BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

1. Lippo Plaza Jogja

Lippo Plaza yang merupakan salah satu unit usaha yang dimiliki oleh Lippo Malls yang dikelola oleh PT. Jasa Management Consulting Division merupakan anak perusahaan dari Lippo Karawaci Tbk (lippogroup.com). Lippo Group sebagai perusahaan utama yang menaungi Lippo Malls dan beberapa properti lainnya seperti retail malls, urban development, large scale integrated development, hotels and leisure serta fee based income dan hospital telah tersebar di berbagai penjuru Indonesia dengan direktur utama yakni James Riady (lippogroup.com). Mochtar Riady yang merupakan ayah dari James Riyadi merupakan orang di peringkat ke 9 orang terkaya di Indonesia (Sembiring Lidya, 2021). Lippo Malls Indonesia merupakan pengembang dan operator terbesar di Indonesia yang memiliki dan mengelola 73 mall di 40 kota di seluruh Indonesia seperti Jabodetabek, Bandung, Jawa Timur, Jawa Tengah, DIY, Sumatera Utara, Bali dan Kupang (lippogroup.com). Perusahaan utama dari Lippo Malls adalah Lippo Group yang didirikan oleh Mochtar Riady. Lippo Malls yang merupakan pusat perbelanjaan memiliki target konsumen kelas sosial ke atas yakni SES A. Pusat perbelanjaan Lippo Malls terbagi dalam dua kategori yakni (lippomalls.com):

a. Low Scale Malls

Low Scale Malls merupakan pusat perbelanjaan yang dimiliki Lippo Malls yang masuk dalam kategori sedang yang dapat dilihat berdasarkan ukuran yakni 26.000 hingga 50.000 meter persegi dengan jumlah lantai berkisar antara 3-5. Di Indonesia terdapat 28 mal yang tersebar di seluruh kawasan Indonesia yang termasuk ke dalam *low scale malls*.

b. Upscale Malls

Upscale Malls merupakan pusat perbelanjaan yang dimiliki Lippo Malls yang masuk dalam kategori besar dengan ukuran 50.000 hingga 90.000 meter

persegi dengan jumlah lantai berkisar antara 5 hingga 9 lantai. Terdapat 24 mal dalam kategori *upscale malls* yang tersebar di seluruh Indonesia.

Lippo Plaza Jogja merupakah salah satu mall di Kota Yogyakarta yang tergolong baru karena beroperasi mulai 6 tahun lalu yakni tepatnya pada Juni 2015. Dilihat dari luas bangunan LPJ memiliki luas bangunan sebesar 35.905 meter persegi (lippomalls.com). Lippo Plaza Jogja berada lokasi yang sangat strategis karena berada tepat di salah satu jalan arteri Kota Yogyakarta yakni tepatnya di Jalan Laksda Adisucipto No. 32-34 Demangan, Gondokusuman, Yogyakarta dan bersebelahan dengan hotel bintang 4 yakni hotel Saphir dan hotel bintang 5 yakni Grand Mercure. Lippo Plaza Jogja merupakan pusat perbelanjaan yang mengusung konsep lifestyle mall dengan target pengunjung kalangan anak muda dan keluarga muda yang masuk dalam kategori kelas sosial menengah (SES B) (lippomalls.com). Pada kondisi normal Lippo Plaza Jogja beroperasi setiap hari mulai dari Senin Minggu pukul 10.00 hingga 22.00, namun sejak adanya pandemi Covid-19 di Indonesia yang tak kunjung usai maka Lippo Plaza Jogja memperbaharui jam operasional setiap hari Senin -Minggu pukul 10.00 hingga 21.00 maupun mengikuti anjuran dari pemerintah (Nurhadi M, 2020). Pada bulan Januari 2020 Rumah Sakit Siloam resmi berdiri di Kota Yogyakarta dengan lokasi yang berada di satu gedung dengan LPJ serta menyediakan berbagai fasilitas kesehatan. Di era digital LPJ sangat memaksimalkan penggunaan media sosial. Saat ini LPJ memiliki akun instagram dengan nama @ lippoplazajogja official yang memiliki pengikut sebanyak 56.500, selain instagram LPJ juga memiliki akun tiktok dan facebook sebagai sarana memberikan informasi kepada masyarakat.

A. Visi dan Misi Lippo Plaza Jogja

Adapun visi dan misi yang dimiliki oleh Lippo Plaza Jogja sesuai dengan tujuan dari organisasi tersebut sebagai berikut (lippomalls.com):

Visi:

- To be the most unique Mall that combines visi
- odern lifestyle and the culture of Jogja

Misi:

- To provide the one stop shopping and art experience for shoppers
- To provide a unique and convenient mall with art ambience that will be experienced once the customers are here.

B. Logo Lippo Plaza Jogja

LPJ yang merupakan cabang dari Lippo Malls tidak memiliki ciri atau logo khusus. Hampir sama dengan mall cabang lainnya dengan perbedaan kata "Jogja" yang menunjukkan lokasi dari mall tersebut berada.



Gambar 2.1 : Logo Lippo Plaza Jogja

Sumber: Website lippomalls.com

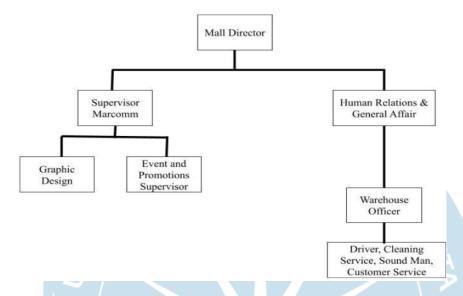


Gambar 2.2 : Logo PT. Lippo Malls Indonesia

Sumber: Website lippomalls.com

C. Struktur Organisasi

Lippo Plaza Jogja tidak memiliki officer khusus yang menangani tanggung jawab seorang PR. Kewajiban PR tetap dilaksanakan oleh kerjasama antara Wahyu sebagai Supervisor Marcomm dan Sekar sebagai HRGA.



Gambar 2.3: Struktur Organisasi Penanggung Jawab kegiatan PR Sumber: Company Profile LPJ

D. Public Relations di LPJ

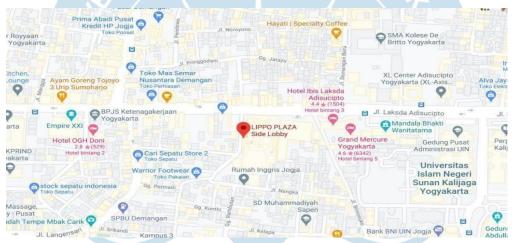
Lippo Plaza Jogja (LPJ) yang merupakan anak perusahaan atau cabang dari Lippo Malls Indonesia tidak memiliki divisi maupun officer *Public Relations*. Divisi *Public Relations* hanya dimiliki oleh kantor Lippo Malls Indonesia pusat yang terletak di Jakarta. LPJ sebagai anak cabang dari Lippo Malls selalu berkoordinasi maupun berkonsultasi dengan PR pusat jika ada persoalan genting terkait citra perusahaan. Meskipun tidak memiliki divisi khusus, LPJ tetap menjalankan tugas-tugas *public relations* guna menjaga hubungan baik dengan publik yang dilaksanakan oleh Sekar selaku *Human Resource and General Affair* (HRGA) dan Wahyu selaku *Supervisor Marcomm*. (Sumber: Wawancara Wahyu, 5 Oktober 2021)

E. Tugas dan kewajiban HRGA dan Supervisor Marcomm dalam kegiatan *public* relations di LPJ:

- 6. Bertanggung jawab menjaga dan meningkatkan citra positif perusahaan.
- 7. Bertanggung jawab atas pengembangan media sosial yang dimiliki LPJ.
- 8. Bertanggung jawab dalam menjaga relasi baik dengan pihak internal maupun eksternal.
- 9. Memberikan informasi positif terkait perusahaan kepada publik.
- 10. Membuat program guna menjaga relasi dengan pihak internal maupun eksternal (Sumber: Wawancara Wahyu, 5 Oktober 2021)

6. Peta Lokasi

Berikut merupakan gambaran peta Lippo Plaza Jogja yang berada di lokasi yang strategis karena berada di salah satu jalan utama di Kota Yogyakarta yakni JL. Laksda Adisucipto



Gambar 2.4: Peta Lokasi LPJ

Sumber: Googlemaps.com

F. Daftar Tenant Lippo Plaza Jogja Sumber: Website lippomalls.com

No.	Kategori Tenant	Nama Tenant.
1.	Makanan dan Minuman Makanan dan Minuman Makanan dan Minuman	1. Ayam Geprek Ali 2. Bread Talk 3. Buldaq 4. Caribia Ice Chocolate 5. Chacha Milk Tea 6. Depot Surabaya 7. Dum Dum Thai Tea 8. Fresh Juice 9. House of Udon 10. JCO 11. Kabobs 12. Kangkung Bakar 13. Kebab Rakus 14. Kedai Inne 15. Kepiting Bang Jai 16. KFC 17. KOMA 18. Kopi Kenangan 19. Montato 20. Ocrepes 21. Olive Fried Chicken 22. Potatos 23. Peko-peko

	STIAS ATMA JAKA	9. Pempek Mina 10. Pempek Ny Kamto 11. Narmada Kuliner 12. Penyetan Suranadi 13. Pisang Comel 14. Pok Pok Chicken 15. Richeese Factory 16. Seblak Asgar 17. Siomay Kang Cepot
		18. Snack Time 19. Solaria 20. Sumo Sushi Bar 21. Sumo Sushi Express 22. Super Takoyaki 23. Teh Gardoe 24. Telur Gulung SD 25. Tong Tji Tea Bar 26. Tong Tji Tea House 27. Yamie Panda
2.	Fashion	 Adidas Amanda Jane's By Be Bob Coolthink Hearts

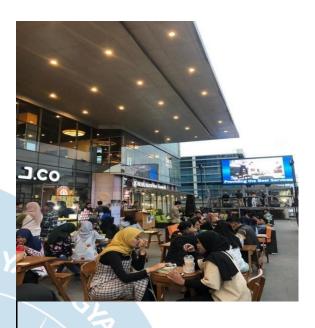
			5. Hitam Manis
			6. Laff Shop
			7. Matahari <i>Dept. Store</i>
			8. Miniso
			9. Salt n' Pepper
3.	Elektronik	JAYA,	1. Ibox 2. Samsung
4	Produk rumah tangga		1. MR DIY
5.	Supermarket		1. Hypermart
6.	Kecantikan		1. Salon Rudy 2. Blushingdale

G. Fasilitas

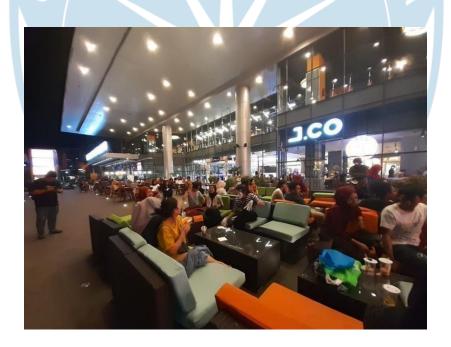
LPJ memiliki beberapa fasilitas unik yang tidak dimiliki mall lainya dengan menyediakan working space gratis bagi para pengunjung. Pada area working space terdapat fasilitas wifi gratis serta titik- titik stop kontak yang memudahkan aktivitas pengunjung dalam menikmati layanan working space. Terdapat area dengan nama Seven Sky yang berada di rooftop bangunan LPJ yang buka dari pukul 16.00 hingga tengah malam yang menyediakan berbagai stand makanan, live music serta area skateboard. Pada area lobby terdapat Avenue of The Stars (AOS) yang merupakan area dimana pengunjung dapat menikmati berbagai hiburan yang disediakan melalui videotron ataupun hiburan pada event yang dilaksanakan oleh LPJ. (Sumber: Wawancara Wahyu, 5 Oktober 2021)



Gambar 2.5 : Avenue Of The Stars (AOS)
Sumber: Instagram @lippoplazajogja_official



Gambar 2.6: Avenue Of The Stars(AOS)
Sumber: Instagram @lippoplazajogja_official



Gambar 2.7 : Avenue Of The Stars (AOS)

 $Sumber: Instagram @ \emph{lippoplazajogja_official}$



Gambar 2.8: Working Space

Sumber: Instagram @lippoplazajogja_official



Gambar 2.9 : Seven Sky

Sumber: Instagram @lippoplazajogja_official



Gambar 2.10 : Seven Sky

 $Sumber: Instagram @lippoplazajogja_official \\$

2. Jogja City Mall

Jogja City Mall atau sering dikenal sebagai JCM berdiri di Yogyakarta pada tahun 2013 yang dikembangkan oleh PT. Garuda Mitra Sejati. Lokasi JCM berada di tempat yang sangat strategis karena berada di jalan yang menghubungkan Kota Magelang dan Kota Yogyakarta. JCM memiliki keunikan dibandingkan mall lainnya yakni dengan mengusung konsep *One Stop Shopping* dengan desain arsitektur dan pilar- pilar yang tinggi khas arsitektur romawi. Terdapat 17 pilar pada fasade depan, 8 di sebelah kiri, 9 di sebelah kanan. Jumlah pilar tersebut memiliki makna tersendiri, 8 pilar sebelah kanan diartikan sebagai angka keberuntungan, sementara 9 pilar sebelah kanan diartikan sebagai angka yang sempurna. Pilar tersebut mengartikan bahwa JCM akan memberikan keberuntungan dan menjadi Mall terdepan di Indonesia khususnya Yogyakarta. Selain nuansa romawi, JCM berpadu dengan nuansa interior tradisional khas Yogyakarta yakni dengan tegel-tegel kunci dan railing khas Keraton Yogyakarta, sehingga JCM memberikan kesan mewah tanpa meninggalkan kesan tradisional (Sumber: Wawancara Candra, 3 November 2021).

JCM berada di satu kawasan dengan hotel berbintang 4 yakni The Sahid Rich Hotel Yogyakarta. Total luas lahan sekitar 18.975 meter persegi dan luas bangunan 101.531 meter persegi dengan total 7 lantai yakni P2. P1, LG (Lower Ground), LGM (lower Ground Mezzanine), GF (Ground Floor), UG (Upper Ground), L1 (Lantai 1) dan L2 (Lantai 2). Mall dengan skala yang besar tersebut mampu menampung mobil parkir sebanyak 1135 unit dan 1234 unit motor (jogjacitymall.com). JCM memiliki target pasar keluarga dengan SES B atau ekonomi menengah ke atas. Kelebihan lain yang dimiliki JCM yakni atrium dengan luas atrium 1220 meter persegi. Terdapat sebuah gereja di lantai paling atas yakni GBI Keluarga Allah. Selanjutnya memiliki Outdoor stage seluas 112 meter persegi yang dapat digunakan untuk event musik, pagelaran seni kebudayaan ataupun acara dengan view yang berhadapan langsung dengan JCM (jogjacitymall.com). JCM merupakan perusahaan yang aktif menggunakan media sosial untuk promosi atau mengabarkan event-event terkini. Media sosial yang dimiliki JCM antara lainnya website, Facebook, Twitter, dan Instagram. Website JCM dapat diakses oleh dengan link https://www.jogjacitymall.com/ dan instagram dengan nama @jogjacitymall yang memiliki 95.400 followers (Agustus 2021). Media sosial twitter dengan nama @jogjacitymall yang memiliki 5.500 followers dan Facebook dengan nama Jogja City Mall.

A. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi yang dimiliki oleh Jogja City Mall sesuai dengan tujuan dari organisasi tersebut sebagai berikut (jogjacitymall.com):

1. Visi:

Menjadi Ikon yang terdepan dalam tujuan hiburan dan perbelanjaan di asia sesuai dengan tagline yakni "Spirit Of Jogja"

2. Misi

- a) Memberikan pengalaman *two in one* dalam berbelanja dan menikmati hiburan yang dipadukan dengan kearifan lokal
- b) Memberikan keberhasilan finansial pada mitra kerja
- c) Memaksimalkan *shareholder* untuk menambah nilai investasi kepada *stakeholder* lainnya

B. Logo Perusahaan

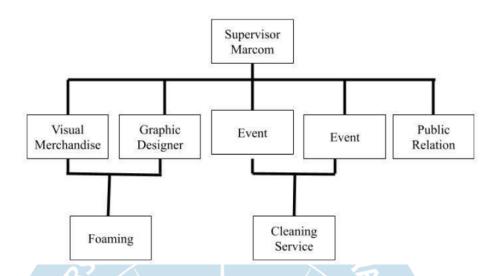


Gambar 2.11: Logo JCM

Sumber: Website jogjacitymall.com

Logo JCM terdiri dari tiga unsur utama yakni logotype, tagline dan icon. JCM dengan tagline Spirit of Jogja harus selalu muncul di bawah logotype. Icon dapat digunakan secara bebas saat untuk mewakili perusahaan. Pada bagian logotype terdapat tiga elemen warna yang full colour dengan makna JCM ingin mencapai kejayaan dengan langkah berani, berbeda, namun tetap kental dengan budaya Yogyakarta. Icon yang melambangkan Mahkota jawa dan dua pilar Romawi memiliki makna budaya jawa khususnya Yogyakarta yang dipadukan dengan arsitektur khas Romawi sebagai lambang kejayaan dengan memadukan nuansa tradisional. Logotype JCM dengan jenis font Serif Bodoni MT condensed mengintepretasikan suatu ketegasan dan intelektualitas sehingga mencerminkan sebuah keanggunan perusahaan. Warna hijau yang identik dengan Keraton Yogyakarta melambangkan ketenangan. Tagline JCM Spirit of Jogja dengan font vivaldi menjadi harapan bahwasannya JCM menjadi salah satu destinasi wisata di Yogyakarta. (Sumber: Wawancara Candra, 3 November 2021)

C. Struktur Organisasi



Gambar 2.12: Struktur Organisasi Divisi Event and Promotions

Sumber: Company Profile JCM

D. Public Relations di JCM

Di JCM PR masuk ke dalam divisi *event and promotions* atau sering disebut sebagai divisi EP. Divisi EP terdiri dari beberapa bagian yakni seorang officer PR yakni Candra, seorang officer *promotions*, dua orang yang bertanggung jawab atas event, seorang desain grafis, satu admin dan satu koordinator. Divisi EP juga membawahi *customer service* (CS) yang jumlahnya saat ini ada tiga orang. Guna menjaga hubungan baik dengan pengunjung, saat ada keluhan maka pengunjung dapat ke CS dan langsung diatasi oleh CS, namun apabila pengunjung merasa kurang puas maka keluhan akan ditindaklanjuti oleh PR. (Sumber: Wawancara Candra, 3 November 2021)

E. Tugas dan kewajiban Public Relations di JCM

- a. Bertanggung jawab dalam menjaga relasi baik dengan pihak internal maupun eksternal perusahaan.
- b. Bertanggung jawab menjaga dan meningkatkan citra positif perusahaan.
- c. Menjadi mediator antara perusahaan dengan publik seperti pengunjung, masyarakat, pemerintah dan tenant.
- d. Membuat materi promosi bagi media cetak, online dan radio.
- e. Membuat program guna menjaga relasi dengan pihak internal maupun eksternal
- f. Bertanggung jawab atas pembuatan izin pelaksanaan event.
- g. Bertanggung jawab atas customer service seperti pembuatan jadwal, penampilan dan pelatihan. (Sumber: Wawancara Candra, 3 November 2021)

F. Peta Lokasi

Berikut merupakan gambaran peta Jogja City Mall yang berada di lokasi yang strategis karena berada di salah satu jalan utama di Kota Yogyakarta yakni Jalan Magelang



Gambar: Peta Lokasi JCM Sumber: *Googlemaps.com*

G. Daftar Tenant

Sumber: Website jogjacitymall.com

No	Kategori	Nama Tenant
	Buku, Hobi dan Musik	 Gramedia My Secret Garden OB Fitness Health
	Children Related	 Kidzoona Toys Kingdom
	Department store	1. Matahari Department Store
	Elektronik	 Erafone Grapari Telkomsel Ibox Mi (Xiaomi) Wellcome Oppo Pabrik Acc Samsung
	Entertainment	 Amazone Cinema XXI The Wave ilu Space Princess Syahrini
	F&B	 Bakso Kota Cak Man Bakso Lapangan Tembak Baskin robbins Black Kebab Breadtalk Burger King Chatime Chio Dcrepes Gul-Gulu J.CO JC forest Es Teller Jolly Time Food Garden Kabobs Gokana MCD Kkuldak Kokumi Koma Old Town Pizza Hut

	24. Pok Pok 25. Starbucks 26. Tea n tea 27. Ventea 28. Kopi Kenangan Quali 29. Yamie Panda 30. La Creme 31. Richesee Factory 32. Yoshinoya 33. Merugame udon 34. Solaria
Fashion	1. 3second 2. Ada Fashion 3. Aleyaa Brand 4. Colorbox 5. Converse 6. Cool kids 7. J. Rep 8. Kids Icon 9. Kids station 10. Wacoal 11. Elzatta 12. Laviola 13. Allusan 14. Flies 15. Less Femmes 16. Cardinal 17. Giordano 18. Manzone 19. Max Fashions 20. Nobby 21. Rubi 22. Samsonite 23. The executive 24. Triset 25. Optik melawai 26. Optik Melia 27. Skechers 28. Optik Melia 29. Sports station 30. USS 31. Optik Seis 32. Stroberi 33. Payless 34. Watch Club 35. The Bra House

	36. Avenue 37. X8 38. Dr Specs
Health and Beauty Care	 Byhim Parfumerie Guardian Rudy Hadisuwarno The K nail art Jaco Trixie London Beauty Centre New Topsy Rainbrow
Home Related	 ACE hardware Bedding Informa Selma
Jewellery	1. Gallery Silver
Service	 Auto Clean Bank BRI Garda Center
Sport and Lifestyle	 New Balance Relx
Supermarket	1. Hypermart

H. Fasilitas



Gambar 2.13 : Panggung hiburan bagian depan JCM Sumber: Instagram @jogjacitymall



Gambar 2.14 : Atrium JCM
Sumber: Instagram @jogjacitymall



Gambar 2.15 : Atrium JCM
Sumber: Instagram @jogjacitymall



Gambar 2.16 : Lobby yang dapat digunakan sebagai area hiburan Sumber: Instagram @jogjacitymall