

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

The logo for Lippo Malls Indonesia features the words "LIPPO MALLS" in a large, bold, black, sans-serif font. The letters are closely spaced and have a slightly irregular, hand-drawn appearance. The logo is centered on the page and is set against a light blue background that includes a faint, stylized graphic of a mall building or a dome.

Gambar 2.1 Logo Lippo Malls Indonesia

Lippo Malls Indonesia merupakan pengelola mal terbesar di Indonesia, yang menawarkan mal dalam seluruh kategori kelas, mulai dari kelas menengah ke bawah, menengah ke atas, hingga kategori mewah (Alexander, 2022). Perusahaan yang didirikan pada tahun 1989 oleh Dr. Mochtar Riady, merupakan anak usaha dari Lippo Group yang menjadi satu satunya *Retail Estate Investment Trust* (REIT) Indonesia yang terdaftar di *Singapore Exchange* (Disnakerja.com, 2023). Saat ini perusahaan sudah mengelola lebih dari 2,5 juta m² gross area yang terdiri lebih dari 70 mal yang tersebar di 18 Provinsi dan 37 kota di seluruh Indonesia, dengan jumlah tenant yang tercatat lebih dari 12.000 tenant yang beragam & berkualitas di seluruh mal nya (Lippo Malls, 2026).

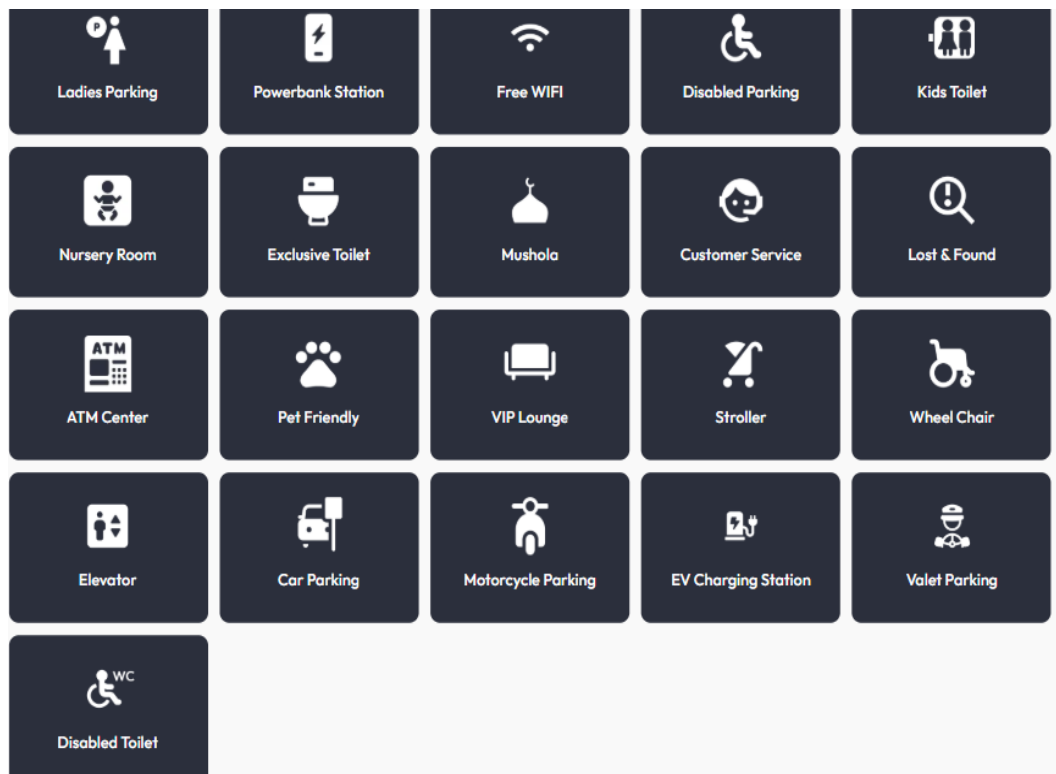
Lippo Malls Indonesia memiliki desain dan konsep inovatif yang selalu mengikuti tren terkini. Setiap pusat perbelanjaan yang dikelola tidak hanya menawarkan barang, tetapi Lippo Malls Indonesia juga menawarkan pengalaman yang bervariasi bagi seluruh pengunjung melalui berbagai *event* yang menarik, mulai dari bazar kuliner, pameran seni, pertunjukan hari raya besar, konser, hingga kegiatan olahraga. Setiap acara dirancang untuk membangun koneksi secara emosional dengan pengunjung, dimana hal ini merupakan salah satu bentuk

komitmen perusahaan dalam menghadirkan program yang mendorong gaya hidup aktif dan sehat, sekaligus meningkatkan keterlibatan mereka dengan komunitas dan masyarakat.

Dalam upaya membangun ekosistem bisnis yang dapat mendukung visi dan misi perusahaan, Lippo Malls Indonesia secara aktif menjalin kolaborasi strategis dengan banyak pihak, yang diharapkan mampu membantu perusahaan dalam menjaga konsistensinya sebagai pengelola mal terdepan di Indonesia. Berbagai kolaborasi yang dilakukan meliputi kerjasama Lippo Malls Indonesia dengan Hyundai dalam rangka menghadirkan stasiun pengisian daya kendaraan listrik di 52 mal dibawah naungan Lippo Malls Indonesia (Fadhliansyah, 2023). Dimana inisiatif ini menunjukkan langkah perusahaan dalam mendukung infrastruktur ramah lingkungan.

Selain itu, ada kolaborasi dengan bank Mandiri yang menghasilkan Alun-Alun Nusantara, yaitu sebuah *foodcourt* terbesar yang menyajikan lebih dari 200 menu khas Nusantara, dari 200 lebih UMKM Indonesia yang terlibat didalamnya, hingga dukungan terhadap ekonomi kreatif yang diwujudkan melalui festival bersama Kementerian Ekonomi Kreatif yang menampilkan produk unggulan dari berbagai pelaku industri kreatif dalam negeri (Lippo Malls, 2025). Berbagai inisiatif yang dihasilkan dari kolaborasi eksternal ini menegaskan bahwa mal yang dikelola oleh Lippo Malls Indonesia bukan hanya sekedar pusat perbelanjaan, melainkan bagian dari ekosistem yang mendukung pertumbuhan ekonomi dan gaya hidup masyarakat Indonesia.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



Gambar 2.2 Fasilitas Lippo Mall Puri

Sejalan dengan komitmen dalam menciptakan ekosistem yang terintegrasi tersebut, Lippo Malls Indonesia secara konsisten memperhatikan dan mengembangkan berbagai kelengkapan fasilitas di setiap mal yang dikelolanya. Salah satu mal yang dikelola yaitu Lippo Mall Puri, tercatat memiliki lebih dari 20 fasilitas yang disediakan untuk menunjang kenyamanan pengunjung dalam beraktivitas di lingkungan mal. Dengan terus berinovasi dalam hal fasilitas dan pelayanan, serta didukung dengan kolaborasi strategis yang kuat, Lippo Malls Indonesia semakin menguatkan posisinya sebagai pengelola pusat perbelanjaan terdepan yang menjadi contoh bagi pengelola lainnya untuk beradaptasi dengan perubahan yang terjadi pasca covid.

2.1.1 Visi Perusahaan

Dalam upaya menjadikan mal sebagai destinasi untuk terhubung, hiburan, dan pengalaman yang tak terlupakan. Berikut adalah visi dari Lippo Malls Indonesia.

- **Menjadi destinasi ramah keluarga terkemuka di Indonesia.** Tempat di mana komunitas berkumpul untuk merasakan kegembiraan, kebersamaan, dan hiburan.
- **Lippo Malls bertujuan untuk menjadi jantung komunitas.** Menciptakan ruang yang dinamis bagi orang-orang dari segala usia untuk menghabiskan waktu berkualitas, mendapatkan inspirasi, dan merasa seperti di rumah.

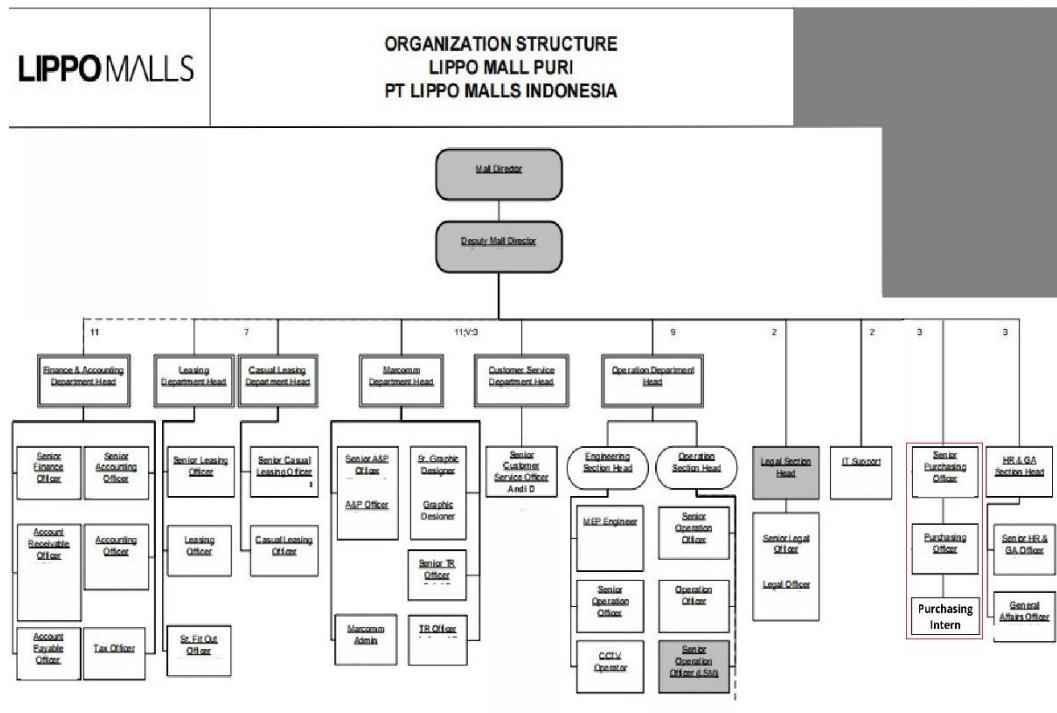
2.1.2 Misi Perusahaan

Untuk mendukung visi tersebut, Lippo Malls Indonesia memiliki misi sebagai berikut.

- **Menjadi inovator terkemuka dalam manajemen mal,** menciptakan lingkungan ritel dan gaya hidup dinamis yang mendorong pertumbuhan bagi penyewa dan kegembiraan bagi pelanggan.
- **Untuk menyediakan platform bagi UMKM Indonesia dan merek global** untuk berkolaborasi dan berkembang, berkontribusi pada pembangunan ekonomi dan lanskap ritel yang beragam.
- **Untuk menginspirasi keberlanjutan dalam setiap aspek,** mulai dari operasional ramah lingkungan hingga inisiatif berbasis komunitas, **memastikan dampak positif jangka panjang bagi generasi mendatang.**

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut adalah struktur organisasi dari Lippo Mall puri yang merupakan bagian dari Lippo Mall Indonesia



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Lippo Mall Puri

Di dalam setiap mall yang menjadi bagian dari Lippo Malls Indonesia memiliki struktur organisasi yang berbeda beda, namun seluruh mall dipimpin oleh *Mall Director* yang dibantu oleh *Deputy Mall Director* dalam mengelola dan mengambil keputusan terkait kebijakan mall. Lippo Mall Puri sendiri memiliki 10 divisi yang berada dibawah naungan *Deputy Mall Director*. Berikut adalah penjelasan masing-masing terkait struktur organisasi dari Lippo Mall Puri terkait tugas dan tanggung jawabnya.

1. *Mall Director*

Mall Director adalah pemimpin tertinggi dalam struktur organisasi mall yang bertanggung jawab penuh atas keseluruhan kinerja mall, hasil koordinasi dengan pemimpin eksekutif pusat, serta menjadi individu yang memastikan setiap kebijakan yang diputuskan sudah sejalan dengan visi dan

misi dari Lippo Malls Indonesia. *Mall Director* juga akan menjadi pengambil keputusan akhir terkait arah kebijakan besar dalam menghadapi setiap perubahan dan tantangan yang dihadapi masing-masing mall.

2. *Deputy Mall Director*

Posisi ini berperan untuk membantu *Mall Director* dalam mengawasi operasional harian, mengoordinasikan setiap divisi, serta memastikan semua kebijakan berjalan sesuai rencana. Dalam struktur organisasi Lippo Mall Puri, *Deputy Mall Director* memiliki 10 departemen yang berada di bawah koordinasinya. Maka dari itu KPI setiap departemen juga akan di pantau langsung untuk kemudian dilaporkan secara berkala kepada *Mall Director*. Selain itu, ketika *Mall Director* berhalangan hadir dalam suatu pertemuan, maka *Deputy Mall Director* lah yang akan bertindak untuk mewakilinya.

3. Divisi *Finance & Accounting*

Divisi ini bertanggung jawab untuk mengelola arus kas keuangan serta proses akuntansi perusahaan, mulai dari pembayaran vendor, penyusunan laporan keuangan, rekonsiliasi bank, pembayaran pajak, dan kegiatan keuangan lainnya, guna memastikan kelancaran dan kepatuhan finansial perusahaan.

4. Divisi *Leasing*

Divisi ini berperan dalam mencari dan mendatangkan tenant jangka panjang, serta mengatur tata letak dan lokasi tenant. Tanggung jawabnya meliputi negosiasi sewa, pembuatan perjanjian sewa, pengelolaan hubungan dengan tenant, serta memastikan tingkat okupansi mal tetap tinggi.

5. Divisi *Casual Leasing*

Divisi ini serupa dengan divisi *Leasing*, namun yang membedakan adalah divisi *Casual Leasing* lebih berfokus pada penyewaan jangka

pendek, seperti penyewaan area khusus pameran untuk *exhibition booth* dan *pop-up store*, atau *event* tertentu untuk meningkatkan *traffic* mal.

6. Divisi *Marketing & Communication*

Divisi ini bertugas untuk merancang serta mengeksekusi strategi komunikasi pemasaran agar dapat meningkatkan *traffic* pengunjung dan meningkatkan penjualan serta memperkuat *brand image* melalui kegiatan promosi, iklan, serta hubungan masyarakat.

7. Divisi *Customer Service*

Divisi ini menjadi garda depan pelayanan kepada pengunjung, menangani informasi, keluhan, kehilangan barang, serta memastikan pengalaman berbelanja yang nyaman. Tujuan utama dari divisi ini adalah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

8. Divisi *Operation*

Divisi ini bertanggung jawab atas pemeliharaan gedung, sistem mekanikal-elektrikal, kebersihan, keamanan, tata ruang, dan pengelolaan energi. Selain itu, divisi ini juga mengawasi proyek perbaikan dan memastikan semua fasilitas mal berfungsi dengan baik, guna memastikan operasional mal berjalan tanpa kendala dengan standart yang telah ditetapkan.

9. Divisi Legal

Divisi ini berperan dalam membantu menangani pembuatan dan peninjauan kontrak (dengan tenant, vendor, kontraktor), pengurusan izin usaha dan perizinan bangunan, penanganan sengketa, serta kepatuhan terhadap peraturan daerah dan nasional.

10. Divisi *IT support*

IT Support merupakan sebuah divisi yang menjadi perwakilan dari tim IT pusat untuk mengawasi infrastruktur IT & Jaringan di masing-masing

mall, serta memberikan dukungan teknis untuk setiap operasional sistem mall. Divisi ini tidak memiliki *departement/section head*, melainkan berkoordinasi langsung dengan tim IT pusat yang berada pada struktur organisasi yang berbeda.

11. Divisi *Purchasing*

Divisi ini bertanggung jawab atas seluruh proses pengadaan barang dan jasa dari awal hingga selesai. Perannya adalah sebagai penghubung antara kebutuhan internal dengan pihak eksternal yang dapat memenuhinya. Pada mall lainnya yang dikelola oleh Lippo Malls Indonesia, divisi *purchasing* berada dibawah naungan *Purchasing Regional*. Namun dalam struktur organisasi Lippo Mall Puri, divisi *purchasing* tidak memiliki *departement/section head*, melainkan langsung berkoordinasi dengan *Purchasing Manager*. Hal ini dilakukan karena Lippo Mall Puri merupakan salah satu *flagship mall* yang menjadi representatif dari Lippo Malls Indonesia.

12. Divisi *HR & GA*

Divisi ini mengelola seluruh aspek sumber daya manusia (rekrutmen, pelatihan, penggajian, penilaian kinerja, disiplin) serta urusan umum seperti pengelolaan perlengkapan kantor, transportasi, kebersihan lingkungan internal, dan administrasi perkantoran. Selain itu, divisi ini juga memastikan kepatuhan terhadap peraturan ketenagakerjaan.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA