

JOB DESCRIPTION

TENANT RELATION CHIEF

No. Dokumen : JD-UGM-BM.08

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 CHIEF

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.08	00	01 Februari 2018	2 dari 8

CATATAN PERUBAHAN

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

JOB DESCRIPTION

TENANT RELATION CHIEF

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.08	00	01 Februari 2018	3 dari 8

1. IDENTITAS JABATAN

- 1.1. Nama Jabatan : Tenant Relation Chief
- 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 Building Management Manager dalam mengelola, mengendalikan dan memberikan dukungan terhadap kegiatan yang berhubungan dengan pelanggan (tenant dan calon tenant) di divisi Building Management sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan perencanaan, kebijakan, ketentuan internal dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

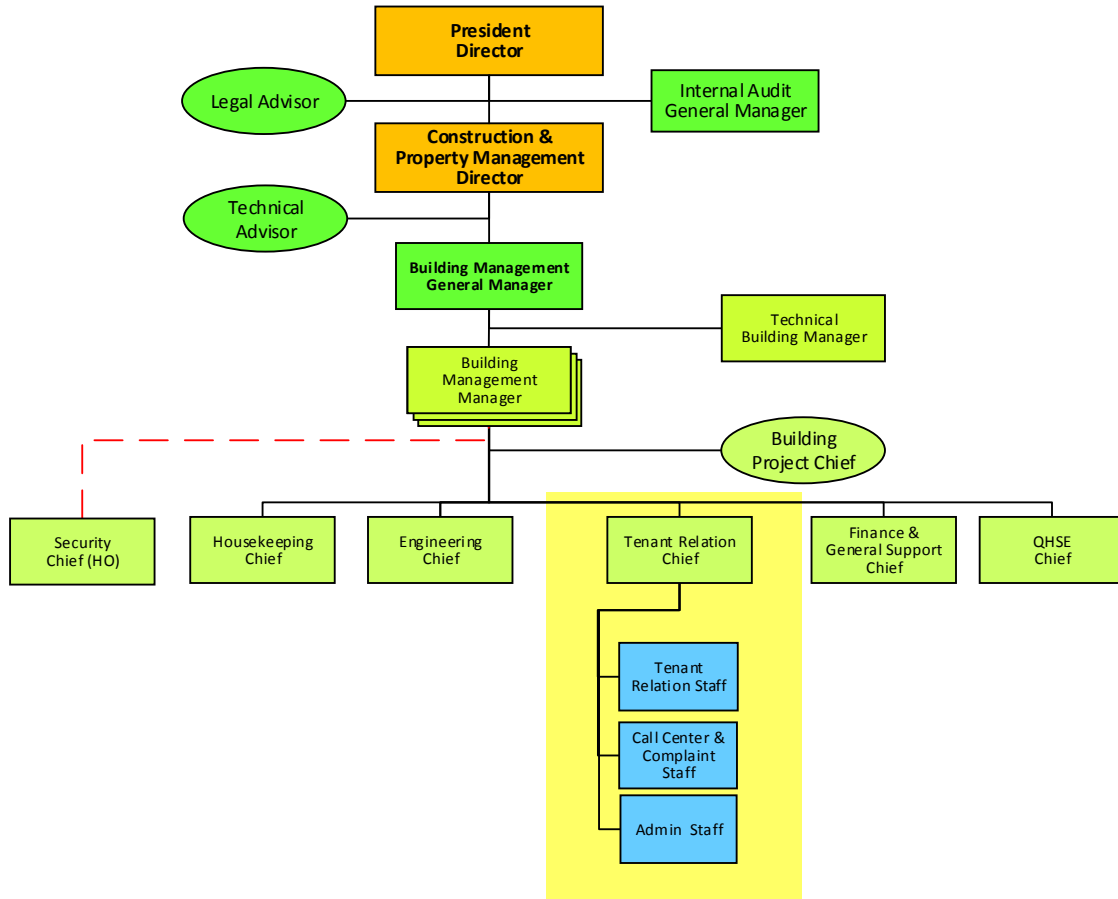
3. PERSYARATAN JABATAN

NO	KRITERIA	SYARAT MINIMUM	BOBOT
1	Pendidikan	Minimal S1 (Komunikasi, Marketing, Manajemen, Public Relation)	10%
2	Pengalaman	Jabatan yang sesuai minimal 5 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 / Presentasi - Kemampuan Negosiasi - Kemampuan Analisa - Menguasai Product Knowledge Perusahaan - Menguasai Customer Relation Management - Memahami Call Center Management - Memahami Complaint Management - Memahami Evaluasi Kepuasan Pelanggan - Menguasai Sistem, Peraturan dan Kebijakan Perusahaan Terkait Pelanggan dan Keuangan - Memahami Peraturan dan Perundangan Terkait Keuangan 	35%
c	Manajerial	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan PLOC (<i>Planning, Leading, Organizing, Controlling</i>) - Mampu mengambil keputusan - Mampu menangani konflik dan resolusinya 	25%

JOB DESCRIPTION TENANT RELATION CHIEF

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.08	00	01 Februari 2018	4 dari 8

4. POSISI DI DALAM ORGANISASI



5. JALUR KOORDINASI

- 5.1. Atasan Langsung : Building Management Manager
- 5.2. Setara : - Housekeeping y Chief
- Engineering Chief
- Finance and General Support Chief
- Quality, Health Safety and Environment Chief
- Building Project Chief
- Security Chief (HO)
- Chief Divisi Lain
- 5.3. Bawahan Langsung : - Tenant Relation Staff
- Call Center and Complaint Staff
- Admin Staff
- 5.4. Jabatan Lain : - Pejabat terkait yang sesuai dengan unit kerjanya
- Fungsional ke semua unit kerja terkait dengan pekerjaannya
- 5.5. Eksternal : - Pelanggan
- Vendor atau Subkontraktor
- Pihak Eksternal Terkait sesuai kewenangannya

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.08	00	01 Februari 2018	5 dari 8

6. RENTANG KENDALI : Mengelola maks. 10 pegawai di bagian Tenant Relation

7. ALAT KERJA UTAMA : Komputer, Aplikasi IT

8. URAIAN JABATAN

8.1. Tenant Relation Management

Tugas:

- Melakukan presentasi kepada pelanggan sesuai dengan level kewenangannya.
- Membuat proposal atau penawaran jasa penyewaan gedung.
- Melakukan verifikasi dan validasi perjanjian atau kontrak sewa menyewa dan perpanjangannya.
- Mengeluarkan ijin kerja yang dibutuhkan Tenant jika terdapat pekerjaan instalasi atau perbaikan yang dilakukan oleh Vendor Tenant atau bongkar muat barang yang bersifat besar serta memantau penyelesaian ijin kerja.
- Memantau masa sewa dan penyelesaian pengakhiran sewa.
- Membuat laporan dan menganalisa kinerja Tenant Relation.

Wewenang:

- Mengusulkan harga jual kepada Atasan.
- Melakukan negosiasi dengan Pelanggan sesuai kewenangannya.

Indikator Kinerja:

- Penjualan tercapai sesuai target.
- Perpanjangan sewa dilaksanakan tepat waktu.
- Kinerja Tenant Relation sesuai target.
- Laporan Tenant Relation dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.2. Call Center Management

Tugas:

- Memantau informasi dan permasalahan yang diterima melalui Call Center.
- Menganalisa informasi dan permasalahan yang perlu ditindaklanjuti.
- Melakukan *follow up* informasi dan permasalahan yang perlu ditindaklanjuti ke bagian terkait.
- Memantau dan memastikan efektifitas tindak lanjut dari bagian terkait.
- Membuat laporan dan menganalisa kinerja Call Center.

Wewenang:

- Memutuskan informasi dan permasalahan yang perlu dan yang tidak perlu ditindaklanjuti.
- Melakukan koordinasi dengan Pejabat Terkait untuk menuntaskan tindak lanjut informasi dan permasalahan yang diterima melalui Call Center.

Indikator Kinerja:

- Informasi dan permasalahan yang diterima Call Center ditindaklanjuti hingga tuntas.
- Kinerja Call Center sesuai target.

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.08	00	01 Februari 2018	6 dari 8

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

8.3. Complaint Management dan Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Tugas:

- Menganalisa keluhan atau umpan balik dari Pelanggan, menyusun rencana perbaikan dan memantau penyelesaiannya.
- Melakukan kunjungan kepada Pelanggan jika diperlukan resolusi komplain atau umpan balik.
- Menganalisa tingkat kepuasan Pelanggan, menyusun rencana perbaikan dan memantau penyelesaiannya.
- Memantau dan mengevaluasi efektifitas perbaikan terhadap keluhan pelanggan dan efektifitas peningkatan kepuasan pelanggan.

Wewenang:

- Mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan komplain atau umpan balik pelanggan.
- Menetapkan perbaikan terhadap komplain dan kepuasan pelanggan sesuai level kewenangannya.

Indikator Kinerja:

- Keluhan pelanggan diselesaikan dengan akurat dan tuntas.
- Indeks kepuasan pelanggan sesuai target.
- Laporan dan dokumen pendukung komplain dan evaluasi kepuasan pelanggan akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.

8.4. Perencanaan, Pengelolaan dan Pemantauan dalam Melaksanakan Fungsi dan Tugas

Tugas:

- Mengkoordinasi, menyusun, menetapkan dan memantau realisasi rencana kerja dan anggaran unit kerja.
- Mengkoordinasi, menyusun dan memperbaharui kebijakan, peraturan atau sistem yang dibutuhkan di dalam unit kerjanya.
- Memantau, mengelola dan memelihara efektifitas kegiatan penerapan sistem, kebijakan, peraturan dan etika kerja.
- Memantau, mengelola dan memelihara efektifitas rencana kerja, kegiatan operasional dan sumber daya unit kerjanya.
- Mengkoordinasi dan memantau kegiatan unit kerja serta pemenuhan jumlah pegawai yang dibutuhkan.
- Melakukan bimbingan, pembinaan dan pengembangan pegawai unit kerja.
- Melakukan koordinasi dengan Pihak Internal dan atau Pihak Eksternal yang berkaitan dengan penyelesaian tugas dan tanggung jawabnya.
- Mengkoordinasi peran serta unit kerja dan melakukan tindak lanjut pelaksanaan dan hasil audit dan review kepatuhan baik dari Pihak Internal dan atau Pihak Eksternal.
- Menyelesaikan permasalahan dengan solusi yang tepat dan ketidaksesuaian yang terjadi dengan tindakan koreksi.

JOB DESCRIPTION TENANT RELATION CHIEF

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.08	00	01 Februari 2018	7 dari 8

- Melaporkan kinerja operasional unit kerjanya kepada Atasan Langsung dan atau Pejabat Terkait.

Wewenang:

- Mengajukan anggaran terkait dengan rencana kegiatan yang disusun untuk operasional unit kerjanya.
- Mengesahkan laporan dan dokumen hasil kegiatan unit kerja sesuai kewenangannya.
- Mengajukan penambahan, pengurangan, promosi, rotasi, demosi dan mutasi pegawai serta rencana pengembangan kompetensi pegawai unit kerjanya.
- Mengusulkan perubahan kebijakan, peraturan atau sistem untuk kebutuhan peningkatan kinerja perusahaan sesuai kewenangannya dan Peraturan Perusahaan.
- Mengajukan pembelian, penggantian dan perbaikan fasilitas dan alat kerja di unit kerjanya sesuai kewenangan dan Peraturan Perusahaan.

Indikator Kinerja:

- Tersusunnya rencana kerja, budget, kebijakan, peraturan dan sistem yang tepat sasaran dan sesuai kebutuhan organisasi terkait dengan unit kerjanya.
- Penggunaan anggaran terkendali dan relevan dengan kebutuhan peningkatan kinerja di unit kerjanya.
- Target kinerja yang ditentukan dapat tercapai.
- Penerapan rencana kerja dan kegiatan operasional yang dilaksanakan berjalan lancar, efektif dan efisien.
- Pelaksanaan audit dan *review* kepatuhan di unit kerjanya berjalan lancar, tidak terdapat temuan mayor dan seluruh temuan audit ditindaklanjuti hingga tuntas.
- Terciptanya suasana kerja yang kondusif.
- Fasilitas dan alat kerja yang berada di unit kerjanya terpelihara dengan baik.
- Laporan dan dokumen pendukung akurat, lengkap, sah dan dilaporkan tepat waktu.
- Terdapat peningkatan kompetensi dan kinerja pegawai di bawah kepemimpinannya.
- Setiap penyimpangan atau potensi penyimpangan di unit kerjanya ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai prosedur.

8.5. 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.
- 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.

JOB DESCRIPTION
TENANT RELATION CHIEF

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
JD-UGM-BM.08	00	01 Februari 2018	8 dari 8

- 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.