



© 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

PERAN *TENANT RELATIONS DEPARTMENT*
PT SARANAGRIYA CIPTA KREASI
DALAM MENJALIN HUBUNGAN DENGAN
PENYEWA SOUTH78



NANDA SHAFI QOLBINA

NIM: 2105311117

TUGAS AKHIR

HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Diploma III Politeknik

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

2024



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

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Nanda Shafa Qolbina
NIM : 2105311117
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Peran *Tenant Relations Department* PT Saranagriya Cipta
Kreasi Dalam Menjalin Hubungan Dengan Penyewa
SOUTH78

Depok, 27 Agustus 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Risya Zahrotul Firdaus, S.I.Kom, M.Si.

NIP. 198609082020122006

Dr. Narulita Syarweny, S.E., M.E.,
CPHRM, CPHCM, CHCBP. CPS

NIP. 19641022199012201

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

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

NIP. 496501311989032001

- 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 PENGESAHAN

Nama : Nanda Shafa Qolbina
Nim : 2105311117
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Peran *Tenant Relations Department* PT Saranagriya Cipta
Kreasi Dalam Menjalain Hubungan Dengan Penyewa
SOUTH78

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 : Rabu
Tanggal : 27 Agustus 2024
Waktu : 09.15 s.d. 10.15 WIB

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Risya Zahrotul Firdaus, S.Ikom, M.Si.
NIP. 198609082020122006


(.....)

Penguji I : Arizal Putra Pratama, B.O.M, M.A.B.
NIP. 198711112022031003


(.....)

Penguji II : Restu Jati Saputro, S.Si, M.Sc.
NIP. 198801142019031005


(.....)

- 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 mengumumikan 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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Peran *Tenant Relations Department* PT Saranagriya Cipta Kreasi Dalam Menjalin Hubungan Dengan Penyewa SOUTH78”**. Penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Administrasi Bisnis Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari dalam upaya penulisan Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan moril maupun materil 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 Politeknik Negeri Jakarta.
3. Taufik Akbar, S.E., M.S.M., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan laporan tugas akhir.
4. Risyah Zahrotul Firdaus, S.I.Kom, M.Si., selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu, pikiran, kesabaran, dan perhatiannya dalam membimbing saya sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
5. Dr., Narulita Syarweny, S.E., M.E., CPHRM, CPHCM, CHCBP, CPS, sebagai dosen pembimbing teknis penulisan tugas akhir yang telah membantu dalam kaidah penulisan tugas akhir berdasarkan pedoman.
6. Ibu Titi Handayani selaku Tenant Relations Specialist dan staff PT Saranagriya Cipta Kreasi yang telah memberikan pengarahan, ilmu pengetahuan, wawasan, serta kesabaran dalam kebutuhan informasi guna penyusunan tugas akhir.



© 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

7. Ibu Siti Maisyarah sebagai orang tua tercinta dan kedua kakak; Alif Fariz, dan Rifqi Arkan Ibrahim yang selalu mendukung serta mendoakan saya selama penyusunan laporan tugas akhir.
8. Sahabat, teman-teman seperjuangan Diploma III Administrasi Bisnis 2021 dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada Penulis.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga penulisan laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Depok, 19 Juni 2024

Penulis

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	4
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 <i>Public Relations</i>	6
2.1.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	6
2.1.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	6
2.1.3 Ruang Lingkup <i>Public Relations</i>	7
2.1.4 Peran <i>Public Relations</i>	7
2.2 <i>Tenant Relations</i>	8
2.3 <i>Relationship Management</i>	9
BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN.....	11
3.1 Sejarah Perusahaan.....	11
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	12
3.3 Nilai-Nilai Perusahaan.....	12
3.4 Struktur Organisasi.....	13
BAB IV PEMBAHASAN.....	16
4.1 Peran <i>Tenant Relations Department</i> PT Saranagriya Cipta Kreasi Dalam Menjalin Hubungan Dengan Penyewa SOUTH78.....	16
4.2 Kendala yang Dihadapi Oleh <i>Tenant Relations Department</i> PT Saranagriya Cipta Kreasi Dalam Menjalin Hubungan Dengan Penyewa SOUTH78.....	26
BAB V PENUTUP.....	28
5.1 Kesimpulan.....	28
5.2 Saran.....	29

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSAKA.....	30
DAFTAR LAMPIRAN	32



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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo SOUTH78.....	11
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Saranagriya Cipta Kreasi	14
Gambar 4.1 Contoh Penerimaan Keluhan dari Penyewa	17
Gambar 4.2 Perbaikan dari Keluhan Penyewa	18
Gambar 4.3 Contoh Surat Pemberitahuan Kepada Penyewa	20
Gambar 4.4 Surat Ijin Pekerjaan Fit Out/Renovasi	21
Gambar 4.5 Surat Ijin Keluar Masuk Barang	22
Gambar 4.6 Google Form Survey Kepuasan Penyewa	25





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. Wawancara.....	32
----------------------------	----





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 I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, pembangunan industri dan pembangunan ekonomi saling terkait erat. Saat ini, pemerintah tengah berupaya untuk mendorong pertumbuhan industri di Jakarta. Salah satu kota di Indonesia yang dianggap sebagai kawasan metropolitan dan tumbuh serta berkembang sangat cepat adalah Jakarta. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya pembangunan gedung dan infrastruktur lainnya yang turut mendukung pertumbuhannya. Jakarta tercatat sebagai salah satu kota dengan jumlah gedung pencakar langit yang cukup banyak dan menduduki peringkat ketujuh di dunia versi The Skyscraper Center, situs resmi yang menyediakan informasi mengenai gedung-gedung tertinggi di dunia. Menurut data The Skyscraper Center, Jakarta merupakan pemilik total 382 gedung tinggi. Hingga saat ini, gedung-gedung pencakar langit yang tingginya melebihi 150 meter sebagian besar ditempati oleh perkantoran sebesar 42%, diikuti oleh bangunan tempat tinggal 36%, bangunan serba guna (*mixed-use building*) 21%, dan hotel 12%.

Bangunan serba guna (*mixed-use building*) adalah bangunan yang menggabungkan berbagai fungsi, seperti pertokoan dan hotel, apartemen dan mal, atau apartemen dan kantor sewa. Dengan menggabungkan berbagai fungsi menjadi satu unit, bangunan ini dapat mengoptimalkan penggunaan ruang dan menurunkan biaya konstruksi. Menggabungkan bangunan untuk berbagai tujuan tidak hanya menghemat lahan, tetapi juga dapat meningkatkan nilai ekonomi sebuah daerah. Sebuah gedung yang memiliki beberapa fungsi ini perlu dikelola dengan baik, mulai dari perawatan hingga pemeliharaan. Oleh karena itu, diperlukan perusahaan *building management* dalam pengelolaan bangunan serba guna yang efisien.

Building management merupakan aktivitas yang melibatkan pengelolaan semua kebutuhan sebuah gedung atau properti seperti sistem-sistem teknis



© 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 mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HVAC (*Heating, Ventilation, and Air Conditioning*), sistem keamanan gedung, fasilitas, layanan kebersihan, dan aspek lain yang mempengaruhi operasi dan meningkatkan kenyamanan penyewa gedung agar dapat dimanfaatkan fungsinya dalam jangka waktu yang panjang. Tugas *building management* tidak hanya mencakup pemeliharaan gedung tetapi juga penanganan sewa, pendapatan sewa, hubungan antara pemilik dan penyewa, keluhan pemeliharaan, perumusan kebijakan dan peraturan bangunan, dan manajemen gedung secara umum.

Dalam organisasi gedung, semua *stakeholder* memiliki peranan dan tanggung jawab yang penting bagi keberlangsungan aktivitas gedung. Para *stakeholder* bersifat saling membutuhkan, sehingga seluruh *stakeholder* diharapkan untuk bekerja sama dengan baik terhadap gedung yang dikelolanya. Umumnya, *stakeholder* pada bangunan serba guna terdiri dari pemilik (*shareholder*) pengelola atau manajemen (*building management*), penyewa dan pengunjung. Bangunan serba guna memiliki fasilitas yang memenuhi berbagai kebutuhan, menarik banyak pengunjung dan meningkatkan nilai ekonomi daerah. Meningkatnya daya tarik bangunan serba guna ini dapat dilihat dari keberagaman penyewa.

Penyewa merupakan elemen utama dalam sebuah bangunan serba guna dikarenakan penyewa memberikan pendapatan melalui pembayaran sewa, yang merupakan sumber utama bagi manajemen gedung. Pendapatan ini digunakan untuk pemeliharaan gedung, pembayaran utilitas, keamanan, dan berbagai layanan lain yang disediakan oleh pengelola gedung. Oleh karena itu, menjaga hubungan yang baik dengan penyewa sangat penting, karena memberikan manfaat besar bagi manajemen gedung baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam pengelolaan bangunan serba guna, terdapat departemen khusus yang bertanggung jawab atas segala urusan terkait penyewa, yang dikenal sebagai *tenant relations*.

Divisi *tenant relations* bertugas sebagai penghubung antara penyewa dan pemilik properti. *Tenant relations* juga termasuk dalam bidang pekerjaan *public relations*, yaitu memiliki peran meningkatkan loyalitas penyewa dan



© 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 kritikan 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

memperkuat citra gedung. *Tenant relations* memastikan bahwa semua keluhan dan permintaan penyewa ditangani dengan cepat, profesional, dan efektif. Citra gedung sangat dipengaruhi oleh kondisi fisik dan keamanan. *Tenant relations* bekerja sama dengan tim kebersihan dan keamanan untuk memastikan bahwa gedung selalu dalam kondisi terbaik, aman, dan nyaman untuk penyewa dan pengunjung. Dalam era teknologi dan tren modern, *tenant relations* semakin fokus pada personalisasi, teknologi, dan kenyamanan penyewa. Dengan mengikuti langkah-langkah untuk membangun hubungan yang kuat dengan penyewa, individu dan perusahaan dapat mencapai keberhasilan dalam industri properti yang dinamis. Fungsi *tenant relations* adalah sebagai perantara yang mempermudah penyewa di sebuah bangunan serba guna untuk menerima dan memahami kebijakan yang ditetapkan oleh manajemen gedung. Salah satu bangunan serba guna yang ada di Kota Tangerang adalah SOUTH78.

SOUTH78 merupakan bangunan serba guna yang dikembangkan oleh PT Saranagriya Cipta Kreasi. SOUTH78 adalah pusat kreatif gaya hidup yang ideal bagi berbagai komunitas dan disiplin kreatif, termasuk arsitektur, desain interior, desain grafis, serta desain produk, untuk bertukar ide dan berkolaborasi. Gedung ini dilengkapi dengan rumah yang telah diakurasi dengan konsep *living store*, hotel, ruang kerja, *food and beverages* (F&B), *artisan shops*, area multifungsi, hingga ruang public. SOUTH78 juga menyediakan akses dan tempat untuk mengadakan acara dan pameran kolaboratif seperti instalasi seni, bincang-bincang desain, lokakarya, bazaar, dan lain-lain. *Tenant relations* di SOUTH78 memiliki peranan penting dalam memelihara dan menjaga kondisi gedung dalam keadaan terbaik dan memastikan bahwa segala kekurangan atau kerusakan segera dilaporkan kepada departemen yang terkait. Pentingnya peran *tenant relations* dalam manajemen bangunan serba guna mendorong penulis untuk membahas lebih lanjut tentang “**Peran *Tenant Relations Department* PT Saranagriya Cipta Kreasi dalam Menjalin Hubungan dengan Penyewa SOUTH78**”



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

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan, tugas akhir ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

- a. Peran *Tenant Relations Department* PT Saranagriya Cipta Kreasi dalam menjalin hubungan dengan penyewa SOUTH78.
- b. Kendala yang dihadapi oleh *Tenant Relations Department* PT Saranagriya Cipta Kreasi dalam menjalin hubungan dengan penyewa SOUTH78.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan ruang lingkup di atas, penulis laporan tugas akhir ini bertujuan untuk:

- a. Menjelaskan peran *Tenant Relations Department* PT Saranagriya Cipta Kreasi dalam menjalin hubungan dengan penyewa SOUTH78.
- b. Mengetahui kendala yang dihadapi oleh *Tenant Relations Department* PT Saranagriya Cipta Kreasi dalam menjalin hubungan dengan penyewa dalam SOUTH78.

1.4 Manfaat Penulisan

Berikut ini merupakan manfaat penulisan dalam penyusunan tugas akhir, diantaranya:

- a. Bagi penulis, tugas akhir ini menjadi kesempatan untuk menerapkan materi yang telah dipelajari selama perkuliahan serta memperluas wawasan dalam bidang hubungan masyarakat, khususnya pada *tenant relations* di PT Saranagriya Cipta Kreasi. Penulis juga mendapatkan tambahan pengalaman dan pengetahuan mengenai dunia kerja, sehingga bisa menjadi pegangan ketika lulus perkuliahan dan memasuki dunia kerja.
- b. Bagi perusahaan, tugas akhir ini sebagai bahan acuan untuk mengevaluasi mengenai peran *Tenant Relations Department* dalam menjalin hubungan dengan penyewa SOUTH78 dan dapat memberikan masukan-masukan atau



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

ide yang positif yang bisa berguna bagi perusahaan yang bersangkutan maupun perusahaan lain.

- c. Bagi pembaca, tugas akhir ini dapat 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

Menurut Kerlinger dalam Fadhallah (2021:1) “Wawancara adalah peran situasi tatap muka interpersonal, yaitu seseorang (pewawancara), bertanya kepada orang yang diwawancarai untuk mendapatkan jawaban yang berhubungan tentang masalah penelitian”. Penulis melakukan wawancara ke *Tenant Relations Specialist* di PT Saranagriya Cipta Kreasi. Selanjutnya, penulis akan merekam, mencatat, dan menyusun hal-hal terkait dengan peran dari *tenant relations* dalam menjalin hubungan dengan penyewa SOUTH78.

b. Dokumentasi

Menurut Anggito dan Setiawan (2018:153) “Dokumentasi adalah salah satu cara pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen yang dibuat oleh subjek orang lain tentang subjek tersebut”. Metode dokumentasi yang dilakukan penulis dalam hal ini mengumpulkan data berupa dokumen-dokumen mengenai proses pekerjaan dan kegiatan yang penulis lakukan yang berkaitan dengan *tenant relations* di PT Saranagriya Cipta Kreasi.



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 mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil selama Praktik Kerja Lapangan di PT Saranagriya Cipta Kreasi, penulis mengambil kesimpulan dari pembahasan mengenai peran *tenant relations department* dalam menjalin hubungan dengan penyewa SOUTH78, yaitu diantaranya:

- a. Peran *tenant relations department* menjadi strategi untuk menjalin hubungan baik dengan *tenant*. Peran yang dilakukan yaitu dengan menerima dan menindaklanjuti komplain/keluhan *tenant*, membuat surat pemberitahuan kepada *tenant* terkait berbagai informasi, memberikan ijin terhadap *fit out* dan keluar masuk barang, melakukan kegiatan *tenant gathering* serta melaksanakan kuesioner *survey* kepuasan *tenant*. Peran atau tugas yang dilakukan oleh *tenant relations department* di PT Saranagriya Cipta Kreasi dalam menjalin hubungan baik dengan *tenant* SOUTH78 menerapkan peran *public relations* yaitu sebagai fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process*) dan teknisi komunikasi (*communications technician*). Sebagai *tenant relations* akan melakukan *relationship management* yang merupakan cara efektif dalam menjalin hubungan baik dengan *tenant*. Dengan adanya *relationship management*, *tenant* dengan *tenant relations* dapat menghasilkan sebuah saling pengertian dan saling menguntungkan (*mutual benefit*).
- b. Kendala yang terjadi pada *tenant relations department* dalam menjalin hubungan dengan penyewa yaitu adanya hambatan mis komunikasi. Penyewa kurang spesifik dalam identifikasi keluhan seperti bukti foto atau penjelasan mengenai kerusakan. Komunikasi antara penyewa dan *tenant relations* menjadi tidak efektif, karena adanya kebutuhan untuk tambahan penjelasan atau dokumentasi yang seharusnya bisa dihindari dengan foto yang lengkap. Selain itu, kurangnya kontrol ke area penyewa untuk cek langsung perbaikan atas keluhan penyewa dikarenakan *tenant relations*

mengalami keterbatasan dalam hal sumber daya, baik itu tenaga kerja maupun waktu.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan mengenai peran dan kendala *tenant relations department* dalam menjalin hubungan dengan penyewa SOUTH78, penulis memiliki saran dan masukan untuk bahan pertimbangan PT Sarangriya Cipta Kreasi agar dapat berjalan lebih baik lagi. *Tenant relations department* membuat sistem kontrol area yang terstruktur dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang jelas untuk menangani keluhan dan melakukan pemantauan untuk memantau kondisi area dan menangani potensi masalah lebih awal. Selain itu, *tenant relations* harus lebih proaktif dalam komunikasi, misalnya dengan mengonfirmasi dengan spesifik keluhan setelah menerima laporan dan memberikan saran perbaikan jika informasi yang disediakan penyewa kurang lengkap. *Tenant relations* juga menerapkan proses *follow-up* yang cepat untuk meminta tambahan detail jika diperlukan, guna menghindari penundaan lebih lanjut.

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 PUSAKA

- Adhitama P., Wirawati S. (2022). *Studi Pengelolaan Tenant Mall Outdoor Food And Beverage*. Jakarta: Universitas Tarumanegara
- Anggito A., Setiawan J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak.
- El Ishaq. (2015). *Kuliah Public Relations Pengantar & Praktik*. STAIN Kediri Press.
- Fadhallah. (2021). *Wawancara*. UNJ PRESS.
- Hendrian S.A. (2017). *Mixed Use Bulding di Jakarta Selatan Dengan Mempertimbangkan Keseimbangan Antara Manusia, Alam, dan Teknologi*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Kriyantono R. (2020). *Efektivitas Website Perguruan Tinggi Negeri Sebagai Penyedia Informasi Bagi Mahasiswa*. Malang: Universitas Brawijaya
- Permini N.L.P.E., Atmaja I.M.W.K. (2022). *Peran Humas Dalam Kegiatan Publikasi Online Pemerintah di Kabupaten Badung*. Depansar: Universitas Ngurah Rai.
- Putri N.S.A., Sulma N.Y., Pranoto P.A. (2023). *Peran Public Relations dalam Membangun Komunikasi dengan Publik Internal pada PT Indonesia Power Priok POMU*. Jakarta: Institut Komunikasi dan Bisnis LSPR Vol 3 No 4.
- Savitri, S.S., Fahmi, M.H. (2017). *Peran Tenant Relations Miko Mall Bandung Sebagai Perantara Komunikasi antara Manajemen dengan Tenant*. Bandung: Universitas Islam Bandung.
- Setiawan. (2017). *Relationship Management Tenant Relations High Point Apartment Surabaya*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Sinduwiatmo K. (2018). *Buku Ajar Manajemen Public Relation*. UMSIDA Press.
- Suciawan. (2014). *Relationship Management Tenant Relations Mal XYZ*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.

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 mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sumarni U. (2019). *Peran Humas Dalam Program Employer Branding di PT Mercedes-Benz Indonesia*. Bogor: Universitas Pakuan.



© 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



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. Wawancara



1. Apa peran dan tanggung jawab *Tenant Relations Department* di PT Saranagriya Cipta Kreasi?
2. Apa saja layanan utama yang disediakan oleh *Tenant Relations Department* kepada penyewa di SOUTH78?
3. Bagaimana *Tenant Relations Department* menangani keluhan atau masalah yang dihadapi oleh penyewa?
4. Apakah ada platform atau sistem khusus yang digunakan untuk memantau dan mengelola hubungan dengan penyewa?
5. Apa kendala selama *Tenant Relations* menjalini hubungan dengan penyewa?