



**STRATEGI KOMUNIKASI *TENANT RELATIONS* DALAM
MENANGANI KELUHAN
(STUDI KASUS PADA APARTEMEN *L'AVENUE OFFICE AND
RESIDENCE*)**

SKRIPSI

Disusun oleh:

Sylvia Eka Putri

44218110183

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sylvia Eka Putri

NIM : 44218110183

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : “Strategi Komunikasi *Tenant Relations* Dalam Menangani
Keluhan (Studi Kasus pada Apartement L’avenue Office
and Residence)

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.

Jakarta, 01 Maret 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Sylvia Eka Putri

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sylvia Eka Putri

NIM : 44218110183

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : “Strategi Komunikasi *Tenant Relations* Dalam Menangani Keluhan (Studi Kasus pada Apartement L’avenue Office and Residence)

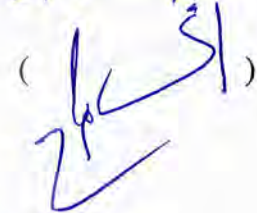
Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi *Public relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing 1 : Dr. Farid Hamid Umraella, M.Si
NIDN : 0301117301

Ketua Penguji : Siti Muslichatul Mahmudah M.Ikom.
NIDN : 0326089202

Penguji Ahli : Muthia Rahayu S.I.Kom, M.I.Kom
NIDN : 0322029302




Jakarta, 01 Maret 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



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



(Dr. Farid Hamid Umraella A, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat tersusun hingga selesai. Penyusunan proposal skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana Jakarta.

1. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dorongan, dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penelitian skripsi ini.
2. Bapak Prof. Ahmad Mulyana, Dr. M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta sekaligus dosen mata kuliah Riset Komunikasi yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan peneliti selama menyusun proposal skripsi
3. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan
4. Ibunda tercinta, Effi Lilianty dan kedua adik tersayang, Syntia Dwi Putri dan Rizky Akbar Fernandho yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada peneliti.

Jakarta 1 Maret 2024

Sylvia Eka Putri

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Sylvia Eka Putri

NIM : 44218110183

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : “Strategi Komunikasi Tenant Relations Dalam Menangani Keluhan
(Studi kasus pada Apartement L’avenue Office and Residence)

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

Dengan hal 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 mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Jakarta, 01 Maret 2024



Sylvia Eka Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Akademis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Peneliti Terdahulu	5
2.2 Kajian Terioritis.....	12
2.3 Komunikasi.....	13
2.3.1 Konsep Strategi Komunikasi.....	16
2.3.2 Komunikasi Antarpribadi	19
2.3.3 Komunikasi Organisasi	21
2.4 <i>Public relations</i>	23
2.5 <i>Tenant Relations Officer</i>	25
2.5.1 Fungsi dan Peran <i>Tenant Relations</i>	25
BAB III	27
METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Paradigma Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian Penelitian	28

3.3	Subjek Penelitian	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1	Teknik pengumpulan Data Primer	31
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data Sekunder	33
3.5	Teknik Analisis Data	33
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	35
BAB IV		37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Gambaran umum objek penelitian	37
4.1.1	<i>L'avenue Office and Residence</i>	37
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	39
4.1.3	Struktur Organisasi <i>Tenant Relations Department L'avenue Office and Residence</i>	42
4.2	Hasil Penelitian	43
4.2.1	Strategi Komunikasi <i>Tenant Relations L'avenue Office and Residence</i>	44
4.2.2	Strategi Komunikasi <i>Tenant Relations L'avenue Office and Residence</i> Berlandaskan Analisa Komunikasi Lima Langkah	46
4.3	Pembahasan	63
4.3.1	Hambatan & Solusi dalam proses komunikasi <i>Tenant Relations</i> dalam menangani keluhan	65
BAB V		69
KESIMPULAN DAN SARAN		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	71
5.2.1	Saran Akademis	71
5.2.2	Saran Praktis	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		74