

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Gambaran Umum PT Bhakti Tamara Royal Residence

2.1.1 Sejarah PT Bhakti Tamara Royal Residence

PT Bhakti Tamara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *Real Estate* dan Pengembang. Perusahaan ini didirikan di Surabaya pada tanggal 28 Februari 1990. Pengembang Royal Residence ini memiliki kantor pusat yang terletak di Jalan Ambengan 1 C - D Surabaya Jawa Timur. Sedangkan kantor *Marketing* dan kantor proyek berada di Jalan Raya Menganti Babatan Menganti Kecamatan Wiyung Surabaya. Kantor *Marketing* dan proyek terletak di bagian timur *Main Gate* Royal Residence. Apabila PT Bhakti Tamara mengadakan *event*, seringkali diadakan di area kantor *Marketing* dan Proyek. PT Bhakti Tamara memiliki lahan seluas 130 hektar. Lahan tersebut terletak di Kelurahan Babatan, Sumur Welut, Balasklumprik, dan Lakarsantri. Untuk selanjutnya kepemilikan lahan ini masih akan terus dikembangkan untuk meningkatkan prestasi perusahaan.

Saat ini lahan tanah yang dimiliki PT Bhakti Tamara diolah menjadi Royal Residence, area perdagangan (Mitra 10 & Royal Residence), *Club House*, Sekolah (Ivy School), dan tempat peribadatan.

2.1.2 Semboyan PT Bhakti Tamara Royal Residence

PT Bhakti Tamara Royal Residence adalah perusahaan di bidang *real estate* yang sangat menjunjung tinggi kenyamanan bagi para penghuni yang

menempati perumahan. Kenyamanan penghuni merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan, karena dengan tercapainya kenyamanan penghuni maka telah tercapai pula tujuan perusahaan yaitu menciptakan suatu hunian yang mengakomodasi seluruh kebutuhan para penghuni. Untuk apa memiliki rumah mewah dan besar apabila para penghuninya tidak merasakan nyaman bertempat tinggal di situ. Dari situlah PT Bhati Tamara Royal Residence mengangkat suatu semboyan yaitu *“Comfort is Essential”* yang sangat merefleksikan tujuan perusahaan dalam setiap konsep hunian yang dibangun. Di samping itu, semboyan *“Comfort is Essential”* dipilih karena PT Bhakti Tamara Royal Residence sangat memperhatikan setiap kebutuhan dan keinginan para penghuninya.



Gambar 2. 1 Semboyan PT Bhakti Tamara Royal Residence

2.1.3 Logo PT Bhakti Tamara Royal Residence



Gambar 2. 2 Logo PT Bhakti Tamara



Gambar 2. 3 Logo Royal Residence

2.1.4 Jenis Usaha Yang Dikelola

1. Perumahan Royal Residence

Royal Royal Residence merupakan perumahan *elite* yang berlokasi di Jalan Raya Menganti Wiyung Surabaya Barat Jawa Timur. Yang saat ini sedang berkembang pesat. Perumahan ini mulai dibangun sejak tahun 2004-2005 dengan area seluas 130 *hektar*. Royal Residence menempati lokasi perumahan yang sangat strategis dan ideal dengan lingkungan yang asri. Selaras dengan perkembangan ilmu arsitektur saat ini, *design* yang dikembangkan oleh Royal Residence adalah *modern minimalis* yang mewarnai eksterior maupun interior baik untuk rumah maupun aksesoris lingkungan di sekitarnya.

Hunian yang telah memiliki kurang lebih 2000 rumah tinggal ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas antara lain adanya pedestrian (*Jogging Track*) di sepanjang ruas jalan utama, *club house* dan *tennis court* dan tentu saja keamanan 24 jam penuh. Selain itu terdapat pula *central business district* (Royal Square dan Mitra 10), *Ivy School* dan tempat peribadatan untuk memenuhi kebutuhan warga Royal Residence.

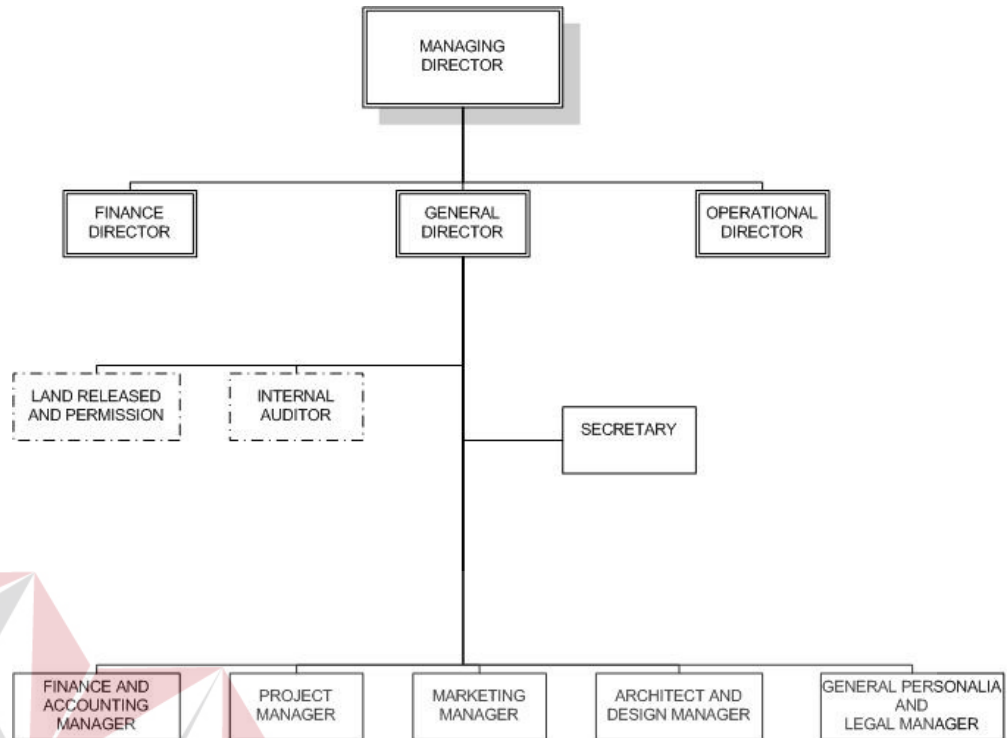
Royal Residence juga menyediakan sarana dan prasarana seperti air bersih yang dikelola oleh *Water Treatment Plant* (WTP), penerangan yang ditangani Koperasi Bhakti Terang, telekomunikasi, serta *Underground Utility System* (jaringan kabel listrik dan telepon di bawah tanah dan saluran pengairan tertutup) yang bertujuan memberikan kenyamanan bagi penghuni Royal Residence.

2. Pusat Perbelanjaan Royal Square

Royal Square merupakan pusat perbelanjaan yang terletak di sisi barat *main gate* perumahan Royal Residence. *Mall* yang dibangun sejak tahun 2008 ini sedang dalam tahap penyelesaian pada tahun ini. Sesuai dengan namanya, *mall* ini didirikan untuk menunjang kebutuhan dan kepuasan penghuni perumahan Royal Residence. Selain sebagai tempat hiburan dan pusat perbelanjaan Royal Square akan menjadi kantor pusat PT Bhakti Tamara nantinya.

2.1.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Bhakti Tamara secara keseluruhan (Gambar 2.4) menjelaskan tentang hubungan tiap Departemen yang ada di perusahaan tersebut.



Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT Bhakti Tamara Royal Residence

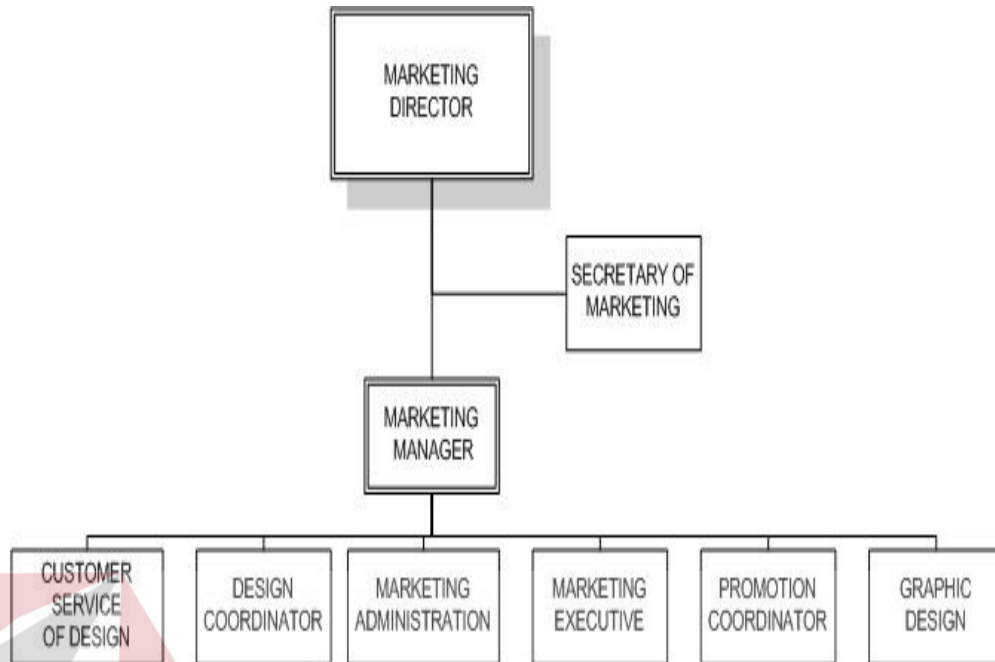
2.2 Gambaran Umum Departemen *Marketing* PT Bhakti Tamara

Departemen *Marketing* PT Bhakti Tamara Royal Residence merupakan ujung tombak dari seluruh kegiatan perusahaan. Bisa dikatakan Departemen *Marketing* merupakan urat nadi bagi perusahaan, dalam arti sangat penting kedudukannya dalam menentukan kelangsungan hidup perusahaan, dan berperan penting dalam pengembangan strategi. Karena kegiatan yang dilakukan oleh Departemen ini berhubungan langsung dengan *customer*. Departemen *Marketing* terlibat langsung dalam mengembangkan kampanye pemasaran yaitu mempromosikan produk, jasa atau ide yang berhubungan dengan penjualan rumah. Hal ini berkaitan erat dengan perencanaan, iklan, hubungan dengan masyarakat, pengadaan acara atau *event*, pengembangan dan juga sponsor untuk setiap kegiatan yang dilakukan.

Departemen *Marketing* PT Bhakti Tamara Royal Residence memiliki beberapa sasaran kerja yang telah direncanakan sebelumnya dan telah di agendakan dengan matang agar dapat tercapai tujuan yang maksimal, yaitu diantaranya ialah :

- a. Mencapai target penjualan dengan cara menjual berbagai *type* rumah.
- b. Menghubungkan berbagai bagian pemangku kepentingan, misalnya antara *customer*, *staff* di departemen lain dalam satu perusahaan, dengan organisasi yang di ajak kerjasama, dan juga dengan pimpinan.
- c. Mengkomunikasikan kepentingan *customer* dengan internal perusahaan dan juga mengelola hubungan baik dengan *customer*.
- d. Melakukan pembuatan iklan baik di media cetak maupun media iklan lainnya apabila terdapat beberapa *event*, seperti *launching* rumah baru maupun *event* pameran.
- e. Mengelola produksi materi pemasaran, termasuk selebaran, poster, brosur, *flyers*, dan lainnya.
- f. Melakukan kerjasama dengan pihak bank, untuk realisasi atau kebutuhan KPR bank.
- g. Melakukan kerjasama dengan segala pihak yang membantu kelancaran kegiatan operasional, seperti pihak percetakan, *audio sound system*, tenda, dan lain-lain.

Struktur Organisasi Departemen *Marketing* PT Bhakti Tamara Royal Residence adalah sebagai berikut :



Gambar 2. 5 Struktur Organisasi PT Bhakti Tamara Royal Residence

Adapun tugas dan wewenang dari setiap posisi jabatan yang tertera dalam struktur organisasi Departemen *Marketing* PT Bhakti Tamara Royal Residence di atas adalah sebagai berikut :

1. *Marketing Director*

Sebagai pimpinan tertinggi Departemen *Marketing*, *Marketing Director* bertanggung jawab kepada *President Director* atas segala pekerjaan yang dilakukan. *Marketing Director* berhak memilih dan menentukan *vendor* mana saja yang akan digunakan PT Bhakti Tamara untuk menunjang kegiatan pemasaran dan promosi. Selain itu, *Marketing Director* berwenang dalam menentukan *design billboard* maupun menentukan tema pameran dan *event* yang akan digelar. Penamaan *cluster*, tipe rumah, dan kavling sepenuhnya juga menjadi tanggung jawab *Marketing Director*. Tugas lain *Marketing Director*

adalah membuat instruksi pancang dengan *Secretary to Marketing Director*. Instruksi pancang ini ditandatangani *Marketing Director* dan *Operational Director*. Apabila ada *customer* Royal Residence yang menyampaikan keluhan baik melalui telepon ataupun surat merupakan tanggung jawab *Marketing Director* untuk memberikan solusi dan tanggapan.

2. *Secretary to Marketing Director*

Kegiatan yang dilaksanakan *Secretary to Marketing Director* hampir sama dengan sekretaris pada umumnya yakni mengarsip, menangani surat masuk dan keluar, mengatur janji temu, membuat surat permintaan barang (SPB) dan menangani perjalanan dinas. *Secretary to Marketing Director* juga harus memperbarui informasi penjualan rumah dan kavling serta rumah yang sudah dipancang ke dalam *site plan* dengan mewarnai gambar kavling yang bersangkutan, *deadling* harga dengan *vendor*, membuat Surat Perintah Kerja (SPK), membuat *Internal Memo* Pemancangan dan membuat laporan penjualan tahunan.

3. *Marketing Manager*

Marketing Manager merupakan *coordinator* dari tim *Marketing Executives* (ME) sehingga pengaturan jadwal kegiatan dan piket *Marketing Executives* ditangani *Marketing Manager*. *Event* yang diselenggarakan oleh PT Bhakti Tamara juga merupakan tanggung jawab *Marketing Manager*. Selain itu *Marketing Manager* juga ikut berperan dalam menentukan harga penjualan rumah dan kavling untuk tim *Marketing Executives* apabila terjadi transaksi tawar menawar dengan calon *customer*, membuat laporan hasil penjualan, dan penghubung dengan pihak bank rekanan PT Bhakti Tamara.

4. *Marketing Administrator*

Sebagai pusat administrasi Departemen *Marketing*, *Marketing Administrator* menangani semua berkas yang dibutuhkan dalam transaksi penjualan rumah dan kavling di Royal Residence. *Marketing Administrator* juga merupakan tangan kanan *Marketing Manager* dalam memperoleh informasi terkait penjualan rumah di Royal Residence. Tugas lainnya adalah melengkapi berkas yang dibutuhkan Bank rekanan untuk realisasi KPR, membalas surat keluhan (*complaint*) dari *customer* setelah mendapat tanggapan dari *Marketing Manager* atau *Marketing Director*, dan membuat SPB bonus untuk *customer*. *Marketing Administrator* bertanggung jawab untuk memasukkan data penjualan terbaru ke dalam Laporan Penjualan.

5. *Promotion Coordinator*

Bidang promosi merupakan jalan yang efektif dalam meningkatkan jumlah penjualan. Oleh karena itu *Promotion Coordinator* bertanggung jawab dalam menangani terselenggaranya *event* yang digelar oleh PT Bhakti Tamara. Penanganan *launching cluster* dan rumah contoh serta *dealing* harga dengan *vendor* yang berkaitan dengan media promosi seperti umbul-umbul, *banner*, *billboard*, dan spanduk juga merupakan tugas dari *Promotion Coordinator*.

6. *Graphics Designer*

Tugas utama *Graphics Designer* adalah membuat design gambar yang akan ditampilkan dalam media promosi seperti *billboard*, brosur, *catalog*, umbul-umbul, *banner*, dan media promosi lainnya. Sebelum *design* gambar naik cetak, *Graphics Designer* memeriksakan hasil gambar yang dibuatnya kepada

Promotion Coordinator, Marketing Manager, dan Marketing Director untuk mendapat persetujuan.

7. *Marketing Executives*

Sesuai dengan namanya *Marketing Executives* bertugas untuk menarik *customer* sebanyak mungkin dan menangani transaksi penjualan dengan calon *customer* yang akan membeli rumah atau kavling di Royal Residence. *Marketing Executives* bertanggung jawab untuk memenuhi target penjualan yang ditentukan oleh *Marketing Director* setiap bulan.

8. *Design Coordinator*

Pembuatan denah rumah dan *site plan* Royal Residence merupakan tugas *design coordinator*. Selain itu *design coordinator* berkoordinasi dengan *Marketing Director* dan *Operational Director* untuk merancang *design* rumah baru di Royal Residence.

9. *Customer Service of Design*

Seringkali *customer* yang membeli rumah di Royal Residence memiliki keinginan untuk merubah design baku sesuai keinginannya. Konsultasi perubahan rumah ini ditangani oleh *Customer Service of Design*.

2.3 Gambaran Umum *Marketing Administration* Pada Departemen *Marketing*

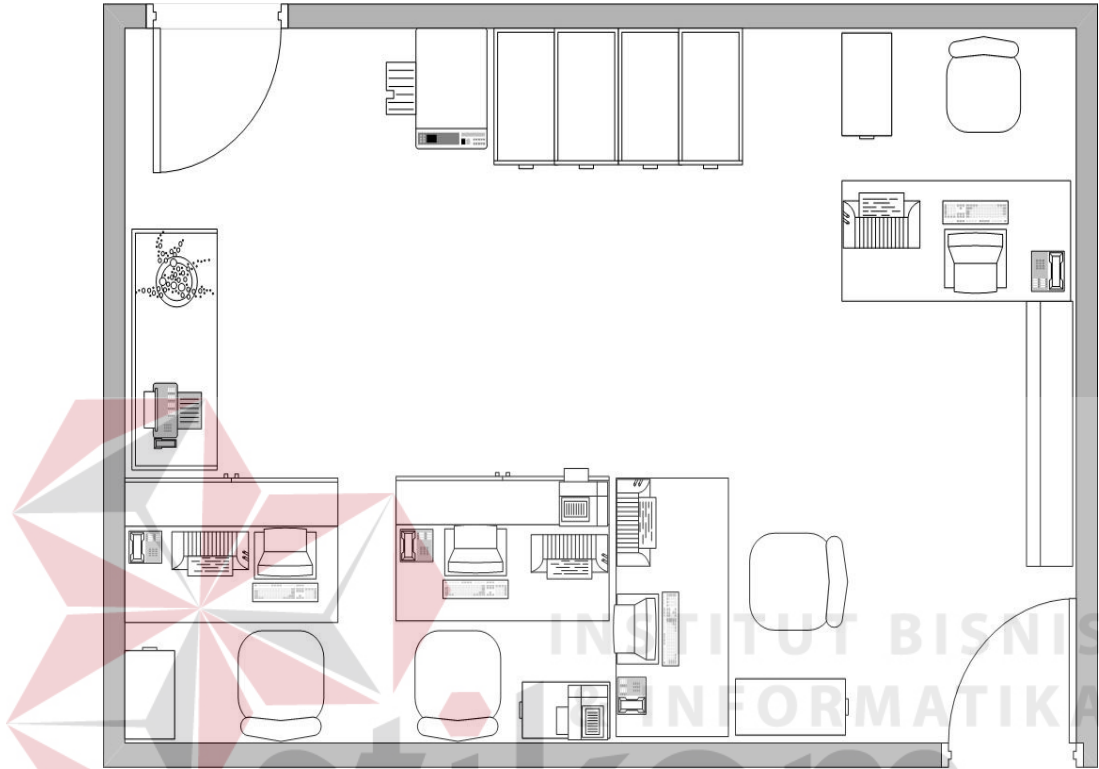
Marketing Administration pada Departemen *Marketing* PT Bhakti Tamara Royal Residence adalah unit kerja fungsional yang berkedudukan langsung di bawah Departemen *Marketing* yang dikelola oleh seorang *Administrator* yang cakap di bidangnya yaitu kesekretariatan atau administrasi.

Tugas pokok seorang *Marketing Administrator* adalah sebagai pusat administrasi Departemen *Marketing*. *Marketing Administrator* menangani semua berkas yang dibutuhkan dalam transaksi penjualan rumah dan kavling di Royal Residence. *Marketing Administrator* juga merupakan tangan kanan *Marketing Manager* dalam memperoleh informasi terkait penjualan rumah di Royal Residence.

Tugas lainnya adalah melengkapi berkas yang dibutuhkan Bank rekanan untuk realisasi KPR. Sebagai seseorang yang mengatur segala kegiatan administrasi perusahaan maka *Marketing Administrator* juga mempunyai tugas membalas surat keluhan (*complaint*) dari *customer* setelah mendapat tanggapan dari *Marketing Manager* atau *Marketing Director*.

Setiap pembelian rumah maupun kavling di Royal Residence akan mendapatkan bonus berupa alat-alat elektronik seperti televisi, ac, lemari es, *home theatre*, *kitchen set*, maupun mesin cuci. Salah satu tugas seorang *Marketing Administrator* adalah membuat SPB (Surat Pemesanan Barang) bonus untuk *Customer*. *Marketing Administrator* bertanggung jawab untuk memasukkan data penjualan terbaru ke dalam Laporan Penjualan yang diisi setiap ada penjualan yang dilakukan oleh *Customer*.

2.3.1 Denah Ruang *Marketing Administrator*



Gambar 2.6 Denah Ruang *Marketing Administrator*

