



UNIVERSITAS NASIONAL

**PERANAN *PUBLIC RELATION* EPIWALK MALL DALAM
MEMPERTAHANKAN HUBUNGAN KERJASAMA DENGAN
*TENANT OUTLET F&B (Food&Beverage)***

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

(S.I.Kom)

Janipa Deyoni

193516516368

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS EPIWALK MALL IN
MAINTAINING COOPERATIVE RELATIONSHIPS WITH F&B
(Food & Beverage) outlet tenants***

SKRIPSI

Submitted as one of the conditions for obtaining a Bachelor Degree of
Communication Science (S.I.Kom)

Janipa Deyoni

193516516368

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

2023



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL**

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Janipa Deyoni
NPM : 193516516368
Program Studi : Ilmu Komunikasi (*Public Relations*)
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Peranan *Public Relation Epiwalk Mall* dalam Mempertahankan Hubungan Kerjasama Dengan Tenant Outlet F&B (Food and Beverage)
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diajukan

Jakarta, 16 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Swastiningsih, SE, M.Si

Kaprodi Ilmu Komunikasi

Drs. Adi Prakosa, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Janipa Deyoni
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516368
Jurusan : Public Relation
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peranan *Public Relation* Epiwalk Mall Dalam
Mempertahankan Hubungan Kerjasama Dengan
Tenant Outlet F&B (Food and Beverage)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 16 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 24 Februari 2023

Ketua Sidang : Safrizal Rambe, S.I.P., M.Si

Penguji I : Nursatyo, S.Sos., M.Si

Penguji II : Swastiningsih, S.E., M.Si

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang beranda – tangan dibawah ini:

Nama : Janipa Deyoni
NPM : 193516516368
Judul Skripsi : Peranan *Public Relation* Epiwalk Mall Dalam Mempertahankan Hubungan Kerjasama Dengan *Tenant Outlet F&B (Food and Beverage)*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 02 / 02 / 2023

Yang membuat pernyataan,



Janipa Deyoni



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Janipa Deyoni
NPM : 193516516368
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peranan *Public Relation* Epiwalk Mall Dalam Mempertahankan Hubungan Kerjasama Dengan *Tenant Outlet F&B (Food and Beverage)*
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

Disetujui

Jakarta, 6 Maret 2023

Dosen Pembimbing

Swastiningsih, SE., M.Si.

Dekan



Dr. Erma Ermawati Chotim, M.Si

ABSTRAK

Nama : Janipa Deyoni

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Peranan Public Relation Epiwalk Mall Dalam

Mempertahankan Hubungan Kerjasama Dengan Tenant

Outlet F&B

Kata Kunci	<p>Indonesia menjadi salah satu bagian dari Negara yang terus mengalami tren positif/peningkatan dalam aspek perekonomian. investasi pusat perbelanjaan di Indonesia terus meningkat meskipun telah bermunculan e-commerce. Salah satu kota yang didapati terjadi perkembangan investasi pusat perbelanjaan dan bisnis makanan yang cukup pesat adalah Jakarta, hal ini dikarenakan tingginya.</p> <p>Objek penelitian ini adalah Epiwalk mall, tujuan untuk mengetahui peranan Public Relations dalam mempertahankan hubungan kerjasama dengan tenant outlet F&B, selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui job description serta bagaimana operasional dari Public Relations pada Departemen Public Relation dalam fungsinya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, metode yang digunakan penulis yaitu metode observasi, dokumentasi, wawancara. Hasil penelitian Peranan yang melekat pada Public Relations epiwalk terdiri peranan kepemimpinan, peranan teknisi komunikasi, pemecah masalah antara pihak pengelola Epiwalk mall dan tenant,</p> <p>Pada metode wawancara ini penulis melakukan wawancara dengan Dept Public Relations dan manager outlet Tenant Mokka Coffe cabana dan Tawan mengetahui bagaimana peranan dari Public Relations dalam mempertahankan hubungan kerjasama</p>
Hubungan kerjasama, Peranan, Tenant Outlet F&B	
Pembimbing	Swastiningsih, S.E, M.Si

ABSTRACT

Name : Janipa Deyoni

Study Program : Communication Science

Judul : The Role of Public Relations in Epiwalk Mall

Maintaining Cooperation Relations with Tenants

F&B outlets

<p>Key Words</p> <p>Cooperation relationship, role, F&B Outlet Tenant</p>	<p>Indonesia is one of the parts of the country that continues to experience a positive trend / increase in economic aspects. shopping center investment in Indonesia continues to increase despite the emergence of e-commerce. One of the cities where there is a fairly rapid development of investment in shopping centers and food businesses is Jakarta, this is due to its high altitude.</p> <p>The object of this study is Epiwalk mall, the purpose of knowing the role of Public Relations in maintaining cooperative relations with F&B outlet tenants, besides that this study also aims to find out the job description and how the operations of Public Relations in the Public Relations Department in its function. This type of research is qualitative descriptive research, the methods used by the author are observation methods, documentation, interviews. Research results The role attached to Epiwalk Public Relations consists of leadership roles, the role of communication technicians between epiwalk mall managers and tenants, problem solvers In this interview method, the author conducted an interview with the Dept. of Public Relations and the manager of the Tenant outlet Mokka Coffe cabana and Tawan to find out how the role of Public Relations in maintaining cooperative relations</p>
<p>Preceptor</p>	<p>Swastiningsih, S.E, M.Si</p>

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Semesta dan segala kemungkinan dan kesempatan yang telah disediakan-Nya. Dalam konstelasi-Nya yang Maha Agung dan Maha Mulialah karya kecil ini telah terlaksana. Di hadapan kemahaserpurnaan-Nya saya tunduk dan memuja. Dan sebagai perpanjangan lengan-lengan agung Semesta, banyak pihak telah membantu selesainya karya kecil yakni skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, tentunya selama proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan serta do'a dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya hendak mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional dan seluruh jajarannya.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.AP, Selaku Wakil Dekan FISIP Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, Selaku Wakil Dekan FISIP Universitas Nasional.

5. Bapak Drs. Adi Prakosa, M.Si, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional Jakarta.
6. Bapak Nursatyo S.sos., M.Si selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Ibu Dian Metha Ariyanti M.Si selaku dosen pembimbing akademik saya yang selalu membantu perkuliahan saya.
8. Bapak Safrizal Rambe, S.I.P., M.Si selaku Ketua Sidang pada Sidang Skripsi saya
9. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si selaku Penguji satu pada Sidang Skripsi saya
10. Ibu Swastiningsih, S.E M.Si selaku Penguji dua pada Sidang Skripsi saya dan juga sekaligus sebagai dosen pembimbing terhebat yang telah menyediakan waktunya, tenaga, dan pikiran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan Penulisan Skripsi Saya
11. Kedua Orang Tua tersayang penulis untuk seluruh jerih payah, do'a yang senantiasa menemani saya menyelesaikan Perkuliahan, dan saudara kandung saya adik dan kakak yang selalu membantu mendoakan penulis dalam tahap perkuliahan.
12. Diri saya sendiri, terima kasih banyak sudah berjuang sejauh ini, sekuat ini, untuk tidak pernah lelah dan jenuh berproses dalam segala hal.
13. orang tersayang, Aa Diaz yang sudah menjadi alasan saya untuk selalu yakin dan terus semangat menyelesaikan proses pengerjaan skripsi ini

14. seluruh rekan seperjuangan penulis di FISIP UNAS angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. Terimakasih atas pertemanan selama ini

15. Seluruh Dosen Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.

16. Staff Sekretariat Universitas Nasional yang telah membantu penulis dalam hal administrasi akademik penulis.

17. Key Informan dan Informan saya yang telah senantiasa meluangkan waktunya untuk di wawancara bersama penulis, ada bapak Rudianto selaku Kepala Dept Public Relation selaku Key Informan, Teddy Ali Fadaditya selaku Informan 1 saya dan Informan 2 saya ada Rafie Zanadnie

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu

Jakarta, 16 Februari 2023



Janipa Deyoni

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Pengertian dari Kajian Pustaka	23
2.2.1 <i>Relationship Management Theory</i>	23
2.3 Kerangka Konsep.....	30

2.3.1 <i>Public Relation</i>	30
2.3.2 Hubungan Kerjasama.....	36
2.3.3 <i>Tenant</i> (Penyewa)	39
2.3.4 Outlet.....	41
2.3.5 Industri <i>Food and Beverage</i>	42
2.4 Kerangka Pemikiran.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Pendekatan Penelitian	47
3.2 Penentuan Informan	48
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	54
3.5 Teknik Keabsahan Data	57
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	58
BAB IV PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian	60
4.2 Konsep Peranan dan Tujuan <i>Public Relation</i> Epiwalk Mall.....	73
4.3 Faktor pendorong Hubungan kerjasama <i>Public Relation</i> dengan Tenant Food&Beverage (Outlet Tenant Mokka Coffe Cabana dan Tawan).....	87
4.4 Pembahasan.....	96
BAB V PENUTUP	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	107

LAMPIRAN I	108
LAMPIRAN II.....	109
LAMPIRAN III.....	110
LAMPIRAN IV	112
LAMPIRAN V	118
LAMPIRAN VI	137
LAMPIRAN VII	139



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Informan Kunci.....	49
Tabel 3.2 Informan Pendukung.....	50
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Ekonomi Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Tren Data Pertumbuhan industry Sektor Makanan dan	3
Gambar 1.3 Data Jumlah Penduduk Jakarta Selatan Tahun 2021	5
Gambar 1.4 Data Mall DKI Jakarta Dengan pengunjung terbanyak menurut traffic	6
Gambar 4.1 Oval Atrium Epiwalk Mall.....	62
Gambar 4.2 Pameran Mercedess di 2018.....	62
Gambar 4.3 Pameran Motor Scooter di 2022	63
<i>Gambar 4.4</i> Lobby Utama	64
Gambar 4.5 letak Gedung Epiwalk Mall secara keseluruhan	65
Gambar 4.6 Logo Epiwalk Mall	67
Gambar 4.7 Proses Kerja Pengelola Epicentrum Walk Mall	69
Gambar 4.8 struktur Organisasi Pengelola Epicentrum Walk Mall.....	71
Gambar 4.9 Formulir Keluhan Saran dan Permintaan.....	76
Gambar 4.10 Surat peraturan Operasional Mall dimasa PPKM	83
Gambar 4.11 Surat Pemberitahuan Event.....	84
Gambar 4.12 bentuk kerjasama dengan Mokka Coffe.....	89
Gambar 4.13 Bentuk kerjasama dengan Tawan.....	89
Gambar 4.14 Kegiatan regular checks to Tenant.....	95