

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pusat perbelanjaan atau yang kita kenal sekarang yaitu *mall* merupakan tempat / gedung yang menjadi satu kesatuan yang terdapat banyak toko atau *tenant* yang dapat dikunjungi secara umum / semua orang untuk berbelanja ataupun hanya untuk melihat produknya saja, seiring bertambahnya waktu sudah banyak sekali *mall* beredar di Indonesia dengan berbagai macam jenis, sejalan dengan bertumbuhnya ekonomi di Indonesia pastinya kebutuhan para masyarakat juga akan meningkat maka dari itu *mall* harus terus mengembangkan dan meningkatkan kualitasnya dari sisi kebersihan, keamanan, fasilitas, kerapian, pelayanan, hingga keunikan.

Selain itu fokus *mall* harus selalu kepada *tenant*, *tenant* merupakan kunci utama *mall* dalam mendapatkan keuntungan, *mall* harus memiliki berbagai macam variasi *tenant* agar *mall* tersebut bisa memenuhi kebutuhan dari pengunjung yang datang dan agar pengunjung / *customer* yang sedang berkunjung akan terpengaruh dengan berbagai macam opsi yang terdapat di dalam *mall* tersebut, hal tersebut juga berhubungan dengan frekuensi pembelian oleh seorang pengunjung.

Semakin berkembangnya zaman pastinya *trend* juga akan ikut berkembang dan berbeda dari sebelumnya, begitu juga diikuti dengan *mall*, banyak sekali *mall* yang memiliki jenis dan tema yang berbeda-beda, contohnya seperti *AEON MALL* yang mengusung tema negara Jepang dan merupakan yang pertama di Indonesia, keunikan dari *AEON MALL* merupakan *point* tambah dari *value mall* tersebut yang dapat menarik banyak pengunjung untuk berbelanja atau hanya untuk berkunjung saja.

*AEON MALL* sendiri merupakan usaha yang di ciptakan oleh perusahaan besar asal Jepang yaitu *AEON CO., LTD* dan *AEON MALL* sudah ada 4 unit di Indonesia yang dominan berlokasi di pulau Jawa, yaitu *AEON MALL BSD CITY*, *AEON MALL Jakarta Garden City*, *AEON MALL Tanjung Barat*, dan *AEON MALL Sentul City* , namun *AEON CO., LTD* akan menambahkan satu unit *AEON MALL* lagi yang berlokasi di daerah Bekasi yaitu *AEON MALL DELTAMAS* yang akan menjadi *AEON MALL* terbesar di Indonesia. *AEON MALL Sentul City* merupakan salah satu mall yang dibuat untuk menjangkau para masyarakat yang berdomisili di daerah Bogor, Sentul dan sekitarnya, *AEON Sentul City* sendiri merupakan salah satu daya tarik bagi kota *Sentul City* yang kita ketahui sebelum *AEON MALL Sentul City* terbuat hanya ada satu mall yang berdiri yaitu mall *BELLANOVA*.

Indonesia		
<b>AEON MALL BSD CITY</b>	Open : May 2015	
Jl. BSD Raya Utama, Desa Sampora Kecamatan Cisauk, Kabupaten Tangerang, 15345		
Site (m <sup>2</sup> ) : 100,000	Gross leasable area (m <sup>2</sup> ) : 77,000	Parking capacity(cars) : 2,800
<b>AEON MALL Jakarta Garden City</b>	Open : September 2017	
Jl. Boulevard Jakarta Garden City Jakarta Garden City, Cakung East Jakarta,13910		
Site (m <sup>2</sup> ) :85,000	Gross leasable area (m <sup>2</sup> ) : 63,000	Parking capacity(cars) : 3,000
<b>AEON MALL Sentul City</b>	Open : October 2020	
Jl. M. H. Thamrin, Kel. Citaringgul, Kec. Babakan Madang,Kab. Bogor, West Jawa 16810.		
Site (m <sup>2</sup> ) :78,000	Gross leasable area (m <sup>2</sup> ) : 70,000	Parking capacity(cars) : 3,000
<b>AEON MALL Tanjung Barat</b>	Open : November 2021	
Jl. Raya Tanjung Barat No.163, RT.12/RW.4, Tanjung Barat, Jagakarsa, 12660, Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia		
Site (m <sup>2</sup> ) : 55,000	Gross leasable area (m <sup>2</sup> ) : 40,000	Parking capacity(cars) : 1,500
<b>(Tentative name)AEON MALL DELTAMAS</b>	Open : Spring of 2024	
Deltamas Area, Bekasi		
Site (m <sup>2</sup> ) : 200,000	Gross leasable area (m <sup>2</sup> ) : 85,000	Parking capacity(cars) : 4,000

Gambar 1.1.1 Daftar AEON MALL di Indonesia  
<https://www.aeonmall.com/en/store/asean.html>

*AEON MALL Sentul City* sangatlah unik karena menjadi salah satu *AEON MALL* yang mengusung tema *open mall* (Rika Savitri, 2018) yang menjadi

suasana *mall* menjadi asri, luas, dan sejuk, contohnya seperti area *canal walk* dan *sora niwa*



*Gambar 1.1.2 Canal Walk AEON MALL Sentul City  
(Dokumen Pribadi)*



*Gambar 1.1.3 Sora Niwa AEON MALL Sentul City  
(Dokumen Pribadi)*

Seperti yang kita ketahui sebuah *mall* pastinya memiliki *tenant* atau toko - toko yang menjualkan barang atau jasa dan pastinya jumlah *tenant* itu tidak sedikit, *AEON MALL Sentul City* saja memiliki sekitar 220 *tenant* yang secara aktif beroperasi setiap hari, dengan seperti itu pastinya

sebuah *mall* memerlukan sebuah tim dengan *jobdesk* khusus untuk mengurus dan mengatur seluruh *tenant* yang ada yaitu *Tenant Relation*

*Tenant Relation* merupakan *jobdesk* yang pastinya ada di suatu *mall*, setiap hari *Tenant Relation* akan berhubungan dan berurusan dengan *tenant* yang ada dengan tujuan agar pihak manajemen *mall* bisa mengetahui apa yang dibutuhkan oleh *tenant* tersebut untuk membantu melancarkan operasionalnya, contohnya seperti *tenant A* membutuhkan promosi dari pihak *mall*, maka *tenant* tersebut bisa langsung menghubungi *tenant relation* untuk membantu membuat promosi, dan tim *tenant relation* bisa langsung meminta bantuan kepada tim marketing untuk membantu membuat promosi yang menarik untuk *tenant A*. Selain itu, *tenant relation* memiliki beberapa tugas penting salah satunya yang terpenting yaitu, selalu *memonitor* seluruh aktivitas suatu *tenant* dari awal operasional hingga akhir operasional *tenant* tersebut seperti absensi *tenant*, *loading in & out* barang *tenant*, keamanan *tenant*, kebersihan *tenant* (terlebih *tenant F&B*), hingga menjadi *business development* suatu *tenant* (hanya terdapat di *mall-mall* tertentu), dengan begitu tugas *tenant relation* juga ikut membantu meningkatkan profitabilitas setiap *tenant* yang ada dan bisa juga untuk membantu *tenant* yang sedang mengalami kesulitan untuk mencapai target penjualan. Begitupun para *tenant relation AEON MALL Sentul City* yang setiap harinya harus berurusan dengan *tenant* untuk memastikan bahwa *tenant* tersebut beroperasi secara normal tanpa ada kendala yang mengharuskan memberhentikan operasional *tenant* yang mengakibatkan *loss* dalam penjualan, dan jika terjadi *loss* maka pihak *mall* harus bertanggung jawab (jika masalah tersebut ditimbulkan oleh pihak *mall*). *Tenant Relation* juga merupakan lapisan paling terluar dari manajemen *mall*, maksud dari lapisan terluar yaitu karena setiap masalah yang ada di dalam *mall* terlebih masalah di *tenant* maka akan dilemparkan kepada para *tenant relation*, hal tersebut bisa terjadi dikarenakan terdapat koneksi yang terjalin setiap hari antara *tenant relation* dengan *tenant* maka seharusnya sangat minim sekali terjadinya permasalahan di *tenant mall*.

## **1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

### **1.2.1. Maksud Dari Kerja Magang**

Kerja magang yang penulis lakukan merupakan salah satu syarat kelulusan dan untuk mendapatkan gelar sarjana Manajemen Universitas Multimedia Nusantara, selain itu penulis juga mengambil kerja magang dikarenakan sudah mencapai target atau jumlah sks telah terpenuhi untuk memulai kerja magang. Penulis sendiri melakukan kerja magang pada perusahaan AEON MALL Sentul City yang berlokasi di Bogor Sentul City.

### **1.2.2. Tujuan Dari Kerja Magang**

Tujuan dari memilih AEON MALL Sentul City untuk menjadi perusahaan untuk melakukan kerja magang, yaitu :

1. Menambah wawasan baru terkait operasional mall (bagaimana mall berjalan sesuai SOP).
2. Mendapatkan pengalaman dalam dunia kerja yang nyata.
3. Menambah wawasan lebih dalam terkait jobdesk Tenant Relation.
4. Menambahkan wawasan bagaimana seseorang menjadi *Business Development* untuk suatu Tenant atau toko.
5. Menambah koneksi dalam dunia kerja untuk kedepannya.
6. Memenuhi syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.

## **1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Program kerja magang dilakukan dengan ketentuan dan syarat yang telah dibuat oleh Universitas Multimedia Nusantara, dimana setiap mahasiswa harus menuntaskan kerja magang dengan minimal jam kerja sebanyak 800 jam kerja.

Nama Perusahaan : AEON MALL Sentul City  
Alamat : Jl. MH. Thamrin, Citaringgul, Kec. Babakan  
Madang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16810  
Posisi Magang : Tenant Relation Staff & Operational Team Support  
Waktu Kerja : 8:30 - 19:30 (Senin - Jumat)  
Waktu Pelaksanaan Magang : 13 Februari 2023 - 16 Juni 2023  
Supervisor : Eka Saputra

