



**STRATEGI KOMUNIKASI TENANT RELATION
KEPADA TENANT MAL PACIFIC PLACE DALAM
MENINGKATKAN LAYANAN OPERASIONAL**

SKRIPSI

Disusun oleh :

RIZKY ALFANDI

44218120099

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizky Alfandi
NIM : 44218120099
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Tenant Relation Kepada Tenant
Mal Pacific Place Dalam Meningkatkan Layanan
Operasional

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Juli 2024



(Rizky Alfandi)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rizky Alfandi
NIM : 44218120099
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Tenant Relation Kepada Tenant
Mal Pacific Place Dalam Meningkatkan Layanan
Operasional

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Kurniawan Prasetyo, M.Ikom ()
NIDN : 0316129201
Ketua Penguji : Melly Ridaryanthi, Ph.D ()
NIDN : 0324128202
Penguji Ahli : Gadis Octory, M.Ikom ()
NIDN : 0314108803

Jakarta, 15 Juli 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan
dibawah ini:

Nama : Rizky Alfandi
NIM : 44218120099
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Tenant Relation Kepada Tenant
Mal Pacific Place Dalam Meningkatkan Layanan
Operasional

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Juli 2024



(Rizky Alfandi)

ABSTRAK

Nama : Rizky Alfandi
NIM : 44218120099
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Komunikasi Tenant Relation Kepada Tenant
Mal Pacific Place Dalam Meningkatkan Layanan
Operasional
Pembimbing : Kurniawan Prasetyo M.Ikom

Penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi tenant relation di Mal Pacific Place Jakarta, sebuah pusat perbelanjaan mewah yang menghadapi tantangan dalam menjalankan strategi komunikasi dengan tenant. Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan memberikan rekomendasi terkait strategi komunikasi yang diterapkan untuk meningkatkan layanan operasional mal. Menggunakan paradigma post-positivisme dan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini menekankan pada pengumpulan data naturalistik melalui wawancara mendalam.

Untuk meningkatkan layanan operasional tenant relation Pacific Place mengubah kegiatan Tenant Gathering yang sebelumnya offline menjadi online, memberikan apresiasi terhadap tenant melalui kegiatan Tenant Awards, serta mengadakan BIT atau Building Inspections Tenant yaitu kegiatan pemeriksaan terhadap tenant untuk menjaga, merawat, dan memperbaiki atau mengganti apabila ada temuan yang sudah tidak layak.

Hasil penelitian mengungkap empat tahapan strategi komunikasi tenant relations: (1) Mengetahui karakteristik audiens melalui kunjungan rutin dan interaksi langsung; (2) Menentukan pesan dan saluran komunikasi yang efektif seperti visit tenant, meeting, whatsapp, dan e-mail; (3) Mengidentifikasi tujuan komunikasi melalui interaksi langsung dan follow-up keluhan; (4) Implementasi dan evaluasi strategi komunikasi melalui survei offline dan online. Penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya strategi komunikasi yang adaptif dan responsif dalam meningkatkan kinerja dan loyalitas tenant di pusat perbelanjaan.

Kata Kunci: *Public Relations, Strategi Komunikasi, Tenant Relation, Layanan*

ABSTRACT

Name : Rizky Alfandi
NIM : 44218120099
Study Program : Ilmu Komunikasi
Thesis Report Title : Strategi Komunikasi Tenant Relation Kepada Tenant
Mal Pacific Place Dalam Meningkatkan Layanan
Operasional
Counsellor : Kurniawan Prasetyo M.Ikom

This research focuses on the communication strategy of tenant relations at Pacific Place Mall Jakarta, a luxury shopping center that faces challenges in carrying out communication strategies with tenants. The purpose of the research is to describe, analyze, and provide recommendations regarding the communication strategies implemented to improve the mall's operational services. Using the post-positivism paradigm and descriptive qualitative method, this research emphasizes naturalistic data collection through in-depth interviews.

To improve the operational services of tenant relations, Pacific Place changed the Tenant Gathering activities from offline to online, gave appreciation to tenants through Tenant Awards activities, and held BIT or Building Inspections Tenant, which is an inspection activity for tenants to maintain, maintain, and repair or replace if there are findings that are no longer feasible.

The results revealed four stages of tenant relations communication strategy: (1) Knowing audience characteristics through regular visits and direct interactions; (2) Determining effective messages and communication channels such as tenant visits, meetings, whatsapp, and e-mail; (3) Identifying communication objectives through direct interactions and complaint follow-up; (4) Implementation and evaluation of communication strategies through offline and online surveys. This research provides insight into the importance of an adaptive and responsive communication strategy in improving tenant performance and loyalty in shopping centers.

Keywords: Public Relations, Communication Strategy, Tenant Relations, Services

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan bagi saya untuk menyelesaikan proposal ini tepat waktu. Tanpa bantuannya, saya tidak akan bisa menyelesaikan tawaran ini. Semoga shalawat dan salam tercurah kepada Nabikita tercinta Muhammad (SAW), yang kita harapkan untuk bersyafaat di akhir nanti.

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas limpahan nikmat sehat-Nya, baik itu berupa sehat fisik maupun akal pikiran. sehingga saya mampu untuk menyelesaikan Tugas Akhir saya dengan judul *“Strategi Strategi Komunikasi Tenant Relation Kepada Tenant Mal Pacific Place Dalam Meningkatkan Layanan Operasional”*.

Penulis tentu menyadari bahwa makalah ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Untuk itu, saya mengharapkan kritik serta saran dari ibu/bapak dosen untuk proposal ini, supaya proposal ini nantinya dapat menjadi proposal yang lebih baik lagi. Kemudian apabila terdapat banyak kesalahan pada proposal ini saya mohon maaf yang sebesar-besarnya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati. penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Kurniawan Prasetyo M.Ikom selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi. Terima kasih telah memberikan waktu, ilmu pengetahuan, pikiran, dan tenaga untuk melakukan bimbingan. Dan juga terima kasih telah memberikan saran, motivasi, dan kesabaran dalam membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr.Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Komunnikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Anindita, S.Pd, M.IKom selaku Sekertaris Bidang Studi Fakultas Ilmu

Komunikasi Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh dosen bidang studi *public relations* yang telah memberikan ilmunya, waktunya, kesabarannya, dan motivasi serta saran bagi penulis selama berkuliah di Universitas Mercu Buana.
6. Manajemen Pacific Place yang telah meluangkan waktu, memberikan pengetahuan, dan sumber daya yang memungkinkan penulis untuk melakukan penelitian ini dengan mendalam.
7. Semua narasumber yang sudah bersedia membantu saya dalam melakukan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Kedua orang tua saya Ayah Johan dan Mama saya Ilna Muliawati, dan tak lupa kakak kandung saya yaitu Ira Narulita yang selalu memberikan semangat, motivasi, saran, doa, dan dukungan hingga penulis bisa sampai di tahap ini. Untuk adik saya M Yusuf Akbar R yang menghibur dan sabar dengan saya selaku penulis.
9. Kemudian penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seseorang yang tidak dapat penulis sebutkan namanya, skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti bahwa setiap patah hati dapat menjadi sumber kekuatan dan motivasi. Pelajaran dari masa lalu telah menjadi fondasi yang kuat dalam mengejar kesuksesan akademis dan pertumbuhan pribadi. Terima kasih kepada masa lalu saya, yang tanpa sadar telah memberikan pelajaran berharga tentang ketidakpastian kepercayaan kepada manusia. Pesan yang diberikan dan akan selalu saya ingat adalah jangan berharap kepada manusia.
10. Terakhir penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada diri sendiri yang telah terus berjuang dengan keras untuk kuliah dan bekerja, tetap semangat sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Demikian, semoga skripsi tugas akhir ini dapat bermanfaat. Terima kasih.

Jakarta, 15 Juli 2024



Rizky Alfandi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kajian Teoritis	21
2.2.1 Komunikasi Organisasi	21
2.2.2 Strategi Komunikasi.....	23
2.2.3 Public Relation	25

2.2.4	Tenant Relation	27
2.2.5	Layanan	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		31
3.1	Paradigma Penelitian	31
3.2	Metode Penelitian	32
3.3	Subjek Penelitian	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.4.1	Data Primer	34
3.4.2	Data Sekunder	35
3.5	Teknik Analisa Data	36
3.6	Teknik Keabsahan Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1	Sejarah Perusahaan	39
4.1.2	Logo Perusahaan	42
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	42
4.1.4	Struktur Organisasi	43
4.2	Hasil Penelitian	44
4.2.1	Mengetahui Karakteristik Audiens	45
4.2.2	Menentukan Pesan dan Saluran	48
4.2.3	Mengidentifikasi Tujuan	51
4.2.4	Implementasi dan Evaluasi Komunikasi	60
4.3	Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		71
4.4	Kesimpulan	71

4.5	Saran.....	71
4.5.1	Saran Akademis	71
4.5.2	Saran Praktis	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pacific Bay	3
Gambar 4. 1 List Tenant Mal Pacific Place	40
Gambar 4. 2 Logo PT Pacific Place Jakarta.....	42
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi.....	44
Gambar 4. 4 Kunjungan tenant Kidzstation.....	46
Gambar 4. 5 Kunjungan Buka Tutup Tenant.....	48
Gambar 4. 6 Meeting dengan tenant	52
Gambar 4. 7 Event Tenant Invincible	53
Gambar 4. 8 Kolaborasi Invincible dengan Rex orange county	53
Gambar 4. 9 Tenant Awards	56
Gambar 4. 10 Building Inspection Tenant Kidzania.....	57
Gambar 4. 11 Building Inspections Tenant Sate Khas Senayan.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4. 1 Komunikasi Langsung dan Tidak Langsung	64

