



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN KELUHAN *TENANT* DI PT TRANS RETAIL INDONESIA



HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2024



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Aprila Widya Astuti
NIM : 2105311046
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan
Tenant Di PT Trans Retail Indonesia

Depok, 20 Agustus 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP 198007112015041001

Dra., Mawarta Onida Sinaga, M.Si.
NIP 196203061990032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariam, M. Si.
NIP 196501311989032001



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Aprila Widya Astuti
NIM : 2105311046
Program Studi : Diploma III Administrasi bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan Tenant Di PT Trans Retail Indonesia

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 13 Agustus 2024

Waktu : 10.30 - 11.30

TIM PENGUJI

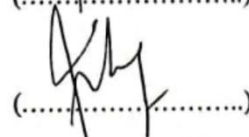
Ketua Sidang : Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP 190410191989032001


(.....)

Penguji I : Fachri Aditya, M.M.
NIP 199102062022031005


(.....)

Penguji II : Riza Hadikusuma, M.Ag.
NIP 197404032001121002


(.....)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Penanganan Pelayanan Keluhan Tenant di PT Trans Retail Indonesia” ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan Pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Jakarta.

Selama penyusunan tugas akhir ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis. Untuk semua itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra., Iis Mariam, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Taufik Akbar, M.S.M., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Dra. Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing materi yang telah senantiasa memberikan pengarahan dan bimbingan untuk menyusun tugas akhir ini.
6. Dra., Mawarta Onida Sinaga, M.Si., selaku dosen pembimbing teknis yang telah senantiasa memberikan pengarahan, bimbingan, serta saran untuk menyusun tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen dan staf Jurusan Administrasi Niaga yang telah membantu dan mengajarkan penulis dalam perkuliahan baik secara offline maupun online.
8. Kedua orang tua penulis, Bapak Suyadi dan Ibu Widarsih yang telah sabar mendidik, mendoakan, serta memberikan kasih sayang yang tulus. Teruntuk juga adik penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
9. Sariana Destiana, Dimas Immanuel, dan Fenny Setyowati selaku Mentor Magang di PT Trans Retail Indonesia.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

10. Melati Kinantika, Ayu Nabila Ranaqia, Andi Fayola Qayla, Alisa Balghis, Najmah Nur Zharifah, selaku teman penulis yang sangat berarti kehadirannya, tanpa ada kebaikan mereka, penulis tidak mungkin sampai ditahap ini.

11. Terima kasih teruntuk pemilik nama Zachri Zulkarnain Hasan, yang sudah memberikan segala dukungannya dalam berbagai bentuk selama penyusunan laporan akhir ini berlangsung.

12. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi penyajian maupun materi. Oleh karena itu dengan tidak mengurangi rasa hormat penulis sangat mengharapkan saran atau kritik yang sifatnya membangun dan bermanfaat untuk kesempurnaan tugas akhir ini.

Penulis juga berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca yang dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta dapat digunakan untuk membantu dan memperlancar dalam menyelesaikan tugas.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Jakarta, 4 Maret 2024

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	9
1.1 Latar Belakang	9
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penulisan	11
1.4 Manfaat Penulisan	12
1.5 Metode Pengumpulan Data	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Pengertian Administrasi	13
2.2 Pengertian Prosedur	13
2.3 Pengertian Pelayanan	17
2.4 Pengertian Penanganan.....	18
2.5 Pengertian Keluhan	19
2.6 Pengertian <i>Tenant</i> (Penyewa).....	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
3.1 Profil Perusahaan.....	24
3.2 Sejarah Perusahaan.....	24
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	25
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	25
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
4.1 Prosedur Penanganan Keluhan Tenant Pada PT Trans Retail Indonesia	30
4.2 Kendala Yang Dihadapi Serta Solusi Yang Dilakukan Dalam Pelaksanaan Penanganan Keluhan Tenant Di PT Trans Retail Indonesia	42
BAB V PENUTUP.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Trans Retail Indonesia	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Transmart Mall di PT Trans Retail Indonesia...	26
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Divisi Tenant Relation	28
Gambar 4.1 Alur Penanganan Keluhan Perbaikan Tenant.....	33
Gambar 4.2 Surat Keluhan Dari <i>Tenant</i>	34
Gambar 4.3 Konfirmasi Kepada <i>Tenant</i>	36
Gambar 4.4 Alur Penanganan Keluhan Operasional <i>Tenant</i>	37
Gambar 4.5 Surat Keluhan Dari <i>Tenant</i>	38
Gambar 4.6 Menghimbau <i>Tenant</i> untuk Beroperasi kembali	40
Gambar 4.7 Surat Peringatan	41

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan wawancara	49
Lampiran 2 Excel Data Keluhan di PT Trans Retail Indonesia	49
Lampiran 3 Bukti kerusakan diberikan <i>Tenant</i>	50
Lampiran 4 <i>Tenant Hand Book</i>	50





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu kegiatan untuk memenuhi kepentingan orang lain yang dilakukan sesuai dengan haknya oleh sekelompok orang. Praktik pelayanan yang baik dalam suatu organisasi merupakan salah satu elemen penting yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan karena tujuan perusahaan adalah untuk menjamin kepuasan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Pelayanan prima adalah jenis pelayanan terbaik yang diberikan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan dalam maupun di luar perusahaan. Pelanggan puas erat kaitannya dengan pelayanan.

Tingkat kepuasan pelanggan setelah membandingkan produk atau layanan yang diterima sesuai dengan harapan disebut kepuasan pelanggan. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya adalah kepuasan pelanggan. Layanan yang baik akan membuat pelanggan puas, sedangkan layanan yang buruk akan membuat pelanggan kecewa dan mengajukan keluhan atas layanan yang tidak memuaskan. Keluhan dapat didefinisikan sebagai ekspresi perasaan seseorang yang tidak puas dengan perilaku atau layanan tertentu. Ini dapat dikomunikasikan secara lisan atau tertulis. Pelaku bisnis harus memperhatikan keluhan pelanggan karena mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika keluhan pelanggan tidak ditangani dengan baik, pelanggan akan kecewa dan bisnis akan kehilangan kepercayaan mereka. Selain itu, keluhan pelanggan dapat digunakan sebagai sumber evaluasi untuk meningkatkan layanan pelanggan perusahaan.

PT Trans Retail Indonesia adalah perusahaan yang terkait dengan industri retail di Indonesia. Salah satu entitas terkemuka yang dimiliki oleh PT Trans Indonesia adalah Transmart, yang merupakan jaringan supermarket dan hipermarket yang tersebar di berbagai kota di Indonesia. Transmart dikenal karena



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menyediakan berbagai macam produk, mulai dari kebutuhan sehari-hari hingga barang elektronik dan peralatan rumah tangga. Transmart juga memiliki tenant-tenant didalamnya. Tenant dalam Transmart dapat dianggap sebagai pelanggan, yang harus diberikan pelayanan dengan baik, karena dapat mempengaruhi keberhasilan Transmart. Pelayanan tenant dalam Transmart ditangani oleh divisi *Tenant Relation*.

Tenant relation dalam PT Trans Retail Indonesia mempunyai tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada tenant yang sudah melakukan kontrak kerjasama dengan Transmart. Para tenant dapat menyampaikan keluhan atau kebutuhannya di toko kepada divisi *Tenant Relation*. Banyak tenant yang mempunyai masalah terkait kerusakan yang terjadi di toko ataupun pengaduan mengenai operasional toko. Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh *Tenant Relation* dari Transmart terkadang belum dapat memuaskan tenant. Dengan memberikan respons dan solusi yang tepat dan cepat kepada tenant, Transmart dapat memperbaiki hal ini. Ini dapat dicapai melalui penerapan Standar Operasional Prosedur penanganan keluhan, yang berfungsi sebagai pedoman bagi staf untuk menangani keluhan tenant dengan cara yang sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku. Prosedur ini terdiri dari instruksi tertulis yang dimaksudkan untuk membantu pegawai menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang sederhana dan jelas, sehingga tidak ada variasi atau penyimpangan dalam proses penyelesaian tugas yang menyebabkan ketidaknyamanan. Untuk menangani keluhan tenant, ada sistem prosedural yang memudahkan proses dan memastikan bahwa pekerja bekerja dengan cara yang tepat sasaran dan optimal untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

Tenant dapat mengajukan keluhan terhadap kerusakan yang terjadi di toko melalui divisi *Tenant Relation*. Pengaduan operasional yang biasanya meliputi aturan jam buka toko, kebijakan biaya sewa, dan juga pemberhentian kontrak sebelum tanggal yang telah disepakati sebelumnya, dapat juga dilaporkan terhadap divisi *Tenant Relation*. Transmart dapat menerima sekitar sepuluh hingga lima belas keluhan dari tenant setiap hari, terutama selama pertengahan bulan dan akhir bulan. Setelah tenant menyampaikan keluhannya, dapat dilakukan tindakan lanjutan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada. Tentu saja,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

banyaknya keluhan yang disampaikan oleh tenant harus ditangani dan ditindaklanjuti dengan cepat dan responsif untuk memastikan bahwa tenant mendapatkan layanan yang terbaik yang dapat mereka harapkan.

Sistem prosedural mencegah dan meminimalkan terjadinya pelayanan yang kompleks dan proses yang tidak jelas. Karena adanya prosedur yang terstandar, perbaikan terus menerus dilakukan sepanjang proses pelayanan, dan pelayanan yang diberikan semakin meningkat setiap harinya. Oleh karena itu, terdapat prosedur untuk memastikan operasi layanan berjalan dengan sederhana dan jelas. Karena latar belakang permasalahan tersebut, penulis tertarik dengan pemilihan judul **“Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan Tenant Di PT Trans Retail Indonesia”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, perumusan masalah dapat dibuat sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur penanganan keluhan tenant pada PT Trans Retail Indonesia?
- b. Bagaimana kendala yang dihadapi serta solusi yang dilakukan dalam pelaksanaan penanganan keluhan Tenant di PT Trans Retail Indonesia?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan prosedur penanganan keluhan Tenant di PT Trans Retail Indonesia.
- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan kendala yang dihadapi serta solusi yang dilakukan dalam pelaksanaan penanganan keluhan Tenant di PT Trans Retail Indonesia.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Manfaat Penulisan

Dalam pembuatan tugas ini, penulis berharap bisa memberikan beberapa manfaat yaitu:

- a. Bagi Penulis. Penulis bisa menerapkan teori-teori mata kuliah pelayanan prima yang penulis dapatkan di bangku kuliah. Penulis juga mendapatkan tambahan pengalaman dan pengetahuan mengenai dunia kerja, sehingga bisa menjadi pegangan ketika lulus perkuliahan dan memasuki dunia kerja.
- b. Bagi Perusahaan. Sebagai bahan masukan berupa saran dan juga ide-ide inovatif yang bisa berguna bagi Perusahaan, serta mendapatkan bantuan tenaga dalam pekerjaan yang ada.
- c. Bagi Pembaca. Menjadi sumber informasi dan juga bahan referensi bagi pihak yang membutuhkan di dunia pendidikan ataupun lembaga lainnya.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Wawancara
Melakukan proses diskusi langsung dengan Kepala Divisi *Tenant Relation* di PT Trans Retail Indonesia untuk mendapatkan informasi data untuk melakukan langkah-langkah penanganan keluhan tenant di PT Trans Retail Indonesia. (Pertanyaan Wawancara dapat dilihat pada lampiran 1).
- b. Dokumentasi
Penulis mengumpulkan data berupa dokumentasi melalui proses pekerjaan dan kegiatan yang penulis lakukan yang berkaitan dengan penanganan keluhan tenant. (Bukti dokumentasi dapat dilihat pada lampiran2)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur Penanganan Keluhan Tenant di PT Trans Retail Indonesia sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan tahapan yang jelas. Prosedur tersebut sudah dilaksanakan oleh PT Trans Retail Indonesia berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang ada (bukti lembar SOP dapat dilihat pada lampiran 4). Adanya prosedur dalam menangani keluhan membuat PT Trans Retail Indonesia melakukan penanganan keluhan Tenant dengan lebih efektif dan efisien serta terarah sehingga dapat memberikan penanganan keluhan yang baik dan memuaskan tenant.
- b. Masih terdapat beberapa kendala dalam prosedur penanganan keluhan tenant di PT Trans Retail Indonesia masih mengalami beberapa kendala yang disebabkan karena kurangnya komunikasi efektif dan keterbatasan sumber daya manusia. Solusi terhadap kendala yang disebutkan yaitu memperbaiki saluran komunikasi dan meningkatkan keterampilan staf. Proses penanganan keluhan tenant menjadi terhambat dan tidak maksimal dikarenakan adanya kendala yang dialami tersebut. Tetapi PT Trans Retail Indonesia sudah melakukan beberapa solusi untuk meminimalisir terjadinya hambatan tersebut.

5.2 Saran

Saran dari penulis mengenai penanganan keluhan tenant di PT Trans Retail Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Tenant tetap dilayani sesuai dengan SOP atau prosedur yang berlaku, oleh divisi Tenant Relation PT Trans Retail Indonesia. Staf dapat memberikan

pembelajaran terhadap permasalahan yang terjadi dan selalu menjaga komunikasi dengan mendengarkan keluhan yang disampaikan tenant dengan sabar dan pastikan setiap keluhan ditangani oleh tim yang kompeten dan bertanggung jawab.

- b. PT Trans Retail Indonesia melakukan penambahan jumlah staf divisi *Tenant Relation* di setiap provinsi. Penambahan staf minimal 1 orang di setiap provinsinya yang sifatnya tidak menetap tetapi bertugas menangani tenant yang ada di Transmart dalam jangkauan provinsi. Staf tersebut nantinya dapat meneruskan keluhan yang ditangani kepada divisi terkait seperti divisi *Fit Out* dan *Procurement*. Hal tersebut dikarenakan divisi *Fit Out* yang akan meninjau keluhan yang diajukan dan menyampaikan kebutuhan apa saja yang diperlukan kepada divisi *Procurement*. Divisi *Procurement* merupakan divisi yang akan menyetujui dan menghubungi vendor untuk melakukan perbaikan, baik dalam bentuk barang dan jasa yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan.

Dengan ini, PT Trans Retail Indonesia dapat untuk mengurangi dampak negatif dari kurangnya komunikasi yang efektif dan keterbatasan sumber daya manusia yang dapat menjadikan meningkatnya efektivitas dalam menangani keluhan tenant.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arini T. Soemohadiwidjojo. 2014. Mudah Menyusun SOP. Jakarta: Peneba Pila
- Budihardjo, M. 2014. Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. 2019. *Service Management Operations, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw-Hill Education.
- Hani Handoko. 2019. Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia Edisi 2. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2018. *Manajemen Pemasaran* (E. 12, Ed.). Jakarta: PT. Indeks.
- Mulyadi. 2016. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- Nuraida, Ida. 2014. Manajemen Administrasi Perkantoran Edisi Revisi. Yogyakarta: PT Kanisius
- Purnamasari. 2015. Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure. Jakarta: Kobis (Komunitas Bisnis)
- Rangkuti, Freddy. 2017. Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Rasto. 2015. Manajemen Perkantoran. Bandung : ALFABETA.
- Rifka R.N. 2017. Step by Step Lancar Membuat SOP, Depok : Huta Publisher
- Siagian, S. P. 2014. *Teori dan Praktik Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutari, Tatay. 2016. Funtastic Service. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, Fandy 2017. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.

JURNAL

- Hamdan, Allam. 2015. "The Impact Of Corporate Governance On Firm Performance: Evidence From Bahrain Stock Exchange". *European Journal of Business and Innovation Research* Vol.3, No.5, pp.25-48.
- Islamiyati, M., & Yulianita, N. (2019). Manajemen Krisis dalam Menangani Keluhan Pelanggan Crisis Management in Handling Customer Complaints Pendahuluan Krisis merupakan salah satu ancaman yang dapat memengaruhi citra perusahaan atau organisasi , adanya krisis tentunya perusahaan harus bisa

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

men. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 5(2).

Puspasari, E. K. 2021. *Aktivitas Social Media Marketing di PT. Trans Retail Indonesia*. Universitas Multimedia Nusantara.

Putri H. H., (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pengguna jasa damri di bandara soekarno-hatta (studi kasus terhadap pengguna jasa damri bandara Soekarno-Hatta) Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

Suciawan, Felicia Janice. 2014. Relationship Management Tenant Relations Mal XYZ. *Jurnal E-Komunikasi* Vol 2, No 3.

Tazkiya, F. H., Wulan, I. A. D. P., & Damayanti, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(02), 485–492. <https://doi.org/10.29040/jie.v3i02.670>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Pemasaran Jasa: Mengintegrasikan Fokus Pelanggan di Seluruh Perusahaan*. New York: McGraw-Hill Education.

WEB

KBBI. (2024). Penanganan. Retrieved March 18, 2024, from Kamus Besar Bahasa Indonesia website: <https://kbbi.web.id/>

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan wawancara

1. Apa jenis keluhan Tenant yang terdapat di PT Trans Retail Indonesia?
2. Bagaimana prosedur penanganan keluhan Tenant di PT Trans Retail Indonesia?
3. Apa saja kendala dan solusi yang terjadi dalam proses penanganan keluhan Tenant di PT Trans Retail Indonesia?
4. Upaya apa saja yang dilakukan PT Trans Retail Indonesia untuk menangani keluhan Tenant?

Lampiran 2 Excel Data Keluhan di PT Trans Retail Indonesia yang digunakan sebagai dokumentasi

Kategori Keluhan	Property	Nama Tenant	Tenant Komplain	Tanggal Kejadian	ACTION PLAN	Detail Masalah	Progress Week 1 (Maret 2024)	Progress Week 2 (Maret 2024)	
kecemasan terhadap tdk	Lampung	Kids City	Boor	April 2023	Perbaikan Sumber kebocoran	* 1 tdk bocor berasal dari Tembok CDV	*Diperlukan vendor untuk perbaikannya	*Sudah dilakukan perbaikan, tetapi masih terdapat kebocoran, sedang dilakukan komunikasi terhadap vendor yang bersangkutan	*Vendor sedang mencai boor
kecemasan terhadap tdk	Magway	Kids City	Boor	April 2023	Perbaikan Sumber kebocoran	* 1 Tdk, Ruang Pemas (ceiling) dinding Timur, Selatan, Sumbu Bar. Toilet Perbaikan	*Sedang dalam pengajuan ke procurement	*Sedang dalam pengajuan ke procurement	*Sedang menunggu ke
kecemasan terhadap tdk	Masara	Kids City	Boor	April 2022	Perbaikan Sumber kebocoran	* 1 tdk kebocoran	*Sudah dilakukan survei, tinggal menunggu peroviran	*Sudah dilakukan survei, tinggal menunggu peroviran	*Vendor sedang menunggu ketertarikan vendor
kecemasan terhadap tdk	Paling	Kids City	Boor	April 2023	Perbaikan Sumber kebocoran	*tumpang tihai 24 tdk seluruh area diiringi lg pintu depan transmitt per dalam area	*masu aku saat ini sudah on running, tinggal perbaikan dipa, tinggal approval budget	*Menunggu approval budget untuk perbaikan pipa	*Menunggu approval
kecemasan terhadap tdk	Pekalongan	Kids City	Boor	April 2023	Perbaikan Sumber kebocoran	* 1 tdk kebocoran	*Tahap pengajuan setting di procurement	*Tahap pengajuan setting di procurement	*Tahap pengajuan se
kecemasan terhadap tdk	Bungkur	Kids City	Boor	April 2023	Perbaikan Sumber kebocoran	* 1 tdk kebocoran (ruang engineering, killer dan office bar-wanta)	*Perbaikan sudah masuk dan sudah di finish ke procurement	*Perbaikan sudah masuk dan sudah di finish ke procurement	*Perbaikan sudah m
kecemasan terhadap tdk	Selatudi	Kids City	Boor	April 2023	Perbaikan Sumber kebocoran	* 13 tdk kebocoran	*Diturunkan menggunakan jasa vendor dikarenakan kondisinya tidak memungkinkan untuk perbaikan tradisional (sement)	*Diturunkan menggunakan jasa vendor dikarenakan kondisinya tidak memungkinkan untuk perbaikan tradisional (sement)	*Sedang menunggu se
Penyulit yang tidak standar	Cempaka Putih	Kids City	Boor	April 2023	Perbaikan Sumber kebocoran	* Remot terganggu jika semua, sehingga ketika debit air hujan besar, airnya bertakbi ke dalam area	*Remotor yang mengerjakan perbaikan kebocoran sudah melakukan project muhaha terdahulu	*Remotor yang mengerjakan perbaikan kebocoran sudah melakukan project muhaha terdahulu	*Vendor mendahului
kecemasan terhadap tdk	Jambi	Kids City	Boor	April 2023	Perbaikan Sumber kebocoran	* 1 tdk bocor	*Sedang menunggu validasi untuk perbaikan data CA	*Sedang menunggu validasi untuk perbaikan data CA	*Menunggu perbaikan
kecemasan terhadap tdk	Kuning	Kids City	Boor	April 2023	Perbaikan Sumber kebocoran	* 1 tdk kebocoran di atas dan 3 tdk di area	*Sedang menunggu Misi vendor	*Sedang menunggu Misi vendor	*Menunggu vendor m

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Bukti kerusakan diberikan *Tenant* yang selanjutnya akan dianalisis oleh divisi *Tenant Relation*



Lampiran 4 *Tenant Hand Book* sebagai acuan dalam penanganan keluhan *Tenant*



BAGIAN II

PROSEDUR DAN TATA TERTIB UMUM OPERASIONAL

A. PROSEDUR PENATAAN ULANG RUANG PAMER (SHOPFRONT)

1. Setiap *tenant* diwajibkan ikut menata *shopfront/window display* sesuai tema yang ada, khususnya dalam menyambut hari-hari besar, seperti, Hari Raya Natal, Hari Raya Kemerdekaan, Hari Raya Idul Fitri, Tahun Baru, serta hari-hari besar lainnya.
2. Penataan *shopfront/window display* perlu dilakukan sebagai sarana promosi untuk memperlebarkan kepada pengunjung TransPark Mall Juanda Bekasi mengenai berbagai macam produk-produk yang dijual oleh *tenant* sesuai dengan daftar merk yang tercantum dalam Esasialan Sewa Menyewa (*lease agreement*).
3. *Tenant* wajib mengajukan surat izin keluar/masuk barang kepada Dept. *Tenant Relation* TransPark Mall Juanda Bekasi untuk keperluan dekorasi *windows display* sesuai dengan aturan yang berlaku.
4. Pelaksanaan penataan ruang pamer (*shopfront*) hanya dapat dilakukan di luar jam operasional, dengan membuat Surat Izin Kerja yang dapat diajukan kepada manajemen TransPark Mall Juanda Bekasi.
5. Masing-masing *tenant* yang menggunakan barang pamer (*display*), diharapkan untuk melakukan pemeliharaan lantai dan kaca-kaca dari *shopfront display* secara baik agar terlihat bersih, rapi, dan menarik demi kepuasan estetika pengunjung.
6. *Tenant* diharapkan melakukan evaluasi terhadap produk barang yang dijual secara berkala.
7. Dilarang memajang informasi lowongan kerja pada *window display*.
8. Dilarang menggunakan kursi/furniture plastik yang tidak sesuai dengan standar TransPark Mall Juanda Bekasi.
9. *Tenant* dilarang memuncuk kardus diluar dan dalam area unit usaha *tenant*, harus diletakkan dalam gudang *tenant* sehingga tidak terlihat pengunjung oleh pengunjung.
10. Lampu neon (*signage, window & corridor display*) unit *tenant* harus dibubungkan dengan timer aktif yang mengikuti jam operasional TransPark Mall Juanda Bekasi dan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta