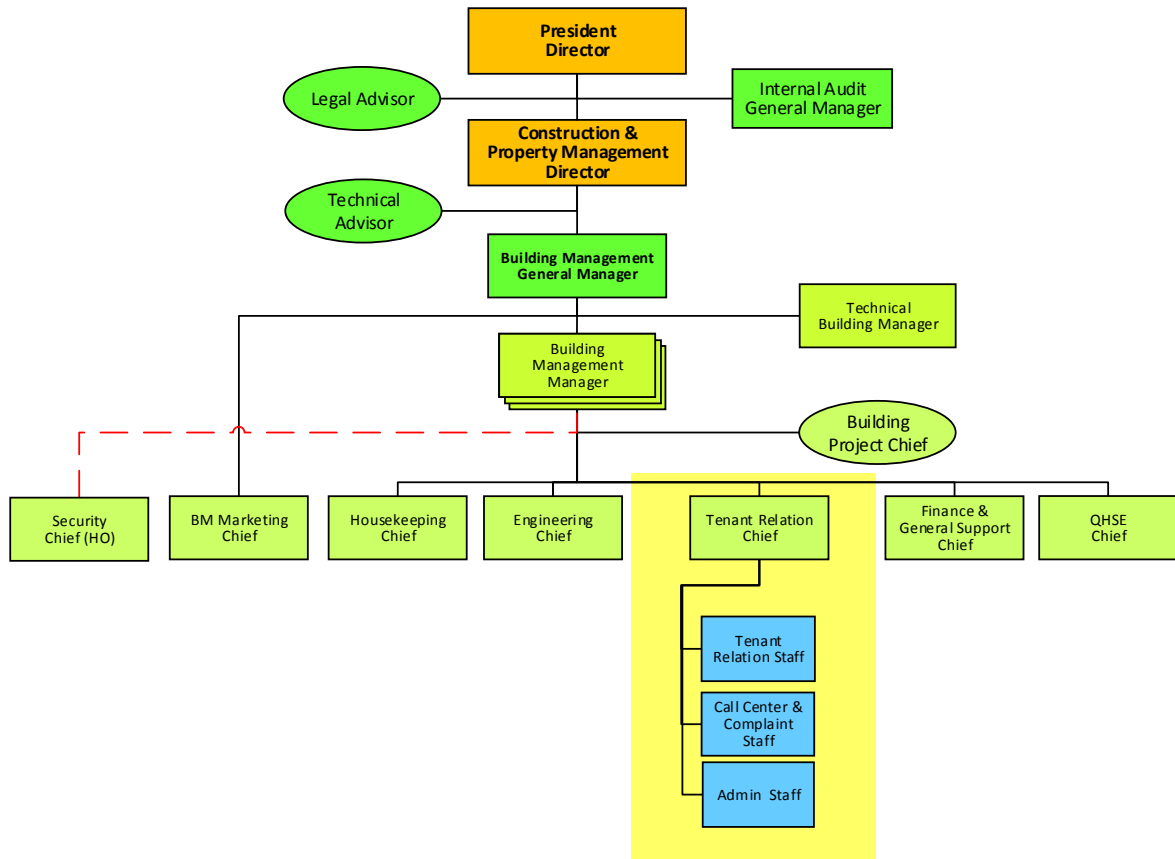
3. PERSYARATAN JABATAN

NO	KRITERIA	SYARAT MINIMUM	BOBOT
1	Pendidikan	Minimal D3 semua jurusan	20%
2	Pengalaman	Jabatan yang sesuai minimal 3 tahun	20%
3	Pengetahuan/Keahlian/Keterampilan		
a	Umum	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem Manajemen secara umum - Komputer – MS Office 	10%
b	Khusus	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan Komunikasi - Kemampuan Negosiasi - Mampu Berbahasa Inggris Aktif dan Pasif - Menguasai Product Knowledge Perusahaan - Menguasai Customer Relation Management - Memahami Complaint Management - Menguasai Sistem, Peraturan dan Kebijakan Perusahaan Terkait Pelanggan - Memahami Peraturan dan Perundangan Terkait Keuangan - Ramah dan simpatik - Memiliki sikap melayani - Bersih dan Rapi 	50%

JOB DESCRIPTION TENANT RELATION STAFF

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.31	00	01 Februari 2018	4 dari 7

4. POSISI DI DALAM ORGANISASI



5. JALUR KOORDINASI

- 5.1. Atasan Langsung : Tenant Relation Chief
- 5.2. Setara : - Call Center and Complaint Staff
- Admin Staff
- Staff Divisi Lain
- 5.3. Bawahan Langsung : -
- 5.4. Jabatan Lain : - Pejabat terkait yang sesuai dengan unit kerjanya
- Fungsional ke semua unit kerja terkait dengan pekerjaannya
- 5.5. Eksternal : - Pelanggan
- Pihak Eksternal Terkait sesuai kewenangannya

6. RENTANG KENDALI

: -

7. ALAT KERJA UTAMA

: Komputer, Aplikasi IT

8. URAIAN JABATAN

8.1. Penyewaan Unit Kantor

Tugas:

- Mencari atau menerima permintaan sewa unit kantor dari Calon Tenant.

JOB DESCRIPTION TENANT RELATION STAFF

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.31	00	01 Februari 2018	5 dari 7

- Menyerahkan persyaratan sewa, harga sewa dan layout gedung kepada Calon Tenant.
- Menerima dan mengevaluasi dokumen persyaratan sewa yang diserahkan oleh Calon Tenant.
- Membuat perjanjian / kontrak dan menyerahkan kepada Atasan.
- Menyiapkan tata tertib gedung, *emergency layout* dan informasi lainnya dan menyerahkan kepada Tenant.
- Membuat *checklist* serah terima dan melakukan serah terima unit dengan Tenant.
- Memantau masa sewa unit dan melakukan koordinasi terkait proses perpanjangan atau penghentian sewa.
- Melayani permintaan pengakhiran sewa yang diajukan Tenant sebelum waktunya.
- Membuat laporan penjualan hasil sewa unit kantor dan menyerahkan kepada Atasan.

Wewenang:

- Meminta kelengkapan dokumen administrasi dari Calon Tenant.
- Mengajukan permintaan negosiasi harga dari Calon Tenant kepada Atasan.
- Melaporkan penghentian sewa sebelum waktunya atau perpanjangan sewa kepada Atasan.

Indikator Kinerja:

- Target penjualan tercapai.
- Administrasi sewa, dokumen tenant dan dokumen perjanjian akurat, lengkap, sah dan selesai tepat waktu.
- Perpanjangan sewa dilaksanakan tepat waktu.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.2. Penyewaan Area Pameran

Tugas:

- Mencari Calon Tenant atau menerima permintaan sewa dari Calon Tenant terkait penyewaan area pameran.
- Menyerahkan persyaratan sewa, harga sewa dan layout area pameran kepada Calon Tenant.
- Menerima dan mengevaluasi dokumen persyaratan sewa yang diserahkan oleh Calon Tenant.
- Membuat perjanjian / kontrak dan menyerahkan kepada Atasan.
- Menyiapkan tata tertib gedung, *emergency layout* dan informasi lainnya dan menyerahkan kepada Tenant.
- Menyiapkan surat izin keluar / masuk barang dan izin kerja tenant untuk kebutuhan pameran.
- Memantau pemasangan dan pembongkaran area pameran oleh Tenant.
- Membuat laporan penjualan penyewaan area pameran.

Wewenang:

- Meminta kelengkapan dokumen administrasi dari Calon Tenant.
- Mengajukan permintaan negosiasi harga dari Calon Tenant kepada Atasan.

Indikator Kinerja:

- Target penjualan tercapai.
- Administrasi sewa, dokumen tenant, dokumen perjanjian dan dokumen pendukungnya akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.31	00	01 Februari 2018	6 dari 7

- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.3. Pengelolaan Hubungan dengan Tenant

Tugas:

- Membuat directory dan jenis usaha tenant per lantai.
- Melayani permintaan Tenant untuk pembuatan surat izin keluar / masuk barang dan izin kerja tenant.
- Melayani permintaan Tenant untuk pemasangan, pemutusan atau *cut off* listrik, air dan telepon.
- Melayani permintaan kartu akses dari Tenant sesuai ketentuan.
- Memantau ketertiban dan keamanan Penghuni Gedung (Tenant).
- Menerima informasi atau keluhan dari Tenant dan menindaklanjutinya ke bagian terkait.
- Memantau penyelesaian keluhan tenant.
- Membuat kuisisioner tingkat kepuasan *tenant*, mendistribusikan kepada Para Tenant dan meminta pengembalian kuisisioner.
- Menganalisa tingkat kepuasan *tenant* dan menyerahkan hasilnya kepada Atasan.
- Melakukan kunjungan kepada Tenant.
- Membuat laporan Tenant Relation.

Wewenang:

- Meminta bagian terkait untuk menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.
- Meminta penyelesaian masalah kembali jika keluhan pelanggan belum sesuai keinginan pelanggan.
- Menghubungi Tenant terkait dengan penyelesaian kewajiban tenant.
- Mengusulkan penghentian sewa kepada Atasan jika Tenant tidak menyelesaikan kewajibannya.

Indikator Kinerja:

- Ketertiban dan keamanan Penghuni Gedung tercapai.
- Keluhan *tenant* diselesaikan dengan akurat, cepat dan tuntas.
- Indeks kepuasan *tenant* meningkat.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.4. Peran Serta Individu dalam Mendukung Pencapaian Kinerja Perusahaan

Tugas:

- Menjalankan sistem, kebijakan, peraturan perusahaan dan etika kerja.
- Mengelola dan memelihara fasilitas dan alat kerja yang menjadi tanggung jawabnya.
- Mengikuti rapat, audit, *review* kepatuhan atau kegiatan lain di internal atau eksternal perusahaan sesuai tugas dan tanggung jawabnya.
- Menjaga kerahasiaan kekayaan intelektual perusahaan dan pelanggan, seperti dokumen perusahaan, sistem aplikasi perusahaan, data pelanggan, dan lainnya.
- Menyusun dan menyerahkan laporan sesuai ketentuan perusahaan.
- Melaporkan setiap penyimpangan yang diketahui atau ditemukan kepada Atasan.

JOB DESCRIPTION
TENANT RELATION STAFF

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.31	00	01 Februari 2018	7 dari 7

- Memberikan usulan ataupun masukan untuk perbaikan kinerja individu dan perusahaan.
- Mengajukan pelatihan atau pendidikan yang relevan untuk peningkatan kompetensinya.
- Menggantikan tugas rekan kerja saat rekan kerjanya yang berhalangan atau tidak berada di tempat kerja sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
- Melakukan tugas lain yang relevan yang diberikan Atasan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Wewenang:

- Mengambil keputusan atau tindakan sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada individu (jika ada).
- Menandatangani atau mengesahkan dokumen atau laporan yang dibuat individu sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada individu (jika ada).

Indikator Kinerja:

- Target kinerja atau KPI (*Key Performance Indicator*) individu tercapai.
- Tidak terjadi pelanggaran sistem, kebijakan, peraturan perusahaan dan etika kerja oleh individu.
- Fasilitas dan alat kerja yang menjadi tanggung jawabnya terpelihara.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.
- Setiap penyimpangan atau potensi penyimpangan yang ditemui ditindaklanjuti hingga tuntas dan dilaporkan kepada Atasan.