

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hingga saat ini, Indonesia merupakan salah satu negara yang masih terinfeksi oleh Covid-19. Berdasarkan data dari Kompas.com, tercatat penambahan kasus baru pada Jumat, 11 September 2020 sejumlah 3.737 dalam 24 jam terakhir yang menyebabkan peningkatan angka kasus menjadi 210.940 terhitung mulai dari kasus pertama sejak 2 Maret 2020. Meluasnya penyebaran Covid-19 di Indonesia memberikan dampak finansial yang buruk bagi sejumlah industri bisnis tanah air, salah satunya adalah pusat perbelanjaan dan hiburan atau lebih dikenal dengan *mall*, khususnya yang berada di kawasan DKI Jakarta. Berdasarkan data dari Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI), di kawasan DKI Jakarta sebanyak 78 pusat perbelanjaan ditutup hingga pertengahan bulan Mei, dimana jumlah tersebut paling banyak dibandingkan dengan daerah lainnya di Indonesia (cnbcindonesia.com, 2020).

Menurut Shinta Kamdani selaku Wakil Ketua Umum Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO) mengatakan yakni jika tidak ada pembukaan roda ekonomi Indonesia maka banyak pelaku usaha yang terpaksa melakukan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) kepada karyawannya (okezone.com, 2020). Oleh karena

itu dengan adanya dampak dan risiko tersebut maka dari Ketua Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) Dewan Pengurus Daerah (DPD) DKI Jakarta yakni Ellen Hidayat mengatakan bahwa perencanaan pembukaan *mall* kembali oleh pemerintah menjadi salah satu skenario untuk membantu memperbaiki roda perekonomian nasional (okezone.com, 2020.) Rencana tersebut juga didukung dengan terbitnya surat keputusan dari menteri kesehatan (MENKES) nomor HK.01.07/menkes/328/2020 yang mendukung adanya keberlangsungan bisnis di tengah pandemi covid-19 (cnnindonesia.com, 2020) serta berakhirnya Perbatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada tanggal 4 Juni 2020 guna menghimbau masyarakat mulai berani hidup berdampingan dengan Covid-19 di era *new normal* (okezone.com, 2020). Menurut Wiku Adisasmita selaku Ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 *new normal* merupakan adanya perubahan perilaku masyarakat dengan mulai berani melakukan aktivitas mereka seperti biasa di luar rumah tetapi tetap menggunakan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran covid-19 di lingkungan kerja (kompas.com).

Bentuk nyata dari kehidupan *new normal* dapat dirasakan di pusat perbelanjaan dan hiburan seperti di *mall* yang saat ini kembali dibuka untuk umum, dimana setiap *mall* yang kembali beroperasi harus mewajibkan pengunjungnya menerapkan protokol kesehatan. Menurut Ellen Hidayat sebagai Ketua Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) DPD DKI Jakarta yakni tercatat 62 *mall* yang akan beroperasi kembali pada 5 Juni 2020 dan 5 *mall* yang akan beroperasi kembali pada 8 Juni 2020 (Kompas.com, 2020).

Berikut adalah daftar nama Mall di DKI Jakarta yang kembali dibuka pada masa new normal (Kompas.com), diantaranya:

Tabel 1.1
Daftar Mall Yang Kembali Dibuka Di DKI Jakarta

No	Nama	No	Nama	No	Nama
1	Plaza Indonesia	23	Tha Plaza Semanggi	45	Lippo Plaza Kramat Jati
2	FX Sudirman	24	Pacific Place	46	Cibubur Junction
3	ITC Mangga Dua	25	Pejaten Village	47	Mall Cipinang Indah
4	ITC Cempaka Mas	26	ITC Kuningan	48	Tamini Square
5	Golden Truly	27	Transmart Cilandak	49	Aeon Mall Jakarta
6	Gajah Mada Plaza	28	Pondok Indah Mall	50	Arion Mall
7	Senayan City	29	Ciputra World Jakarta	51	Buaran Plaza
8	ITC Roxy Mas	30	Kuningan City	52	Mall @Bassura
9	Mal Mangga Dua	31	Blok M Square	53	Pulogadung Trade Center
10	Mangga 2 Square	32	ITC Fatmawati	54	Pusat Grosiran Cililitan
11	Plaza Atrium	33	Kalibata City Square	55	Pluit Village Mall
12	Plaza Kenari Mas	34	Mal Ambassador	56	Emporium Pluit Mall
13	Thamrin City	35	Mal Blok M	57	Pluit Junction
14	Harco Pasar Baru	36	Plaza Mebel	58	Baywalk Mall
15	Jakarta Design Center	37	Mal Taman Anggrek	59	WTC Mangga Dua
16	Plaza Glodok	38	Lippo Mall Puri	60	Koja Trade Center
17	ITC Permata Hijau	39	Mal Taman Palem	61	Plaza Festival
18	Kota Kasablanka	40	Puri Indah Mall	62	Poins Square
19	Gandaria City	41	Mal Ciputra Jakarta	63	Grand Indonesia
20	Plaza Blok M	42	Central Park Mall	64	Teras Benhil

21	OnebelPark	43	PX Pavilioun	65	Summarecon Mal Kelapa Gading
22	Lippo Mall Kemang	44	Seasons City	66	Sunter Mall
				67	De Entrance

Sumber: Kompas.com

Berdasarkan data dari tabel diatas dapat diketahui bahwa salah satu mall yang kembali dibuka dalam menyambut masa new normal adalah Lippo Mall Kemang. Lippo Mall Kemang adalah salah satu pusat perbelanjaan yang merupakan bagian dari kawasan pembangunan Kemang Village atau yang lebih dikenal dengan sebutan Kemvill berlokasi di kawasan Kemang, Jakarta Selatan. Lippo Mall Kemang merupakan mall yang dibangun untuk memberikan pengalaman berbelanja eksklusif yang dapat dijadikan sebagai mode dan gaya hidup bagi pengunjung khususnya yang berada di kawasan kemang, Jakarta Selatan.

Bentuk upaya dari Lippo Mall Kemang dalam memberikan layanan dan fasilitas terbaik untuk pengunjung yakni dengan menyediakan banyak penyewa atau lebih dikenal dengan sebutan *tenant* yakni sebanyak 6 *tenant* utama seperti Hypermart, Cinema XXI, Best Denki, Fitness First Platinum dan Ace Hardware serta 202 *tenant* khusus *fashion, entertainment, dining, dan lifestyle oriented*.

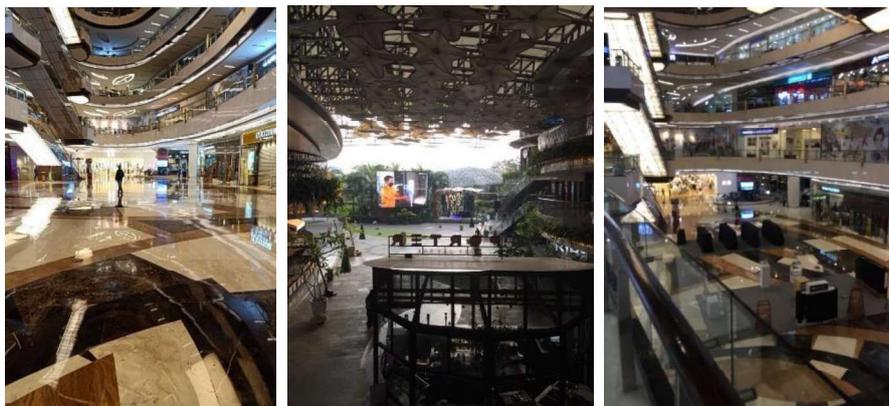
Kemudian dalam memperluas sektor industri perbelanjaan di Lippo Mall Kemang juga membentuk fasilitas terbarunya yang inovatif dan berkualitas yakni The New Playground adalah *area shopping* seluas 3.250 meter persegi yang di dalamnya menghadirkan sejumlah fasilitas koleksi pakaian hingga taman bermain agar orangtua dan anak-anak dapat dimanjakan dengan adanya fasilitas tersebut.

Dapat dilihat bahwa sejumlah fasilitas dan kenyamanan yang diberikan oleh Lippo Mall Kemang bertujuan untuk memberikan pengalaman berbelanja secara intim dan eksklusif kepada pengunjung melalui keunggulan layanan pelanggan.

Di tengah pandemi covid-19 Lippo Mall Kemang tetap berusaha memberikan pengalaman berbelanja eksklusif kepada pengunjung dengan cara meningkatkan keunggulan layanan melalui penerapan protokol kesehatan yang cukup ketat guna mengurangi penyebaran Covid-19 di pusat perbelanjaan dengan cara memberikan fasilitas ataupun layanan secara *touchless* dan membatasi jumlah pengunjung sebanyak 50%. Namun, adanya peraturan baru yang diterapkan oleh Lippo Mall Kemang ternyata mempengaruhi penurunan jumlah *traffic* pengunjung, hal ini juga didukung dengan data dari Stefanus Ridwan selaku Ketua Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) bahwa saat ini *traffic* pengunjung mall di Indonesia sangat kecil hanya mencapai 30% (tirto.id, 2020).

Gambar 1.1

Kondisi Lippo Mall Kemang di Tengah Pandemi Covid-19.



Sumber : Dokumentasi Perusahaan

Kemudian dengan adanya penurunan jumlah *traffic* pengunjung di tengah pandemi memberikan dampak buruk bagi Lippo Mall Kemang dikarenakan membuat *stakeholders* utamanya yakni *tenant* (penyewa) mengalami penurunan jumlah *sales* yang dapat mengancam keberlangsungan bisnisnya sehingga secara tidak langsung juga akan mengancam status *mall* tersebut. Oleh karena itu kini Lippo Mall Kemang sedang mempersiapkan berbagai strategi dengan cara membentuk kerjasama bersama para *tenant* untuk meningkatkan *sales* agar dapat saling bertahan, hal ini juga didukung dengan adanya pernyataan dari Stefanus Ridwan selaku Ketua Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) bahwa sejumlah *tenant* di *mall* mulai berencana menyiapkan strategi dengan memberikan penawaran dan potongan harga demi menarik minat pengunjung untuk datang dan berbelanja di *mall* (tirto.id, 2020). Kemudian menurut Ketua Umum Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo) yaitu Roy Mandey juga mengatakan bahwa kini para *tenant* tengah bersiap untuk menarik kunjungan seperti menggelar diskon, promosi, dan *midnight sale* (tirto.id, 2020). Hal tersebut tentunya juga dilakukan oleh Lippo Mall Kemang yaitu antara pengelola *mall* dan para *tenant* bekerjasama untuk menciptakan layanan khusus bagi penghuni *apartment- apartement* yang berada di kawasan Kemang Village dengan cara setiap hari *tenant* yang memproduksi *food & beverages* memberikan diskon dan *gift voucher*, serta pengelola *mall* juga menyiapkan *pickup point* yang merupakan tempat khusus untuk para *tenant* manaruh pesanan penghuni *apartement* yang nantinya akan diantarkan oleh *customer service* Lippo Mall Kemang kepada *customer service* di *lobby apartement*-nya masing-masing.

Kemudian dalam memperluas layanannya Lippo Mall Kemang juga menciptakan “Alfresco Park & Dine” yang merupakan tempat khusus parkir mobil bagi pengunjung yang ingin merasakan sensasi baru dengan menyantap makanan langsung di mobilnya masing-masing tanpa harus keluar dari kendaraannya untuk melakukan pemesanan dan transaksi pembayaran ke restoran pilihan sehingga pengunjung dapat menikmati hidangan dengan lebih merasa nyaman dan aman dari covid-19.

Gambar 1.2

Alfresco Park & Dine di Lippo Mall Kemang



Sumber : Dokumentasi Perusahaan

Berdasarkan penjelasan mengenai sejumlah rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh Lippo Mall Kemang bertujuan untuk membantu meningkatkan *sales para tenant* di tengah pandemi covid-19.

Kemudian dalam melakukan rangkaian aktivitas tersebut tentunya sangat diperlukan pihak yang dapat dijadikan sebagai jembatan komunikasi antara pengelola mall dengan para *tenant* guna membantu bentuk kerjasama yang harmonis. Oleh karena itu diciptakan sebuah divisi *Tenant Relations* guna membantu, menjaga dan mempertahankan para *tenant* agar tetap mampu bertahan di tengah krisis.

Dalam manajemen Lippo Mall Kemang, *Tenant Relations* memiliki tugas utama yaitu untuk menjadi jembatan komunikasi antara *tenant* dengan pengelola atau pihak *mall* agar tercipta sebuah jalur komunikasi yang efektif dan harmonis, sehingga pada divisi *Tenant Relations* dibutuhkan seorang PR atau *Public Relations* yang dapat menjalankan fungsi manajemen untuk membentuk jaringan komunikasi yang dapat menciptakan saling pengertian dan pemahaman dalam melakukan kerja sama antara organisasi dengan publiknya (Cutlip, 2000) dalam (Ardianto, 2016). Di tengah pandemi covid-19 *Tenant Relations* lippo mall kemang menjalankan sejumlah aktivitas seperti melakukan sosialisasi kepada para *tenant*, khususnya pada *tenant* F&B (*Food & Beverages*) mengenai layanan Alfresco Park & Dine dan Pick-up Point Drive Thru agar seluruh *tenant* F&B di lippo mall kemang tertarik untuk bergabung pada layanan tersebut. Kemudian, mengumpulkan data identitas para *tenant* seperti kontak *manager area tenant* dan daftar menu untuk diberikan kepada *marketing departement* agar dapat segera dipublikasikan pada instagram @lippomallkemang.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat dilihat bahwa *Tenant Relations* berfungsi sebagai manajemen komunikasi guna menciptakan keamanan dan

memelihara jalur komunikasi yang dapat menciptakan pengertian, penerimaan, dan kerjasama antara pengelola mall dengan *tenant*.

Alasan memilih tempat praktik kerja magang di Lippo Mall Kemang sebagai *Tenant Relations* karena akibat pandemi covid-19 telah memberikan dampak finansial yang buruk bagi sejumlah industri bisnis salah satunya pusat belanja atau *mall* yang juga menyebabkan kerugian bagi *stakeholders* utamanya yaitu para *tenant*, sehingga dibutuhkan peran dari *Tenant Relations* yang dapat membantu dalam membangun hubungan kerjasama antara manajemen mall dan para *tenant* untuk menciptakan suatu program atau layanan baru agar mampu saling bertahan di tengah pandemi covid-19.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka program kerja magang yang dilaksanakan bertujuan untuk:

1. Memahami aktivitas *Tenant Relations* dalam praktik kerja yang sesungguhnya di Lippo Mall Kemang.
2. Mengimplementasikan pengetahuan-pengetahuan ilmu komunikasi yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja seperti konsep *Customer Relationship Management*, *Public Speaking* dan *Lobi & Negosiasi*.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu dan Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang dilakukan pada tanggal 7 September 2020 sampai dengan 30 November 2020 di Lippo Mall Kemang, yang berlokasi di Jalan Pangeran Antasari 36, Jakarta Selatan. Magang berlangsung setiap hari Senin sampai Jumat dari pukul 09.00 sampai dengan 18.00 WIB.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Prosedur kerja magang sebagai berikut:

1. Tahap Pengajuan
 - a. Mahasiswa mengajukan permohonan magang dengan cara mengisi formulir pengajuan Kerja Magang (Form KM-01) sebagai surat pengantar kerja magang yang ditujukan untuk perusahaan yang dimaksud yang ditandatangani oleh Ketua Program Studi dan Form KM-01 serta KM-02 dapat diperoleh dari program studi.
 - b. Surat pengantar dikatakan sah jika telah dilegalisir oleh Ketua Program Studi.
 - c. Mahasiswa menghubungi calon perusahaan atau kantor tempat kerja magang yang dibekali dengan surat pengantar kerja magang.
 - d. Jika calon perusahaan atau kantor tempat kerja magang tersebut menolak permohonan, maka mahasiswa diharuskan mengulang prosedur dari poin a, b dan c, kemudian surat permohonan yang baru akan diterbitkan untuk

mengganti yang lama. Jika permohonan diterima, mahasiswa melaporkan hasilnya kepada Koordinator Magang.

- e. Program studi menunjuk seorang dosen pada program studi yang bersangkutan sebagai pembimbing kerja magang.
- f. Mahasiswa dapat mulai melaksanakan kerja magang apabila telah menerima surat balasan bahwa mahasiswa bersangkutan telah diterima untuk kerja magang pada perusahaan yang dimaksud yang ditujukan kepada Koordinator Magang.
- g. Apabila mahasiswa telah memenuhi semua persyaratan kerja magang, mahasiswa akan memperoleh: Kartu Kerja Magang (Form KM-03), Formulir Kehadiran Kerja Magang (Formulir KM-04), Formulir Realisasi Kerja Magang (Form KM-05) dan Formulir Laporan Penilaian Kerja Magang.

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Perusahaan menentukan bahwa penulis dapat melaksanakan praktik kerja magang di Lippo Mall Kemang pada tanggal 7 September 2020.
- b. Penulis diharapkan disiplin dalam bekerja dan penulis diharapkan tepat waktu mengikuti waktu yang sudah ditentukan oleh perusahaan.
- c. Penulis juga diharapkan aktif dan mampu berkomunikasi dengan baik dan juga dapat bersosialisasi dengan orang-orang yang bekerja di Lippo Mall Kemang. Selain itu penulis juga diharapkan cepat tanggap dengan segala arahan yang diberikan dan tepat dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pembimbing.

3. Tahap Akhir

- a. Setelah kerja magang selesai, mahasiswa menyusun laporan kerja magang. Kemudian mahasiswa wajib melakukan konsultasi dengan pembimbing yang telah ditentukan oleh Program Studi
- b. Dosen pembimbing memantau laporan final sebelum mahasiswa mengajukan permohonan ujian kerja magang. Laporan kerja magang harus mendapat pengesahan dari dosen pembimbing dan diketahui oleh Ketua Program Studi.
- c. Formulir Penilaian Kerja Magang diisi oleh pembimbing lapangan terkait kinerja dan penilaian kepada mahasiswa yang selanjutnya dikirimkan langsung kepada Koordinator Magang dengan amplop tertutup.
- d. Setelah mahasiswa melengkapi persyaratan ujian kerja magang, koordinator kerja magang nantinya akan menjadwalkan ujian kerja magang.
- e. Kemudian mahasiswa menghadiri ujian kerja magang untuk mempertanggung-jawabkan laporannya.