

## **MODEL KOMUNIKASI PENANGANAN KELUHAN TENANT DI APARTEMEN PARAMA**

### ***TENANT COMPLAINT HANDLING COMMUNICATION MODEL IN THE PARAMA APARTMENT***

**Dienda Audra Syari<sup>1</sup>, Ahmad Toni<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Budi Luhur

Jakarta, Indonesia

Jalan Ciledug Raya, Petukangan Utara, Jakarta Selatan, 12260, DKI Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup>1971600299@student.budiluhur.ac.id; <sup>2</sup> ahmad.toni@budiluhur.ac.id

Diterima tgl. 28 April 2021 Direvisi tgl. 23 Mei 2021 Disetujui tgl. 30 Juni 2021

#### ***ABSTRACT***

*This study aims to determine the implementation of tenant complaint handling at Parama Apartments. The procedures for handling tenant complaints at Parama Apartments are as follows: (a) Tenant Relations receives complaints; (b) Tenant Relations records complaints on the Complaint Request (CR) form; (c) Provide CR form sheets to the relevant Department; (d) Followed up by other Departments; (e) Supervisor conducts field checks; (f) the Chief fills in the Work Order (WO) form; (g) the relevant department undertakes remedial work to eliminate complaints; (h) The relevant department completes and signs the CR form on the action line and asks for acknowledgment of work results from tenants; (i) Tenant Relation receives CR form from the relevant department; (j) Tenant Relations records in the complaint list; and (k) Tenant Relations makes monthly reports; and the communication model for handling tenant complaints, including conducting regular tenant satisfaction surveys organized by the Parama Apartment Owners and Occupants Association (PPRSHP).*

**Keywords:** Communication, Tenant Relations, Management

#### ***ABSTRAK***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan penanganan keluhan tenant di Apartemen Parama. Prosedur pelaksanaan penanganan keluhan tenant di Apartemen Parama, sebagai berikut: (a) Tenant Relation menerima keluhan; (b) Tenant Relation mencatat keluhan pada lembar Form Complaint Request (CR); (c) Memberikan lembar form CR ke Departemen yang terkait; (d) Ditindaklanjuti oleh Departemen lain; (e) Supervisor melakukan cek di lapangan; (f) Chief mengisi formulir Work Order (WO); (g) Departemen terkait melakukan pekerjaan perbaikan untuk menghilangkan keluhan; (h) Departemen terkait mengisi dan menandatangani form CR pada baris tindakan dan meminta pengakuan hasil pekerjaan dari tenant; (i) Tenant Relation menerima form CR dari departemen terkait; (j) Tenant Relation mencatat dalam daftar keluhan; dan (k) Tenant Relation membuat laporan bulanan; dan Model komunikasi untuk penanganan keluhan tenant antara lain melakukan survei kepuasan kepada tenant secara rutin yang diselenggarakan oleh Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Rumah Susun Apartemen Parama (PPRSHP).

**Kata Kunci:** Komunikasi, Tenant Relation, Manajemen

## 1. PENDAHULUAN

Sebuah organisasi memerlukan hubungan yang baik dengan stakeholders-nya. Stakeholders ialah dipengaruhi oleh aksi, keputusan, kebijakan, praktik, ataupun tujuan dari sebuah organisasi (Freeman, dalam Grunig & Repper, 1992, p. 126), dan mereka memiliki kepentingan secara simetrikal dengan organisasi (Brody, dalam Grunig 1992 , p.126). Pihak-pihak tersebut terkait dengan organisasi karena memiliki hubungan sebab akibat yang saling memperngaruhi (Grunig & Repper, 2008, p. 125).

Apartemen Parama merupakan hunian berbasis apartemen dengan konsep segmented dengan adanya mix tenant dan segala kelengkapan fasilitas yang dirancang nyaman, minimalis dan memiliki kesan hangat, namun memberikan pengalaman menginap seperti di rumah sendiri. Untuk interior akan ditonjolkan nuansa minimalis dan teduh, tetapi diseimbangkan pilihan mebel dan cutting stiker berwarna cerah. Apartemen Parama memiliki jumlah tenant 250 dengan beragam etnis budaya. Tenant termasuk stakeholder karena merupakan kontributor terbesar bagi Apartemen khususnya Apartemen Parama. Kontribusi yang diberikan berupa uang sewa, uang utility, dan service charge. Tenant di Apartemen Parama menyediakan dua macam cara untuk tenant yang ingin tinggal di Apartemen Parama yaitu dengan cara membeli apartemen atau dengan cara menyewa.

Tolak ukur keberhasilan apartemen dapat dilihat dari beberapa hal, salah satunya ialah traffic (penuhnya kamar yang disediakan) tenant. Hal yang menjadi daya tarik bagi tenant untuk memilih apartemen ialah suasannya, program dan tenant yang ada di apartemen tersebut. Tenant merupakan penyusun utama dari sebuah apartemen. Oleh karena itu, hubungan yang baik dengan tenant perlu dikelola dengan baik karena memiliki manfaat yang besar bagi manajemen apartemen untuk jangka pendek maupun jangka panjang.

Di Apartemen Parama tidak ada departemen atau posisi dengan nama ‘public relations’. Meski demikian, Apartemen Parama tetap menjalankan fungsi public relations, khususnya oleh divisi tenant relations. Departemen ini setiap harinya akan berhubungan dan berurusan dengan pihak tenant dan segala hal yang menyangkut tenant. Departemen ini juga bertugas untuk berkoordinasi dengan departemen lain ataupun pihak ketiga dalam menangani kebutuhan tenant, sehingga apa yang dibutuhkan tenant dapat ditangani. Departemen tenant relations harus memahami dan sensitif mengenai kebutuhan tenant dan juga memahami kebijakan yang berlaku dalam kontrak.

Job description departemen tenant relations Apartemen Parama ialah melakukan komunikasi untuk surat-surat keluar pada tenant mengenai ketentuan baru ataupun tagihan, melakukan kunjungan pada tenant, termasuk bila ada masalah di lapangan. Salah satu tugas tenant relations adalah menangani keluhan dari tenant, mulai dari hal-hal yang berhubungan dengan engineering dan segala kebutuhan tenant. Departemen ini juga bertugas untuk menghubungkan tenant dengan pihak atau departemen lain yang berhubungan dengan tenant, melakukan supervisi dari awal hingga akhir.

Para anggota departemen tenant relations bekerjasama dalam menangani tenant yang ada, tanpa ada pembagian secara khusus. Sehingga apa yang bisa dikerjakan, akan segera dikerjakan oleh anggota yang ada. Tenant relations harus bisa tetap melayani dan memberikan pengertian untuk menstabilkan hubungan kerja. Bila tenant relations tidak dapat meyakinkan tenant mengenai kebijakan yang ada, maka visi perusahaan juga akan terhambat.

Pada 2016-2018, manajemen Apartemen Parama menghadapi kondisi yang baru, dimana terjadi musibah kebakaran yang pada salah satu unit yang berasal dari korsleting listrik yang ada di lantai 12 Apartemen Parama. Sehingga Apartemen Parama harus mengadakan evakuasi tenant besar-besaran terhadap seluruh gedung Apartemen Parama yang memakan waktu kurang lebih dua tahun dari bulan Agustus 2016 hingga Januari 2018 (Sumber: wawancara dengan Eko Sudarsono, Finance Manager Apartemen Parama, Oktober 2020). Evakuasi tenant ini dilakukan untuk mencegah adanya korban jiwa di dalam gedung termasuk di lorong udara dan sela-sela lift. Salah satu stakeholder primer yang merasakan langsung dampak dari proses evakuasi tenant ini ialah staff housekeeping.

Menurut Eko Sudarsono (Oktober 2020), dalam kondisi ini pihak manajemen dan tenant harus tetap bekerja sama dengan baik dalam menghadapi segala efek akibat proses evakuasi terlebih tujuan akhir ini ialah untuk meminimalisir korban jiwa yang ada didalam juga mencegah musibah lainnya yang dari luar sehingga tenant merasa nyaman dan aman tinggal di Apartemen Parama.

Untuk mencapai komunikasi yang efektif, tidak cukup dengan adanya dialog antara pihak yang ada, tetapi dibutuhkan komitmen dari dua pihak untuk berkomunikasi sesuai kesepakatan dan mau bertindak dengan bersedia memikirkan kepentingan pihak yang lain (Heath, 2005, p.125). Rasila (2010) menemukan bahwa ada faktor-faktor yang membuat diperlukannya usaha untuk mencapai komunikasi yang efektif antara manajemen penyedia (landlord) dengan tenant. Faktor-faktor tersebut meliputi adanya perbedaan pemahaman antara manajemen penyedia dengan tenant mengenai ‘what, when, and how’ (apa, kapan, dan bagaimana) sebuah informasi disampaikan. Selain itu, media komunikasi yang digunakan, waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi perihal, juga merupakan faktor yang mempengaruhi.

Divisi tenant relations harus memastikan tenant dapat menerima bahwa ketidaknyamanan akibat musibah kebakaran bersifat sementara, tetapi keuntungan yang didapat setelah musibah tersebut akan bersifat jangka panjang. Divisi tenant relations akan segera merespon keluhan dari pihak tenant, dengan melakukan cek langsung di area tenant dan berkoordinasi dengan divisi lain. Kecil atau besarnya keluhan atau konflik, dan bagaimana cara mengatasinya akan berpengaruh pada kualitas hubungan (Anderson & Narus, dalam Rasila, 2010).

Pengelolaan hubungan (relationship management organization – public relationship) fokus pada bagaimana praktisi public relations menciptakan hubungan saling menguntungkan dengan publiknya (Ledingham & Brunning, 2000). Adanya hubungan menandakan adanya pertukaran informasi, energi ataupun sumber daya. Dean Thomlinson (2000) mendefinisikan hubungan sebagai seperangkat ekspektasi dari dua pihak yang untuk satu sama lain dalam berinteraksi. Dalam berkomunikasi, bukan hanya tindakan komunikasi saja yang penting (penyaluran pesan), tetapi adanya hubungan yang terus dikelola untuk menghasilkan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Hal ini seperti tertera dalam buku Cutlip, Center, dan Broom (2000, p.4) mengenai public relations sebagai fungsi manajemen. Yang dijalankan oleh divisi tenant relations Apartemen Parama.

Sebagai salah satu aktivitas utama tenant relations, bagaimana cara komunikasi dan penjalanan hubungan dengan tenant, termasuk saat menghadapi keluhan akibat musibah kebakaran dapat berpengaruh pada pandangan pihak tenant terhadap manajemen Apartemen Parama. Bagaimana organisasi berperilaku pada publiknya termasuk saat akan mempengaruhi image dan identitas mereka (Balmer & Gray, 2000, p. 259). Bagaimana divisi tenant relations berkomunikasi, bertindak, dan berinteraksi, baik untuk kepentingan manajemen ataupun tenant, merupakan elemen pembentuk reputasi sebuah organisasi sebuah organisasi. Reputasi ini didapat dari pengalaman yang terus berjalan milik stakeholders saat berkomunikasi dengan sebuah korporat. Organisasi yang excellent cenderung untuk bersedia memupuk, mempertahankan, dan memperbaiki hubungan, termasuk dengan stakeholders-nya (Grunig & Hunt dalam Heath, 2005, p. 684).

Reputasi juga dipengaruhi oleh kepercayaan tenant pada manajemen. Menurut penelitian terdahulu oleh Roberts dan Merrilees (2003), bila ada trust diantara tenant dengan manajemen, maka hal tersebut dapat membentuk hubungan kerja yang semakin kooperatif. Ketika ada usaha manajemen hubungan yang baik antara manajemen dengan pihak tenant, khususnya dalam penanganan keluhan, maka hal tersebut berdampak positif bagi reputasi manajemen pusat, sekalipun sedang dalam suatu musibah.

Public Relations terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang menjalin kontak dengannya (Jefkins, 1998, p.9). Menurut British Institute of Public Relations, Public Relations adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (goodwill) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya. Menurut Ledingham (Ralph, p. 156), relationship management merupakan pengelolaan hubungan organisasi-publik secara efektif dalam menghadapi kepentingan dan gol bersama yang dilakukan dalam waktu tertentu untuk menghasilkan hubungan dengan saling pengertian dan saling menguntungkan. Manajemen relasi atau relationship management bertujuan untuk menciptakan kerjasama (partnership) di antara manajemen dengan pihak tenant.

Fungsi public relations dapat diimplementasikan di dalam organisasi dengan menyebutkan nama dan fokus stakeholders yang berbeda. Dalam manajemen Apartemen Parama, fungsi public relations dengan fokus stakeholders dengan tenant di jalankan oleh tenant relations. Tenant Relations berfungsi untuk menjalin hubungan baik antara manajemen apartemen dengan tenant. Dalam excellence theory, Grunig mengatakan bahwa salah satu hal yang membuat perusahaan menjadi excellent, ialah elemen di dalam perusahaan tersebut, termasuk tenant relations. Teori ini menyatakan bahwa komunikasi memiliki nilai bagi organisasi karena dapat membantu membangun hubungan jangka panjang yang baik dengan publik yang penting (strategic public).

Teori ini menjelaskan bagaimana public relations yang dalam penelitian ini tenant relations dapat menjalankan fungsi manajemen dan berkontribusi pada keseluruhan efektivitas perusahaan. Terdapat beberapa prinsip dalam teori ini. Sebelum melakukan penelitian, seorang peneliti perlu menyusun suatu kerangka teori. Kerangka teori disusun sebagai landasan berpikir yang menunjukkan dari sudut mana peneliti menyoroti masalah yang akan diteliti (Nawawi, 2001: 39-40).

Rakhmat (2004: 6) mendefinisikan teori adalah sekumpulan konstruk atau konsep, definisi dan dalil yang saling terkait yang menghadirkan suatu pandangan sistematis tentang gejala dengan menetapkan hubungan diantara beberapa variabel, dengan maksud menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut. Ruben & Stewarts (dalam Liliweri, 2011: 35) mengatakan komunikasi merupakan proses yang menjadi dasar pertama memahami hakikat manusia, dikatakan sebagai proses karena ada aktivitas yang melibatkan peranan banyak elemen atau tahapan yang meskipun terpisah-pisah, namun semua tahapan ini saling terkait sepanjang waktu. Contoh dalam suatu percakapan yang sederhana saja selalu ada langkah seperti penciptaan pesan, pengiriman, penerimaan, dan interpretasi terhadap pesan.

Bernard Bereleson & Gary A. Steiner (dalam Mulyana, 2011: 68) mendefinisikan komunikasi sebagai transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol, kata, gambar, figur, grafik dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang disebut dengan komunikasi. Menurut Adnanputra (dalam Ruslan, 2016: 133-134) mendefinisikan strategi sebagai bagian terpadu dari suatu rencana (plan), sedangkan rencana merupakan produk dari suatu perencanaan (planning) yang pada akhirnya perencanaan adalah salah satu fungsi dasar dari proses manajemen.

Tahapan didalam fungsi-fungsi manajemen, tahap pertama adalah menetapkan tujuan (objektif) yang hendak diraih, posisi tertentu atau dimensi yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah diperhitungkan dengan baik oleh pihak-pihak yang terlibat dalam manajemen suatu organisasi yang bersangkutan.

Merujuk pada hasil survey kepuasan tenant yang didapatkan dari tahun ke tahun, maka hendaknya instansi bidang perumahan pemerintah daerah yang mengawasi regulasi penerapan PPPRSH pada setiap apartemen untuk dapat mengevaluasi hasil dari survei tersebut guna mengetahui kekurangan dari setiap perubahan yang terjadi saat ini.

## 2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok (Sukmadinata, 2017). Beberapa deskripsi digunakan untuk menemukan prinsip-prinsip dan penjelasan yang mengarah pada penyimpulan. Penelitian kualitatif bersifat induktif: peneliti membiarkan permasalahan-permasalahan muncul dari data atau dibiarakan terbuka untuk interpretasi. Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen dan catatan-catatan. Metode yang diterapkan pada penelitian kualitatif di sini adalah pendekatan studi kasus. Studi kasus ialah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut

(Raharjo, 2017). Biasanya, peristiwa yang dipilih yang selanjutnya disebut kasus adalah hal yang aktual (real-life events), yang sedang berlangsung, bukan sesuatu yang sudah lewat. Hal ini digunakan untuk menjawab “Bagaimana Model Komunikasi yang digunakan Building Management Apartemen Parama dalam menangani keluhan tenant-nya?” Adapun langkah-langkah yang ditempuh oleh peneliti dalam penelitian ini ada empat tahapan dalam pelaksanaan penelitian, yaitu: tahap pra lapangan, pekerjaan lapangan, analisis data dan evaluasi dan pelaporan (Moleong, 2018).

Pada penelitian kualitatif responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Adapun subyek dalam penelitian ini adalah Building Management Apartemen Parama khususnya departemen Tenant Relation. Obyek dalam penelitian yang berjudul “Model Komunikasi Penanganan Keluhan Tenant di Apartemen Parama” adalah alur prosedur Penanganan Keluhan Tenant yang dilaksanakan di Apartemen Parama.

Dalam hal pengumpulan data ini, penulis terjun langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang valid, maka peneliti menggunakan metode Observasi dan Wawancara. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis data model Miles dan Huberman bahwa aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing/verification (Sugiono, 2019).

Dalam Penelitian yang berjudul “Model Komunikasi Penanganan Keluhan Tenant di Apartemen Parama”, peneliti melakukan penelitian di Apartemen Parama, Jalan RA. Kartini (Outer Ringroad), Kelurahan Cilandak Barat, Kec. Cilandak, Jakarta Selatan, Indonesia. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2020. Dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan teknik pengumpulan data. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama melalui sumber yang berbeda. Dalam hal ini sumber datanya adalah Building Manager dan Tenant Relation. Triangulasi teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mencari data yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti mencari data yang sama dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian ini didapatkan model komunikasi penanganan keluhan tenant yang ditawarkan meliputi pelaksanaan dan evaluasi. Adapun Prosedur penanganan keluhan tenant di Apartemen Parama yang dimulai dari Tenant Relation menerima keluhan melalui lisan atau telpon dan memastikan semua keluhan di data pada daftar keluhan dan meneruskan daftar keluhan ke departemen terkait, jika telah dilakukan pengecekan ke lapangan oleh Supervisor maka pekerjaan perbaikan akan dilaksanakan. Kemudian departemen terkait mengisi dan menandatangani form Complaint Request (CR) pada baris tindakan dan meminta pengakuan hasil pekerjaan dari tenant. Tenant Relation memonitor penyelesaian keluhan tersebut. Kemudian mencatat keluhan yang tidak selesai dan melaporkan kepada Building Manager untuk ditindaklanjuti. Terakhir, mengevaluasi kepada tenant untuk mengetahui apakah pekerjaan tersebut memuaskan tenant.

Model komunikasi untuk penanganan keluhan tenant dan mengembangkan kualitas penanganan keluhan tenant melalui survey kepuasan kepada tenant secara rutin yang diselenggarakan oleh Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Rumah Susun Apartemen Parama (PPRSHP) dan selalu mengevaluasi kinerja Building Management di Apartemen Parama yang tertuang dalam UU Rusun Pasal 74 ayat (1) UU No. 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun. PPPSRS berkewajiban mengurus kepentingan para pemilik dan penghuni yang berkaitan pengelolaan kepemilikan Benda Bersama, Bagian Bersama, Tanah Bersama (BBT Bersama) dan penghunian. Apabila dibandingkan dengan apartemen-apartemen lainnya, kepuasan tenant di Apartemen Parama sudah sangat baik.

Oleh sebab itu, common property menghendaki owner association yang dalam UU Rusun dikenal sebagai PPPSRS. Seperti halnya public space dan public facility menghendaki public authority. PPPSRS menghendaki aturan yang pasti dan wajib. PPPSRS wajib memiliki regulasi yang efektif. Yang diikuti karena aturan itu patut, bukan tersebab dilanda rasa takut karena ancaman pelanggaran dibawa ke kort (court). Untuk itulah, maka aturan PPPSRS wajib jelas dan pasti. Seperti pastinya

mengatur keabsahan hukum public authority atau instansi pemerintah yang badan hukum publik. Agar tak ada celah kesewenangan dan tidak menjadi ketegangan (tention) karena kekosongan aturan. Istilah tention disebut sosiolog hukum, Yehezkel Dror, akibat aturan tidak lengkap atau usang ketinggalan zaman. Jika ada tention, maka perlu perubahan hukum sampai tiba pada keseimbangan baru dengan aturan hukum yang patut dan nyaman diikuti. Bukan melulu ditakuti karena daya paksa atau sanksi. PPPSRS tidak boleh hanya sampai dibentuk, namun wajib memiliki kapasitas badan hukum. Agar PPPSRS dapat berfungsi sebagai subyek hukum dan badan hukum privat (rechts person).

Ada banyak urusan hukum harta kekayaan (vermogen recht) melekat pada BBT Bersama. Mesti memiliki kapasitas hukum bertindak mewakili PPPSRS ke dalam dan ke luar. Jadi, maksud asli kewajiban dilekatkan pada pemilik membentuk PPPSRS itu simultan dengan status badan hukum. Bukan hanya dibentuk dengan akte pendirian dan dicatatkan pada instansi bidang perumahan pemerintah daerah (Pasal 28 Permen PUPR 23/2018). Pada daerah Cilandak ini, satu-satunya yang rutin menerapkan survey kepuasan tenant hanya ada di Apartemen Parama. Pelaksanaan survey ini bertujuan untuk mengukur pencapaian kepuasan tenant pada level tertentu sesuai indikator kepuasan yang diterima selama tinggal di Apartemen Parama.

### ***3.1. Teori dan Konsep***

Teori Relationship Management Ledingham berdasarkan dimensi hubungan Grunig sebagai manajemen apartemen yang mengayomi banyak tenant. Dimensi hubungan Grunig yang digunakan peneliti ialah control mutuality, trust, commitment. Dalam praktiknya, pihak manajemen apartemen yang diwakili oleh tenant relations, berusaha tidak bersikap kaku terhadap beberapa peraturan yang ada. Ada kalanya mereka bersikap tegas dengan apa yang dilakukan tenant. Bila itu tidak mengikuti Standart Operating System (SOP) atau peraturan yang ada. Tetapi ada kalanya mereka masih bersikap fleksibel, dalam arti tidak kaku dengan peraturan dan masih dapat melakukan perundingan terhadap beberapa hal. Pihak manajemen menyadari meskipun tenant harusnya mengikuti prosedur yang sudah ada dan tidak bisa membuat peraturan sendiri, tetapi manajemen apartemen tidak bisa secara satu arah memiliki kontrol terhadap tenant. Pihak manajemen harus tetap dapat fleksibel dan tidak kaku dengan tenant karena tenant merupakan sumber pendapatan utama dari Apartemen Parama dan bila pihak manajemen tidak mengindahkan adanya penyelesaian keluhan diantara tenant, maka kontrak bekerja dapat berakhir sepihak ataupun tidak diperpanjang.

Trust dalam sebuah hubungan, berarti ada kepercayaan dimana pihak lain akan memenuhi apa yang telah diucapkan dan pihak lain tersebut sanggup untuk melakukan apa yang diucapkan. Semasa proses musibah kebakaran, terdapat beberapa keluhan yang muncul akibat polusi udara dan kebisingan. Dalam menangani hal tersebut, pihak tenant relations-lah yang akan menyampaikan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menangani hal itu. Pada kenyataannya, seringkali waktu realisasi tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, cenderung lebih lama. Hal ini disebabkan oleh pihak-pihak yang terkadang terkendala oleh kinerja mereka. Hal tersebut adalah tanggung jawab tenant relations, sehingga tenant relations-lah yang harus berhadapan dengan pihak tenant mewakili manajemen Apartemen Parama. Agar pihak tenant dapat menjaga kepercayaan terhadap manajemen apartemen karena janji kami memberikan pelayanan terbaik belum dipenuhi.

Komitmen dalam hubungan kerja berarti terdapat kepercayaan dalam diri bahwa patut bila ada energi yang dikeluarkan untuk memelihara dan mendukung hubungan tersebut. Bentuk komitmen tenant relations Apartemen Parama ialah dengan menjaga profesionalitas kerja. Salah satunya dalam menyampaikan pesan, tenant relations akan berusaha menyampaikannya pada tenant berulang kali agar pesan tersebut dapat diterima dan dimengerti. Sebagai contoh ialah menangani peraturan rutin, yaitu pembayaran utility. Tenant harus membayar utility setiap tanggal 5. Tetapi sayangnya banyak sekali tenant yang melanggar, padahal hal tersebut sudah diberitakan melalui surat resmi. Oleh karena itu tenant relations tetap akan mengingatkan pihak tenant terhadap peraturan yang ada. Kepuasan dalam berhubungan dengan pihak tenant akan dirasakan ketika ada keberhasilan komunikasi dimana pihak tenant dapat memahami pesan dari manajemen dengan baik dan dapat mengajak tenant untuk menjadi kooperatif dengan manajemen apartemen. Dari temuan data yang

ditemukan oleh peneliti baik melalui proses observasi maupun wawancara, maka peneliti melakukan analisa data berdasarkan teori Relationship Management yang ada. Analisa tersebut dimaksudkan untuk menguraikan data yang telah ditemukan peneliti. Apartemen Parama menerapkan relationship management dalam fungsi tenant relations. Peneliti akan mengkategorikan analisa berdasarkan fungsi Tenant Relations.

Tenant Relations merupakan barisan depan dari manajemen apartemen, yang berarti informasi dari tenant ke manajemen akan melalui tenant relations terlebih dahulu, termasuk hal keluhan. Salah satu contoh penanganan keluhan dari pihak tenant semasa musim penghujan ialah seperti saat menangani banyaknya kebocoran di dalam unit. Pihak tenant relations tidak hanya menerima laporan keluhan kemudian menyampaikan pada divisi berkaitan untuk menyelesaikan, tetapi memastikan keluhan tersebut telah ditangani oleh divisi yang berkaitan. Salah satu permasalahan yang menimbulkan keluhan ialah karet jendela dan pintu yang sudah rapuh dan usang sehingga air hujan disertai angin dapat merembes melalui celah-celah kecil masuk ke dalam unit. Sesuai perjanjian, maka gangguan apapun yang diakibatkan kebocoran dari bangunan gedung, akan ditangani oleh pihak manajemen.

Manajemen apartemen memiliki pandangan bahwa tenant merupakan partner dari manajemen apartemen. Hal ini juga ditanamkan pada tenant relations Apartemen Parama bahwa tenant ialah partner kerja manajemen apartemen. Hal ini berarti pihak manajemen apartemen bersikap terbuka dengan masukkan dan kritik dari pihak tenant. Maka dari itu, masih ada negosiasi antara kedua belah pihak ketika ada perbedaan kepentingan, sekalipun sudah ada prosedur dan perjanjian. Tenant relations memiliki fungsi sebagai fasilitator komunikasi yang menghubungkan pihak tenant dengan manajemen apartemen. Disebut fasilitator komunikasi karena tenant relations lah yang bertanggung jawab sebagai penerima dan penyampaian pesan dari manajemen apartemen ke tenant dan sebaliknya. Dalam menghadapi tenant yang beragam, tenant relations memiliki strategi dalam berkomunikasi dengan individu-individu dengan karakter yang beragam. Tujuannya agar pesan dari manajemen dapat tersampaikan dan diterima baik oleh tenant.

Salah satu bentuk usaha manajemen Apartemen Parama untuk memiliki hubungan partnership yang baik ialah dengan adanya komunikasi dua arah two-way symmetrical communication, dimana kedua belah pihak dapat saling mengutarakan pendapatnya. Pihak manajemen terbuka dengan masukkan dan keluhan dari pihak tenant. Ketika ada kesulitan yang dialami tenant dalam memenuhi tanggung jawab pada manajemen, maka pihak manajemen masih memberikan kesempatan untuk adanya perundingan agar mengetahui apa yang menjadi kebutuhan tenant. Komunikasi dengan model two-way symmetrical yang dilakukan dengan tatap muka atau melalui media merupakan hal yang penting dalam pengelolaan hubungan. Komunikasi dua arah tersebut dapat menjadi lancar, ketika ada mutual understanding dimana pihak manajemen apartemen mempertimbangkan kesejahteraan pihak tenant. Segala usaha tersebut akan berhasil dalam pengelolaan hubungan ketika ada profesionalism in work and communications. Dalam kegiatan operasional, tenant relations membutuhkan koordinasi yang baik dengan divisi lain untuk performa yang lebih maksimal. Semua yang dilakukan ini didasari pemahaman bahwa hubungan dengan tenant ialah hubungan partnership. Selain itu, strategi komunikasi digunakan untuk mendukung pengelolaan hubungan dan proses komunikasi dengan pihak tenant. Hal-hal yang dilakukan tenant relations di atas, pada akhirnya bertujuan mencapai Satisfaction (kepuasan) kedua pihak, yang tentunya berujung pada reputasi yang baik manajemen Apartemen Parama.

Kendala penanganan keluhan tenant yang dialami Building Management di Apartemen Parama berupa kurangnya antusias tenant untuk mentaati regulasi permintaan pekerjaan, keterlambatan pengakuan/konfirmasi hasil pekerjaan perbaikan, dan kurangnya fasilitas yang memadai dari Building Management Apartemen Parama. Indikator keberhasilan penanganan keluhan tenant yaitu hasil pekerjaan perbaikan dan pelayanan Building Management.

#### **4. PENUTUP**

Simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Model komunikasi penanganan keluhan tenant di Apartemen Parama meliputi (a) Pelaksanaan dan (b) Evaluasi. (2) Pelaksanaan penanganan keluhan tenant meliputi: Prosedur pelaksanaan penanganan keluhan tenant di Apartemen Parama, sebagai berikut: (a) Tenant Relation menerima keluhan; (b) Tenant Relation mencatat keluhan pada lembar Form Complaint Request (CR); (c) Memberikan lembar form CR ke Departemen yang terkait; (d) Ditindaklanjuti oleh Departemen lain; (e) Supervisor melakukan cek di lapangan; (f) Chief mengisi formulir Work Order (WO); (g) Departemen terkait melakukan pekerjaan perbaikan untuk menghilangkan keluhan; (h) Departemen terkait mengisi dan menandatangani form CR pada baris tindakan dan meminta pengakuan hasil pekerjaan dari tenant; (i) Tenant Relation menerima form CR dari departemen terkait; (j) Tenant Relation mencatat dalam daftar keluhan; dan (k) Tenant Relation membuat laporan bulanan; dan Model komunikasi untuk penanganan keluhan tenant antara lain melakukan survey kepuasan kepada tenant secara rutin yang diselenggarakan oleh Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Rumah Susun Apartemen Parama (PPRSHAP) dan selalu mengevaluasi kinerja Building Management di Apartemen Parama. (3) Evaluasi dalam pelaksanaan penanganan keluhan tenant, antara lain: (a) Kendala-kendala penanganan keluhan tenant yaitu kurangnya antusias tenant untuk mentaati regulasi permintaan pekerjaan, keterlambatan pengakuan/konfirmasi hasil pekerjaan perbaikan, dan kurangnya fasilitas yang memadai dari Building Management Apartemen Parama; (b) Indikator kepuasan tenant Apartemen Parama adalah hasil pekerjaan perbaikan dan pelayanan Building Management.

#### **Ucapan Terimakasih**

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kekuatan, kemampuan, kesabaran dan atas segala karunia yang dilimpahkan-Nya dalam menyelesaikan penyusunan jurnal ini. Kepada suami tercinta Agung Bayu Fernando, terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan jurnal ini dengan judul “Model Komunikasi Penanganan Keluhan Tenant di Apartemen Parama”.

Penulisan jurnal ini, merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Magister Ilmu Komunikasi (S-2) Universitas Budi Luhur. Terima kasih kepada Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing saya Dr. Ahmad Toni. S.Sos.I., M.Ikom. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan jurnal penelitian ini masih terdapat kelemahan yang perlu diperkuat dan kekurangan yang perlu dilengkapi. Karena itu, dengan rendah hati penulis mengharapkan masukan, koreksi dan saran untuk memperkuat kelemahan dan melengkapi kekurangan tersebut.

Dengan tersusunnya jurnal ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Ir. Wendi Usino, selaku Rektor Universitas Budi Luhur.
2. Dr. Hadiono Afdjani, MM, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Pascasarjana Universitas Budi Luhur.
3. Amin Aminuddin, M.I.Kom, selaku Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Pascasarjana Universitas Budi Luhur.
4. Staff/karyawan/dosen di lingkungan Universitas Budi Luhur.
5. Building Manajemen Wisma 46 beserta jajarannya.
6. Rekan-rekan mahasiswa MIKOM 2021 UBL.

atas perhatian, perkenan dan bantuan yang telah diberikan hingga tersusunnya jurnal ini.

Dengan memperhatikan dan mengikuti bimbingan, arahan dan perbaikan dari penguji dan pembimbing, penulis berharap jurnal ini dapat segera dipublikasikan sebagai syarat dalam sidang tesis penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N. N. N. dan D. M. Hossain. 2015. Climate Change and Global Warming Discourses and Disclosures in the Corporate Annual Reports: A Study on the Malaysian Companies. Procedia- Social and Behavioral Sciences 172: 246–25.
- Almilia, L. S. dan D. Wijayanto. 2007. Pengaruh Environmental Performance dan Environmental Disclosure terhadap Economic Performance. Proceedings the 1st Accounting Conference Depok: 1-23.
- Anggraeni, Djakman. (2018). Pengujian Terhadap Kualitas Pengungkapan Csr Di Indonesia. Jurnal Ekonomi dan Keuangan, 2(1), 22-41
- Apartemen Parama, 2020: Pahami Hak dan Kewajiban Penyewa Apartemen, Agar Tak Terlibat Masalah!. Diakses dari <https://apartemenparama.com/news/detail/6>. pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 13.07 WIB.
- Deegan, C. 2002. Introduction: The Legiti- mising Effect of Social and Environ- mental Disclosure—A Theoretical Foun- dation. Accounting, Auditing and Accoun- tability Journal 15(3): 282–311.
- Hamudiana, Achmad. (2017). Pengaruh Tekanan Stakeholder Terhadap Transparansi Laporan Keberlanjutan Perusahaan- Perusahaan Di Indonesia. Journal of Accounting, 6(4), 1-11.
- Heath, Robert.(2005). “Encyclopedia of Public Relations”. United States : Sage Publicaions
- Hukum Perdata, 2020: Pembentukan Perhimpunan Penghuni Rumah Susun (PPRS). Diakses dari <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/hukum-pedata/1423-pembentukan-perhimpunan-penghuni-rumah-susun-pprs.html>. pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 18.28 WIB.
- Grunig, J.E., & Repper, F.C., 1992: Strategic management, publics, and issues. Dalam J.E. Grunig. (Ed.). Excellence in public relations and communication management. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Grunig, James, 2006: Furnishing the Edifice: Ongoing Research On Public Relations As a Strategic Management. Journal of Public Relations Research, 18(2), 151-176
- Jefkins, Frank. (1998). Public Relations. Jakarta : Erlangga
- Ledingham, John. (2003). “Explicating Relationship Management as a General Theory of Public Relations”. Journal of Public Relations Research, 15(2), 181-198.
- Luo, L., Q. Tang, dan Y. C. Lan. 2013. Comparison of Propensity for Carbon Disclosure between Developing and Developed Countries: A Resource Con- straint Perspective. Accounting Research Journal 26(1): 6-34.
- Rahardjo, M. (2017). Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Press.
- Rasila, Heidi. (2010). Customer Relationship Quality in Landlord-Tenant Relationship. Property Management Journal, Vol. 28 No.2, p.80-92.
- Suaryana, A. 2011. Implementasi Akuntansi Sosial dan Lingkungan di Indonesia. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis 6(1): 1- 26
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2017) , Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sugiyono, 2010: Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- UU Republik Indonesia No. 20., 2011: Rumah Susun. Diakses dari [https://pug-pupr.pu.go.id/\\_uploads/PP/UU.%20No.%2020%20Th.%202011.pdf](https://pug-pupr.pu.go.id/_uploads/PP/UU.%20No.%2020%20Th.%202011.pdf). pada tanggal 24 Oktober 2020, pukul 20.00 WIB.