

Kunjungan & Fasilitas (Penyelia/Asisten Manajer)

Deskripsi Pekerjaan

Museum of Modern and Contemporary Art in Nusantara (Museum MACAN), adalah museum seni modern dan kontemporer pertama di Indonesia yang dibuka untuk umum pada November 2017.

Museum sedang mencari individu untuk mengisi peran sebagai **Kunjungan & Fasilitas (Penyelia/Asisten Manajer)**.

Tanggung Jawab:

Fasilitas

Sumber Daya Manusia dan Proses

- Memimpin dan mengawasi Departemen Fasilitas untuk:
 - Mengawasi kepatuhan yang ketat terhadap Standar Fasilitas Museum untuk memastikan semua proses, bahan, utilitas, dan peralatan di museum beroperasi sesuai dengan Standar Fasilitas dan Prosedur Operasional,
 - Menjadwalkan dan mengawasi program pemeliharaan dan perbaikan gedung untuk operasional museum yang aman dan terjamin,
 - Memastikan pencatatan yang tepat untuk semua proses operasional fasilitas,
 - Mengelola anggaran fasilitas untuk memastikan efektivitas biaya,
 - Mengawasi kontrak pemeliharaan dengan vendor dan kontraktor.
- Mengoordinasikan relasi dengan Manajemen Gedung
- Perencanaan dan pengembangan
 - Merencanakan dan mengawasi semua Rencana Proyek Museum, menyusun laporan dan membuat rekomendasi tertulis kepada manajemen dan dewan sesuai permintaan,
 - Berusaha untuk meningkatkan efisiensi energi dan efektivitas biaya fasilitas museum dengan meninjau rencana dan proses yang ada serta menyarankan proses baru apabila diperlukan.
- Perencanaan pameran, akses museum, dan keamanan tempat kerja
 - Mengawasi dan meninjau semua rencana pameran dan manajemen risiko yang dikembangkan oleh Departemen Edukasi dan tim manajemen pameran sebagai bagian dari proses perencanaan dan pelaksanaan pameran untuk mengawasi penjadwalan semua pekerjaan dan/atau pembangunan di dalam fasilitas museum agar memenuhi Standar Fasilitas Museum. Hal ini memerlukan kerjasama dengan Tim Pameran, Desain Pameran, Edukasi, dan Visitasi untuk membahas usulan desain pameran, program publik, dan program konstruksi yang sesuai dengan Standar Fasilitas, dan protokol museum sehubungan dengan arus pengunjung dan pengalaman museum.
 - Bekerjasama dengan Tim Pameran, Visitasi, Registrasi, dan tim internal terkait sesuai kebutuhan untuk mengoordinasikan dan menjadwalkan akses ke gudang, ruang penyimpanan koleksi, ruang rapat, serta ruangan acara dan pameran; memastikan untuk mempertahankan pencatatan yang tepat dan berkala,
 - Mengawasi penerapan protokol kesehatan dan keselamatan, keamanan, dan darurat yang terkini di museum,

museumacan

- Melakukan induksi kesehatan dan kerja aman, jika diperlukan, bagi staf dan kontraktor yang dipekerjakan maupun dikontrak di museum.
- Pelatihan
 - Menyelenggarakan program pelatihan fasilitas tahunan kepada semua staf terkait agar memenuhi standar fasilitas museum.

Kunjungan

- Memimpin dan mengawasi tim kunjungan:
 - Memastikan layanan konsumen dan pengalaman museum yang luar biasa bagi seluruh pengunjung museum,
 - Mengawasi semua permintaan keramahtamahan dan menjadi penghubung kunjungan museum oleh pejabat, tamu, dan tamu VIP museum,
 - Menangani kekhawatiran, komentar, dan keluhan dari pengunjung yang tidak bisa diselesaikan oleh Tim Layanan Pengunjung maupun garda depan,
 - Mempertahankan catatan kunjungan yang akurat.
- Mengawasi rencana operasional sehari-hari museum termasuk alokasi sumber daya manusia, mengoordinasikan kalender dan aktivitas museum, berkoordinasi dengan Departemen Edukasi dan Program Publik, Departemen Komunikasi, dan kalender Penyewaan Acara (*Event Hire*),
- Menjaga alur dan ekosistem museum yang lancar, menyeluruh, dan holistik bagi pengunjung,
- Mengawasi koordinasi internal dengan mitra *ticketing* pihak ketiga,
- Berkomunikasi dengan departemen lain untuk memastikan kesadaran operasional semua fungsi Layanan Pengunjung.

Perencanaan strategis dan pelaporan

- Mengawasi dan memimpin pengembangan strategi dan rencana pengalaman pengunjung, serta bekerjasama dengan departemen Keanggotaan, Komunikasi, Edukasi dan tim internal terkait untuk memastikan hubungan baik dengan pengunjung, kunjungan kembali (*return visits*), dan keterlibatan,
- Memproduksi laporan kunjungan rutin untuk distribusi internal dan pelaporan dewan,
- Bekerjasama dengan departemen Komunikasi dan Marketing untuk melakukan analisa reguler terhadap semua aspek kunjungan, termasuk penjualan tiket, kapasitas, harga tiket, jam buka, dan kepuasan pengunjung.

Pelatihan

- Menyelenggarakan program pelatihan kunjungan tahunan bagi Petugas Keamanan, Petugas Layanan Pengunjung, Asisten Museum, Petugas Kebersihan, serta semua staf terkait dan kontraktor untuk memastikan kepatuhan terhadap standar kunjungan dan layanan pengunjung di museum.

museumacan

Kualifikasi:

Pendidikan: Minimum Sarjana (S1) Manajemen atau Arsitektur, diutamakan memiliki minat pada seni dan budaya.

Pengalaman Kerja: Minimum tiga tahun pengalaman dalam *General Affairs*/Manajemen Gedung/Manajemen Operasional.

- Keterampilan berkomunikasi secara lisan dan tulisan yang sangat baik dalam bahasa Indonesia dan Inggris,
- Wajib untuk memiliki kemahiran dasar Microsoft Excel dan Word,
- Kemampuan manajemen proyek yang kuat dan memiliki perhatian terhadap detail,
- Bersikap ramah dan supel dengan kemampuan interpersonal yang sangat baik,
- Memiliki pengalaman perencanaan proyek,
- Kemampuan untuk menunjukkan kepekaan, kebijaksanaan, dan daya tanggap kepada pengunjung, sukarelawan, staf, dan kolega,
- Kemampuan untuk mengatur, memprioritaskan, dan memenuhi tenggat waktu dalam lingkungan yang bergerak cepat sekaligus mengelola banyak proyek secara efektif dengan kreativitas dan fleksibilitas,
- Kepercayaan diri dan kemampuan untuk bekerja secara mandiri, dengan tetap menjaga komunikasi yang konsisten dan relevan dengan manajemen,
- Kecerdasan, ketenangan, dan kemampuan beradaptasi yang lancar terhadap situasi dan perkembangan yang tidak terduga,
- Kesiediaan untuk membantu apabila diperlukan (*pitch in*),
- Kemampuan untuk bekerja dengan baik sebagai bagian dari tim yang beragam, memberikan informasi kepada orang lain, mengelola ekspektasi lintas departemen, dan menyoroti peluang dan risiko yang terkait dengan proyek,
- Memiliki pengalaman menggunakan CRM.

Kompetensi Perilaku:

- Mampu bekerja mandiri dan sebagai bagian dari tim yang lebih besar,
- Kemampuan interpersonal yang sangat baik,
- Keterampilan organisasi yang luar biasa,
- Proaktif dan responsif,
- Mampu bekerja di bawah tenggat waktu (*deadline-driven*).