

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam Bab II terdapat penjelasan mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, nilai-nilai yang menjadi pedoman perusahaan, penghargaan serta pencapaian yang diraih oleh perusahaan, proyek-proyek yang dimiliki oleh perusahaan, dan terakhir adalah mengenai penjelasan ruang lingkup pada divisi yang telah ditekuni selama menjalankan praktik kerja magang di Lippo Mall Kemang.

2.1 Sejarah Singkat PT Lippo Karawaci Tbk

Gambar 2.1

Logo Perusahaan



Sumber: *Company Profile* PT. Lippo Karawaci Tbk

PT Lippo Karawaci Tbk atau yang dikenal dengan Lippo Karawaci adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang properti ritel terbesar di Indonesia. Lippo Karawaci dibangun oleh Mochtar Riady pada bulan Oktober 1990 sebagai anak perusahaan dari Lippo Group.

Dalam menjalankan bisnisnya Lippo Karawaci tentunya memiliki visi yang menjadi pedoman untuk mencapai tujuan perusahaan yakni untuk memberikan dampak pada kehidupan melalui pengembangan kota mandiri berkelanjutan yang terencana dengan baik dalam lingkungan hijau, infrastruktur fisik dan sosial kelas satu. Sehingga visi tersebut diterapkan oleh Lippo Karawaci untuk mengawali bisnisnya pada bulan Januari 1993 untuk melakukan pembangunan kota mandiri pertamanya yakni di kawasan Karawaci, Tangerang dan Cikarang, Bekasi. Lalu Lippo Karawaci mengembangkan kota mandiri lagi tahun 1997 di Tanjung Bunga, Makassar.

Dalam memperluas bidang bisnisnya Lippo Karawaci membangun sejumlah sektor industri lainnya dengan menggabungkan 8 perusahaan yang berada dalam bidang properti pada tahun 2004 sehingga usahanya berkembang mencakup *Urban Development, Large Scale Integrated Development, Retail Malls, Hospitals, Fee-based Income, Hotels & Leisure*

Salah satu bidang usaha yang berada dibawah naungan Lippo Karawaci yaitu *Retail Malls* atau sering disebut sebagai pusat perbelanjaan yang dikelola oleh Lippo Malls Indonesia. Lippo Malls Indonesia merupakan operator mal terbesar di Indonesia yang mengelola lebih dari 3 juta *m2 gross area* dan memiliki 13.000 *tenant* di seluruh malnya. Pusat perbelanjaan yang dikelola oleh Lippo Malls Indonesia tersebar di kota-kota besar di Indonesia yakni berada di daerah Bandung, Jawa Timur, Jawa Tengah, Sumatera Utara, Sumatera Selatan, dan Indonesia bagian Timur seperti Makassar, Manado, Bali, Kupang, Bekasi, Bogor, Depok, Tangerang dan Jakarta.

2.2 Visi, Misi dan Nilai-Nilai Perusahaan

Menurut data yang diambil dari *Company Profile* milik PT Lippo Karawaci Tbk 2014, PT Lippo Karawaci Tbk memiliki visi *“To become a leading property company in Indonesia and in the region with a strong commitment to positively impact on people’s quality of life and to continuously create value for shareholders.”*

Selain memiliki visi, PT Lippo Karawaci Tbk juga memiliki misi yang dirancang agar visi dari perusahaan dapat tercapai, yaitu:

- 1) *To meet the needs of middle and upper class Indonesians for housing, shopping centers, commercial developments, healthcare, entertainment, hospitality and infrastructure.*
- 2) *To achieve sustainable growth for each of its businesses through a balanced portfolio of development projects while maintaining a healthy level of recurring income.*
- 3) *To provide a first class living environment that enhances the physical, social and spiritual experience for its clientele, and to provide the best green environment for each of its development projects.*

Berdasarkan pemaparan mengenai visi dan misi dari Lippo Karawaci maka dapat disimpulkan bahwa Lippo Karawaci memiliki tekad kuat untuk menjadi perusahaan properti utama secara nasional maupun internasional yang mampu memberikan kualitas terbaik pada setiap usaha pengembangan yang dilakukan dalam memberikan dampak positif dan bermanfaat besar kepada masyarakat serta secara konsisten dapat memberikan nilai lebih bagi para pemegang saham.

2.3 Pencapaian dan penghargaan PT Lippo Karawaci Tbk

Visi, misi dan nilai perusahaan yang telah dilaksanakan oleh PT Lippo Karawaci Tbk beserta Unit-Unit perusahaan yang berada dibawah naungannya

membawa perusahaan kepada tingkat keberhasilan dengan mendapatkan penghargaan Nasional maupun Internasional. Berikut merupakan penghargaan yang telah didapatkan oleh PT Lippo Karawaci Tbk, yaitu:

- 1) **2005, Euromoney Real Estate Award.** *PT Lippo Karawaci Tbk, Best Developer in Indonesia & number 9 in Asia Pacific Region.*
- 2) **2006, IMAC Award.** *Best Developer.*
- 3) **2006, Investor Award.** *Best Indonesia Listed Property Company.*
- 4) **2007, LIQUID Real Estate Award.** *Best Developer in Indonesia.*
- 5) **2009, SWA100-Indonesia Property Watch Award.** *1st among The Best Public Companies Based on RWATM (Relative Wealth Added).*
- 6) **2010, The FIABCI Indonesia Prix D Excellence Awards.** *Kemang Village for The Best Future Project.*
- 7) **2011, Fortune (Indonesia) Most Admired Companies 2011 Award.** *20 Most Admired Companies in Indonesia.*
- 8) **2012, South East Asia Property Awards (from Ensign Media).** *Best Developer in Indonesia.*
- 9) **2012, Indonesia Sustainable Business Awards 2012.** *Lippo as Industry Champion Building and Property.*
- 10) **2012, Best for Investor Relations Indonesia 2nd Place.** *Lippo Received "Best for Investor Relations in Indonesia 2nd Place" for corporate governance poll 2012 from Asia Money magazine based in Hong Kong.*
- 11) **2013, South East Asia Property Awards.** *Best Developer in Indonesia 2013.*
- 12) **2013, iProperty.com Singapore People's Choice Award.** *Kemang Village received Most Popular in Indonesia.*
- 13) **2014, Best Company For Leadership Property Development in Indonesia.**
- 14) **2015, Property Indonesia Award 2015.** *Lippo Karawaci received Award 2015 from Indonesia Property Magazine for the category The Best Performance.*
- 15) **2016, TopProperty Award 2016.** *Lippo Karawaci received Top Property Award 2016 in Recognition of Outstanding Performance in Achieving the Top Property for St Moritz Makassar Superblock project from Property-In.*
- 16) **2017, Golden Property awards 2017.** *Lippo Cikarang received Best Township Development Project.*
- 17) **2018, from Bank CIMB Niaga.** *Lippo received Best Innovation In High Rise Residential.*
- 18) **2019 Indonesia Original Brand award 2019.** *Siloam Hospitals received The 1st Champion for the private hospitals from Swa magazine.*
- 19) **2020, Tax Payer Award from KPP Tangerang Banten.** *Lippo Karawaci received Tax Office as a sign of appreciation for the company's tax payment in 2019.*

2.4 Proyek Yang Dimiliki PT Lippo Karawaci Tbk

Lippo Karawaci merupakan perusahaan terbesar di Indonesia dalam bidang properti ritel yang diukur berdasarkan total aset dan pendapatannya. Tercatat bahwa Lippo Karawaci memiliki total aset mencapai mencapai Rp56,8 triliun dan pendapatan senilai 10.5 Triliun sehingga memiliki predikat sebagai pemimpin industri properti ritel di Indonesia yang membangun sejumlah proyek besar. Berikut adalah sebagian proyek-proyek yang Lippo Karawaci miliki di berbagai wilayah Indonesia, yakni:

1) Properti (Lippo Homes)

- Lippo Village Lippo
- Cikarang Tanjung Bunga
- Holland Village Manado
- Royal Serpong Village

Gambar 2.2

Lippo Village



Sumber: *Company Profile* PT Lippo Karawaci Tbk

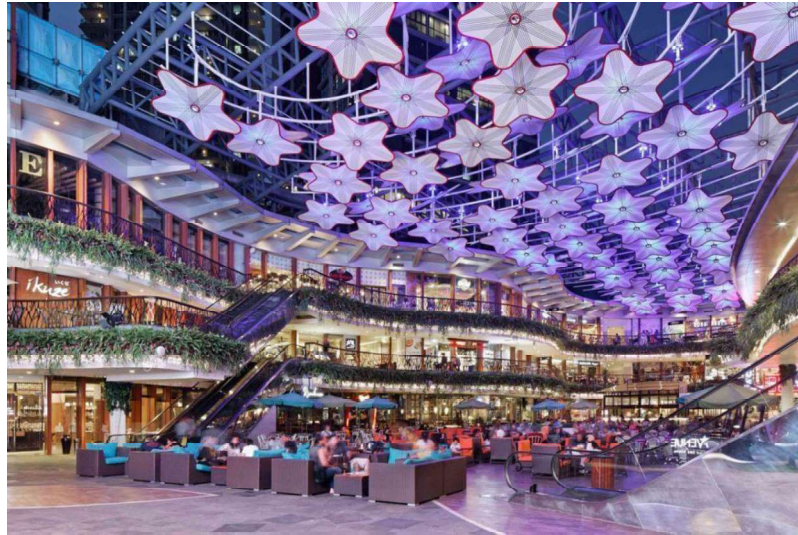
2) Superblok

- City of Tomorrow
- Kemang Village
- Millenium Village
- Orange Country

- The St. Moritz Penthouse & Residences

Gambar 2.3

Kemang Village



Sumber: *Company Profile* PT Lippo Karawaci Tbk

3) Rumah Sakit

- Rumah Sakit Siloam
- Mochtar Riady Comprehensive Cancer Centre
- Semanggi Specialist Clinic

Gambar 2.4

Rumah Sakit Siloam



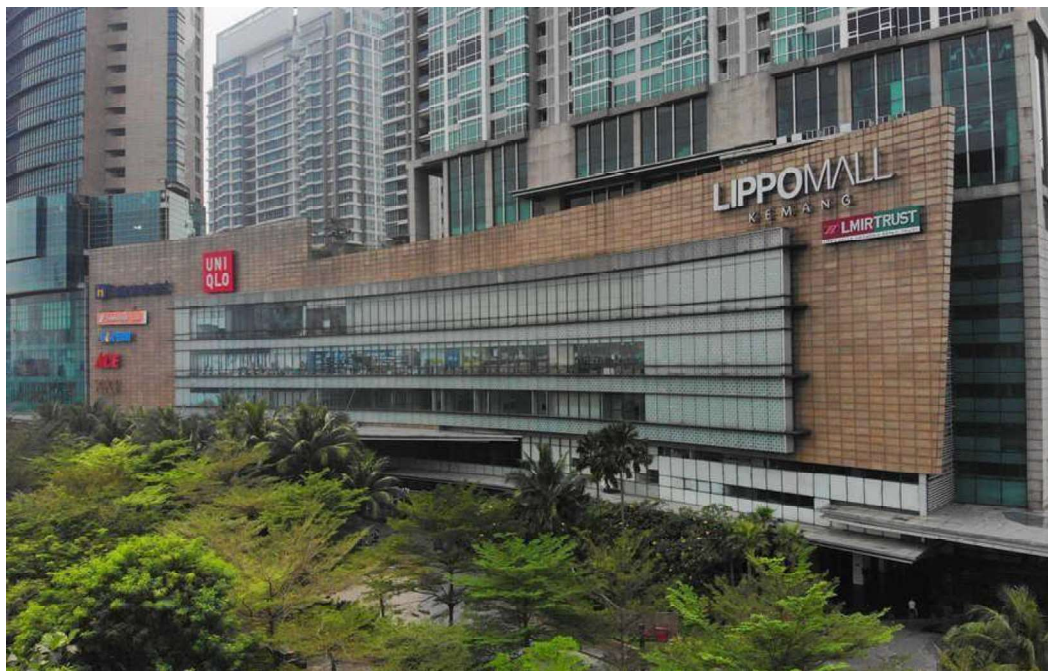
Sumber: *Company Profile* PT Lippo Karawaci Tbk

4) Pusat Perbelanjaan (Lippo Malls)

- Pejaten Village
- Pluit Village
- Lippo Mall Kemang
- Lippo Mall Puri
- Lippo Mall Yogya
- City of Tomorrow Mall
- PX Pavilion @ The St. Moritz
- WTC Matahari Serpong
- Metropolis Town Square
- Malang Town Square

Gambar 2.5

Lippo Mall Kemang



Sumber: *Company Profile* PT Lippo Karawaci Tbk

- 5) Hotel
 - Hotel Aryaduta

Gambar 2.6

Hotel Aryaduta



Sumber: *Company Profile* PT Lippo Karawaci Tbk

- 6) Usaha Lain
 - Maxx
 - San Diego Hills Memorial Park

Gambar 2.7

Maxx Box Lippo Village



Sumber: *Company Profile* PT Lippo Karawaci Tbk

2.5 Struktur Organisasi Lippo Mall Kemang

Manajemen Lippo Mall Kemang berada di bawah naungan Marshall Martinus Tissadharma dengan jabatan *Executive Director* PT Lippo Karawaci Tbk, kemudian dibawahnya terdapat Hiu Mulyawati sebagai *Mall Director of Lippo Mall Kemang*. Hiu Mulyawati menjadi pemimpin sebuah tim manajemen Lippo Mall Kemang bertugas untuk mengawasi, mengontrol dan mengevaluasi kinerja para karyawan yang telah terbagi di dalam beberapa jajaran *departement* sebagai berikut:

Finance & Accounting Departement memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan dan pengalokasian dana perusahaan, mengatur kebutuhan dana perusahaan, serta melakukan pencatatan atas segala transaksi yang terjadi.

Leasing Departement memiliki tugas dalam mencapai pendapatan dan target tingkat hunian penyewa/*tenant* yang telah ditetapkan mall serta bertanggung jawab dalam memelihara data calon penyewa/*tenant*.

Marketing Communication Departement memiliki tugas dan tanggung jawab dalam membuat strategi promosi dan publikasi yang akan digunakan untuk mengiklankan produk dan layanan yang tersedia di Lippo Mall Kemang terhadap pasar atau konsumen.

Purchasing Departement memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengatur jumlah pembelian kebutuhan perusahaan dengan memastikan kualitas pembelian barang datang dengan kondisi yang baik dan datang tepat waktu, serta menjaga hubungan yang baik dengan vendor.

HR & GA Departement memiliki tugas dan tanggung jawab penuh atas kegiatan rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan, lalu mengatur kinerja karyawan perusahaan dengan melakukan evaluasi, dan melakukan perawatan lingkungan kantor, serta melakukan koordinasi yang baik dengan pihak luar.

Operation Departement memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh operasional perusahaan serta bertanggungjawab dalam mengontrol dan memantau bahwa operasional perusahaan berjalan dengan baik.

Dalam melakukan praktik kerja magang selama kurang lebih tiga bulan di Lippo Mall Kemang, diberikan kepercayaan oleh Manajemen Lippo Mall Kemang untuk menjadi bagian dari *Operation Departement*, dipimpin oleh Rusdy selaku *Manager Operation Departement* yang memiliki tugas serta tanggung jawab dalam mengawasi dan mengevaluasi mengenai kegiatan operasional *mall* yang dilakukan oleh beberapa divisi dibawahnya, yaitu *House Keeping Section, Engineering Section, Security & Parkir Section, Security System Section, dan Tenant Relation Section* dengan memiliki tugas maupun tanggung jawab khusus masing-masing mengenai seluruh kegiatan operasional *mall*.

Dari beberapa divisi tersebut selama melakukan praktik kerja magang ditempatkan pada divisi *Tenant Relation* sebagai *Tenant Relation Officer* bersama Emil Mely Amalia selaku *Supervisor Tenant Relation* yang memiliki tugas untuk mengawasi, mengontrol dan mengevaluasi mengenai seluruh kegiatan operasional para *tenant* serta bertanggungjawab pada kinerja *Tenant Relation Officer* dengan cara melakukan *briefing* setiap minggu sedangkan *Tenant Relation Officer* memiliki tugas untuk membantu *Supervisor Tenant Relation* dalam menangani keluhan, saran dan kegiatan operasional seluruh *tenant* dengan membuat laporan harian, mingguan dan bulanan serta bertanggungjawab dalam menindak lanjuti keluhan, saran, dan kegiatan operasional seluruh *tenant* kepada *departement* terkait.

Fungsi dari divisi *Tenant Relation* ialah untuk menjadi jembatan komunikasi yang efektif antara para *tenant* atau dapat juga disebut sebagai penyewa yang berada di Lippo Mall Kemang dengan manajemen *mall* agar tercipta keselarasan dalam melakukan kerjasama guna mempertahankan loyalitas para *tenant*. Dalam menjalankan fungsi pada *Tenant Relation* tersebut tentu memiliki keterkaitan dengan beberapa divisi lain di dalam satu *Departement* maupun di luar *Departement* yang berbeda sehingga dibutuhkan adanya hubungan kerjasama yang baik agar dapat saling membantu dalam mengontrol waktu dan kegiatan operasional para *tenant* serta memastikan dan menjaga keamanan fasilitas maupun kebersihan area *tenant*.

Salah satu bentuk hubungan kerjasama yang dilakukan adalah saat *tenant* mengalami kerusakan fasilitas seperti atap atau plafon yang runtuh maupun bocor sehingga menyebabkan barang produksi *tenant* menjadi rusak dan tidak dapat

dijual, kemudian *Tenant Relation* segera memberikan informasi kejadian tersebut kepada beberapa divisi lain di dalam satu departemen seperti divisi *Security & Parkir* untuk meminta izin bahwa *tenant* tersebut ingin mengeluarkan sebagian barang produksinya dan melakukan penutupan sementara, serta menginformasikan kepada divisi *House Keeping* dan *Engineering* agar segera melakukan *cleaning area* dan perbaikan di *tenant* tersebut, lalu *Tenant Relation* juga akan melakukan koordinasi dengan beberapa *departement* lain yaitu *Purchasing Departement* untuk menyusun dan mengatur jumlah data perlengkapan yang harus dibeli di vendor bangunan guna keperluan perbaikan *tenant* tersebut serta *Finance & Accounting Departement* agar segera melakukan pembayaran mengenai kerugian pada barang produksi *tenant* yang rusak sesuai dengan total biaya dari *invoice* yang telah diberikan oleh *tenant* melalui *Tenant Relation*.

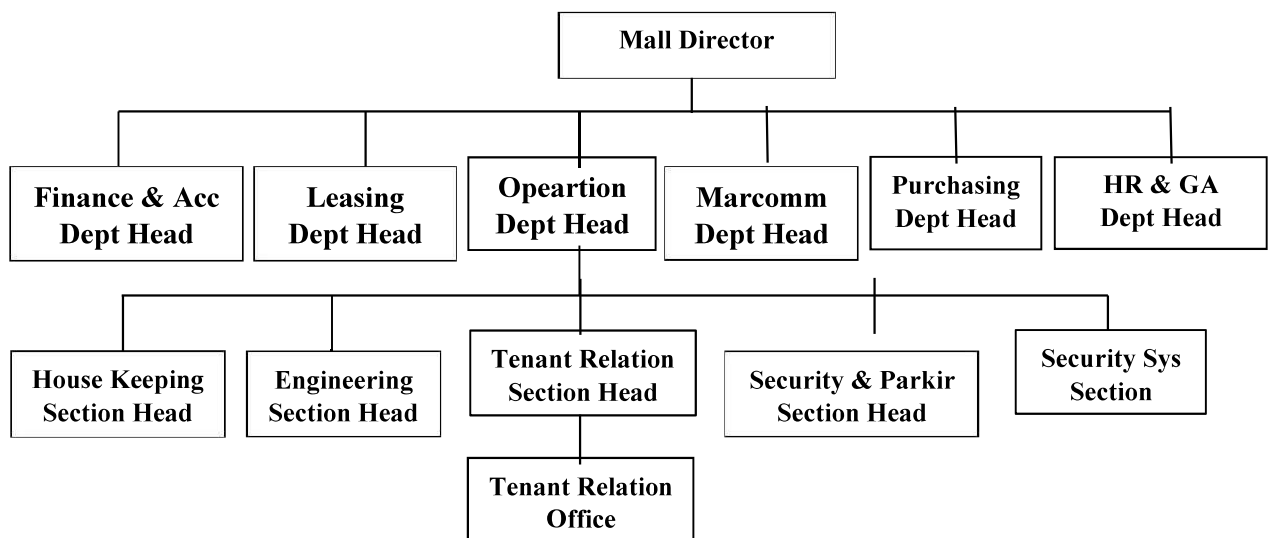
Kejadian tersebut tentunya memberikan dampak buruk bagi *tenant* yang harus melakukan penutupan sementara karena adanya proses perbaikan dari manajemen *mall*, dalam hal ini *Tenant Relation* tentunya berkerjasama dengan *Marketing Communication Departement* untuk meminta bantuan publikasi agar dapat menginformasikan kepada publik mengenai perubahan waktu operasional *tenant* melalui media sosial instagram.

Berdasarkan pemaparan diatas mengenai bentuk hubungan kerjasama yang dilakukan antara *Tenant Relation* dengan beberapa departemen maupun divisi lain memiliki keterkaitan satu sama lain dalam menjalankan tugas dan

tanggungjawabnya sebagai manajemen Lippo Mall Kemang sesuai pada posisi atau jabatannya masing-masing, berikut struktur organisasinya:

Gambar 2.8

Struktur Organisasi Lippo Mall Kemang



Sumber: *Company Profile Lippo Mall Kemang*

2.6 Ruang Lingkup Divisi Terkait

2.6.1 Tenant Relations

- 1) Posisi dalam Organisasi Departemen:

Tenant Relation

- 2) Tujuan Umum Jabatan

Jabatan ini memiliki fungsi untuk menjalin dan menjaga hubungan baik

dengan para *tenant* atau dapat juga disebut penyewa yang berada di Lippo Mall Kemang.

3) Uraian Tugas

- a) Menjalin dan menjaga hubungan baik dengan para *tenant* dengan cara menjalin komunikasi yang harmonis agar tercipta keselarasan dalam melakukan kerjasama.
- b) Mempersiapkan, menyusun dan melaksanakan sejumlah rencana khusus yakni dengan melibatkan para *tenant* untuk bekerjasama dalam menyambut momen penting atau hari besar seperti malam nantal dan tahun baru dan lain-lain.
- c) Melakukan *survey* dengan cara membuat kusioner untuk mengukur kinerja manajemen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan para *tenant*.
- d) Menyampaikan segala informasi kepada para *tenant* dari pihak manajemen agar *tenant* dapat memperoleh informasi yang *up to date*.
- e) Melakukan koordinasi dengan departemen-departemen yang ada guna menangani dan menindak lanjuti keluhan para *tenant*.
- f) Melakukan kerjasama dengan *Marketing Communication Departement* untuk pwnembangan *event*, promosi, dan publikasi yang ditunjukkan untuk para *tenant*.
- g) Melakukan mediasi melalui negosiasi antara *tenant* dengan manajemen maupun pihak lain dalam memecahkan masalah dan

keluhan untuk menemukan solusi bersama.

- h) Membuat laporan yang berhubungan dengan *tenant*, *shopper* insentif, dan jumlah pengunjung.
- i) Membantu menindaklanjuti setiap acara yang diselenggarakan oleh promosi kepada para *tenant*.
- j) Mengawasi kegiatan *mystery shopping*.
- k) Mengontrol waktu dan kegiatan operasional *tenant* serta membantu menjaga *display*, evaluasi musik dan kebersihan area *showfront* toko.

4) Tanggung Jawab

- a) Berkerjasama dan berkoordinasi dengan baik bersama departemen atau pihak lain yang berada dibawah naungan manajemen untuk melayani, menanggapi dan menindaklanjuti permintaan, pengaduan dan keluhan dari para *tenant*.
- b) *Monitoring, Controlling* dan *Evaluation* proses dan pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh pihak manajemen guna mengetahui terkait permintaan, pengaduan dan keluhan para *tenant*.
- c) Komunikasi dan berhubungan baik dengan para *tenant*.
- d) Jembatan komunikasi antara pihak manajemen dan *tenant*, antara *tenant* dan pengunjung maupun antar *tenant*.
- e) Menjadi wadah informasi dan saran dari para *tenant*.
- f) Mengingatkan *tenant* untuk tidak melanggar aturan yang berlaku agar *tenant* tidak dikenakan sanksi dari pihak manajemen.