

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Banyak perusahaan besar di Jakarta Barat yang membangun dan menggunakan gedung sendiri untuk dijadikan tempat para karyawan perusahaan tersebut berkerja. Tetapi seperti yang kita ketahui, tidak sedikit perusahaan yang lebih memilih menyewa satu buah gedung untuk dijadikan perkantoran dibandingkan membeli gedung sendiri yang biasa disebut sebagai *tenant* atau penyewa. Tetapi ada juga perusahaan yang membangun sebuah gedung dengan tujuan menyatukan anak perusahaan agar berada dalam kawasan yang sama dibandingkan anak perusahaan tersebut yang menyewa di gedung lain.

Salah satu perusahaan besar yang dijadikan tempat perkantoran oleh banyak PT adalah Gedung Orang Tua Group yang saat ini kantor pusatnya terletak di daerah Cengkareng, Jakarta Barat. Perusahaan Orang Tua Group ini telah berdiri sejak tahun 1948 dan memproduksi berbagai produk makanan ringan, permen, minuman, minuman kesehatan, air mineral, dan kebutuhan sehari-hari lainnya seperti pasta gigi, *hand sanitizer*, batu baterai, dan sebagainya. Masing-masing produk tersebut masuk ke dalam anak perusahaan yang telah menjadi *tenant* atau penyewa di Gedung Orang Tua Group dan total keseluruhan *tenant* dalam perusahaan ini ada 10 Perseroan Terbatas (PT) besar dan *tenant-tenant* tersebut akan dijadikan responden dalam kuesioner yang akan digunakan pada penelitian ini.

Pengelola Gedung dalam Orang Tua Group ini adalah PT. Puri Arta Prima. Tugas dari PT ini adalah memberikan keamanan, kenyamanan dan kebersihan gedung kepada para karyawan yang berkerja dalam gedung Orang Tua Group ini, salah satu divisi yang sangat berperan ialah *Tenant Relation* yang bertugas menangani keluhan seperti kerusakan-kerusakan dalam gedung yang membuat para karyawan tidak nyaman.

Untuk menjadi seorang *Tenant Relation* atau TR, kemampuan berkomunikasi dengan para *tenant* sangat diuji. Komunikasi yang dilakukan antara TR dengan *tenant* merupakan komunikasi interpersonal karena dilakukan oleh dua orang yaitu TR dengan *tenant* tersebut.

Proses komunikasi terjadi ketika TR menemukan suatu kerusakan dalam Gedung atau menerima keluhan dari *tenant* mengenai permintaan perbaikan melalui media massa seperti telfon, *e-mail*, dan sebagainya. TR sebagai komunikator akan menyampaikan pesan informatif kepada teknisi untuk memperbaiki kerusakan di dalam salah satu ruangan kerja. Akan tetapi beberapa masalah sering terjadi seperti pesan yang kurang tersampaikan oleh TR kepada teknisi, atau adanya penundaan pekerjaan oleh teknisi karena sedang melakukan pekerjaan lain, Setelah komunikasi mendapatkan informasi, mereka berhak memberikan *feedback* atau tanggapan mengenai informasi tersebut kepada komunikator. Tentunya TR sebagai komunikator telah merasakan dampak ketika komunikasi sebelum dan sesudah menerima pesan.

Layanan Informasi adalah kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Selain itu layanan informasi yaitu pemberian informasi tentang berbagai hal yang dipandang bermanfaat bagi peserta didik, melalui komunikasi langsung maupun tidak langsung (melalui media cetak maupun elektronik, seperti : buku, brosur, leaflet, majalah dan internet. Layanan informasi bertujuan untuk membekali individu dengan berbagai pengetahuan dan pemahaman tentang berbagai hal yang berguna untuk mengenal diri, merencanakan, dan mengembangkan pola kehidupan sebagai pelajar, anggota keluarga dan masyarakat.

Kepuasan Informasi dapat diartikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan setelah mereka memperoleh dan menggunakan informasi. Dengan adanya *feedback* dari *tenant relation* akan memberikan kepuasan tersendiri kepada *tenant* yang memberikan complain. Tidak hanya *feedback*, respon yang ditunjukkan juga dapat mempengaruhi rasa puas terhadap *tenant relation*. Masalah yang sering terjadi antara TR dengan *tenant* saat melakukan komunikasi interpersonal adalah kecepatan, keakuratan, dan keramahan TR dalam menyampaikan pesan.

1.2 Rumusan masalah

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi baik dalam bentuk barang ataupun jasa.

Tetapi, hasil dari pengamatan peneliti dalam komunikasi yang terjalin antara TR, *Tenant*, dan teknisi masih Masalah yang sering muncul dalam melayani *tenant* atau karyawan adalah kurangnya komunikasi antara TR dengan teknisi jika ada keluhan yang diberikan *tenant* atau penundaan pekerjaan yang dilakukan teknisi karena sedang melakukan perbaikan lain. Hal ini menimbulkan resiko yang menyebabkan karyawan menjadi tidak nyaman karena kerusakan yang tidak segera diselesaikan dan otomatis penilaian terhadap pengelola gedung menurun.

Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui hubungan layanan informasi yang diberikan TR dengan kepuasan *tenant* di gedung Orang Tua Group, dengan rumusan masalah sebagai berikut: "Bagaimana Hubungan Layanan Informasi oleh *Tenant Relation* dengan Kepuasan Pelanggan *Tenant* Gedung Orang Tua Group Jakarta Barat?"

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari diadakan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang ada pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan layanan informasi oleh *Tenant Relation* Gedung kantor pusat Orang Tua Group.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan *Tenant* Gedung kantor pusat Orang Tua Group.

Setelah peneliti mengetahui kedua tujuan ini, maka peneliti akan mendapat kesimpulan bahwa tujuan ini saling berkaitan dan mempengaruhi kinerja yang akan dilakukan TR.

1.4 Manfaat penelitian

Dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat kepada para pihak pembaca dan manfaat ini terbagi menjadi dua aspek, yaitu:

➤ **Manfaat Teoritis**

- Menambah pelajaran mengenai cara mengetahui nilai kepuasan seorang pelanggan melalui layanan terbaik yang diberikan.
- Menjadikan acuan untuk peneliti yang akan melakukan penelitian yang mendekati.

➤ **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi peningkatan dalam memberikan kepuasan *tenant* di gedung Orang Tua Group melalui layanan informasi dari TR.