



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Aktivitas sehari-hari yang dilakukan membuat individu mulai merasa bosan dan jenuh atas kegiatan yang mereka lakukan setiap harinya. Tentu saja hal tersebut menimbulkan efek negatif bagi kelangsungan hidup setiap individu, antara lain bisa mengurangi semangat dalam menjalani setiap kegiatan maupun stress. Untuk itu, setiap individu pasti membutuhkan *refreshing* untuk melepas penat atas apa yang mereka lakukan. Baik bekerja, kuliah, aktivitas sekolah ataupun lainnya, salah satunya adalah mall sebagai pusat hiburan.

Dewasa ini mall bukanlah sesuatu yang sulit untuk ditemukan, perkembangan yang begitu cepat membuat mall merupakan suatu pusat hiburan yang selalu dicari oleh masyarakat khususnya di Indonesia. Jakarta sebagai Ibukota Indonesia di nilai sebagai kota metropolitan yang memiliki jumlah mall terbanyak di dunia, lebih dari 130 mall berjejeran di Jakarta. Bahkan dalam satu ruas jalan bisa terdapat lebih dari 2 mall besar. (lifestyle.kompasiana.com 27 November 2013)

Hal tersebut juga dibuktikan melalui Research Colliers International (2013). Jakarta sebagai Ibukota memiliki lebih dari 130 mall hanya dalam jangka waktu sepuluh tahun saja, peningkatan jumlah mall tersebut meningkat lebih pesat 3 kali lipat. Hal tersebut juga mengundang banyak perhatian lembaga-lembaga di Indonesia, seperti lembaga

pemerintahan, pengamat tata kota dan lingkungan, serta perhatian dari masyarakat yang mendiami kota-kota tersebut.

Banyak mall di Indonesia tentunya menimbulkan banyak pesaing, tetapi sangat disayangkan bahwa pembangunan mall di Indonesia hanya tersebar di beberapa bagian kota besar saja. Sangat disayangkan jika pembangunan tersebut hanya tersebar di sebagian kecil kota di Indonesia, sebaiknya pusat perbelanjaan sebaiknya dipindahkan ke beberapa bagian kota kecil di Indonesia, agar memungkinkan perkembangan yang merata bagi kota kecil di Indonesia.

Untuk memungkinkan perkembangan yang merata di setiap kota di Indonesia. Oleh karena itu, PT Bumi Serpong Damai, Tbk. Sinarmas Land memutuskan untuk membangun Pusat perbelanjaan atau mall dengan konsep yang berbeda. Dibangunnya The Breeze BSD City diperuntukan untuk masyarakat di area sekitar Tangerang, Jakarta dan sekitarnya. Mall dengan konsep *outdoor* ini bertempat di pinggiran Kota Tangerang tepatnya di BSD City, tetapi akses yang dibutuhkan tetaplah mudah.

The Breeze BSD City merupakan *The Ultimate Outdoor Lifestyle Excitement* yang mengutamakan konsep dengan keberadaan ruang terbuka hijau, The Breeze BSD City juga merupakan konsep pertama di Indonesia yang menawarkan konsep *outdoor*. Tetapi tidaklah mudah untuk menyaingi mall-mall dengan konsep yang sebelumnya oleh karena itu dibutuhkan kegiatan promosi yang baik dan benar agar setiap masyarakat dapat mengerti atas konsep yang ditawarkan oleh The Breeze BSD City. Jika

masyarakat sudah mengerti atas konsep yang ingin disampaikan oleh The Breeze BSD City tentu saja *awareness* dari setiap masyarakat meningkat dan memungkinkan masyarakat untuk pergi mengunjungi The Breeze BSD City sebagai tempat menghilangkan penat akibat kegiatan yang mereka lakukan sehari-hari.

Selain Divisi Promosi, Divisi Tenant Relations juga dibutuhkan dalam menunjang kegiatan Mall The Breeze BSD City, divisi tenant relations dibutuhkan untuk menarik konsumen agar memiliki minat untuk The Breeze BSD City. Karena tidak menutup kemungkinan bahwa tenant-tenant yang ada di pusat perbelanjaan / mal memiliki daya pikat tersendiri agar masyarakat merasa tertarik untuk mengunjungi mal tersebut, tidak hanya itu tenant-tenant yang sudah memiliki brand terkenal di masyarakat luas secara tidak langsung pasti memberikan peningkatan jumlah pengunjung yang datang sehingga memberikan dampak positif terhadap keuntungan yang didapat oleh mal itu sendiri.

Oleh karena itu sangat dibutuhkan peran dari Public Relations didalam Management The Breeze BSD City karena persaingan yang semakin ketat di dunia pusat perbelanjaan, peran dari Public Relations juga dibutuhkan didalam menjalin hubungan yang baik dengan para tenant-tenant yang ada di The Breeze BSD City karena tenant-tenant tersebut juga masuk menjadi stakeholders didalam berkembangnya mal tersebut.

Menurut Cutlip, Center, and Broom (2006:6). Public Relations merupakan suatu fungsi manajemen didalam membangun dan

mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publiknya (*stakeholders*) yang mempengaruhi kesuksesan maupun kegagalan suatu organisasi. Oleh karena itu sangat dibutuhkannya Public Relations didalam aktivitas yang dilakukan tenant relations pada The Breeze BSD City agar hubungan antara perusahaan dengan stakeholders agar tercipta kerjasama yang baik dan nantinya tentu akan berdampak positif missal didalam menarik pelanggan yang tentunya akan memberikan profit bagi perusahaan dan terciptanya business sustainability. Karena secara tidak langsung bertahan atau tidaknya mall sangat dipengaruhi oleh tenant tenant yang tergabung didalam manajemen perusahaan itu sendiri.

## 1.2. Tujuan Magang

Berdasarkan latar belakang diatas, maksud dan tujuan dilakukannya magang ini adalah :

1. Untuk mengetahui seperti apa peranan dari Tenant Relations dalam memberikan solusi serta menjaga hubungan baik atas masalah-masalah yang di hadapi oleh tenant dari The Breeze BSD City.
2. Untuk mempelajari aktivitas dari Tenant Relations yang dilakukan agar terciptanya *mutual understanding* antara tenant dan pihak dari manajemen The Breeze BSD City.

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

#### 1.3.1. Prosedur Pelaksanaan.

Pada tahap pertama persiapan yang dilakukan penulis untuk menjalani magang adalah melengkapi persyaratan-persyaratan yang mencakup surat pengantar dari Universitas, transkrip nilai, *curriculum vitae*, dan *application letter*.

Pada tahap selanjutnya, penulis mengajukan surat lamaran beserta (transkrip nilai, *application letter* dan *curriculum vitae*) yang telah di siapkan untuk beberapa perusahaan melalui email ataupun secara langsung dikirim ke perusahaan. Salah satu perusahaan yang dituju penulis adalah The Breeze BSD City.

Lalu setelah menunggu beberapa hari, penulis dihubungi oleh pihak dari Sinarmas Land untuk melakukan Interview di kantor management Office Sinarmas Land. Kemudian penulis dikabarkan untuk mulai melakukan aktivitas magang di The Breeze BSD City, tetapi setelah itu penulis dipanggil untuk mengikuti psikotest yang merupakan syarat utama untuk melakukan aktivitas magang di perusahaan tersebut.

Setelah proses psikotes selesai, penulis baru diperbolehkan untuk melakukan aktivitas magang dan langsung menentukan kapan penulis bisa hadir dalam melakukan kerja magang pada Divisi Tenant Relations di The Breeze BSD City. Pada proses interview, penulis diwajibkan untuk menjelaskan bagaimana background dari pendidikan yang sudah dijalani di Universitas Multimedia Nusantara dengan tujuan untuk memenuhi

lembar penilaian yang akan digunakan selama proses kerja magang berlangsung.

Kemudian, Penulis menyerahkan surat konfirmasi penerimaan kerja magang dari Sinarmasland kepada pihak Universitas dengan tujuan agar penulis mendapatkan izin untuk dapat melakukan kerja magang di The Breeze BSD City serta mendapatkan beberapa dokumen terkait absensi dan lembar penilaian yang akan digunakan selama proses kerja magang berlangsung.

### **1.3.2. Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan kerja magang dilakukan selama tiga bulan, terhitung dari 16 Oktober 2014 – 16 Januari 2015. Jam kerja yang ditetapkan oleh pihak Sinarmas Land adalah sebagai berikut :

- ❖ Hari : Senin – Jumat
- ❖ Waktu : 08.30 – 17.30 WIB

UMMN