

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri properti, menjaga hubungan yang baik antara pemilik properti dan tenant merupakan faktor penting untuk memastikan kenyamanan dan keberlanjutan hubungan bisnis. Salah satu aspek yang krusial dalam menjaga hubungan ini adalah melalui penerapan strategi komunikasi yang efektif antara pihak pengelola properti dan para tenant. Oleh karena itu, manajemen gedung harus mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas dalam segala aspek yang diperlukan, termasuk fasilitas kebersihan, kerapihan, dan pelayanan yang baik. Tujuan utamanya adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan dan membangun kepercayaan baik dari pelanggan maupun tenant.

Menurut Tjipto dalam (Putri, 2019) pada dasarnya tujuan bisnis ialah menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan memiliki dampak yang menguntungkan, diantaranya hubungan antar perusahaan dengan pelanggan menjadi sebuah kepercayaan, menjadikan dasar yang baik dalam pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta menciptakan suatu rekomendasi mulut ke mulut yang menguntungkan bagi suatu perusahaan.

Gedung Chubb Square ini adalah bangunan yang bergerak di bidang jasa dan perkantoran tenant yang terletak di Central Bussines District (Pusat Kawasan Bisnis), kota Jakarta Pusat. Chubb Square adalah satu dari 3 bangunan kantor di Thamrin Nine (UOB Plaza, Chubb square dan Indosurya Plaza). Dengan total luas bangunan 27.500 m² dengan ketinggian 9 lantai. Mengingat persaingan pasar yang semakin sengit dan pertumbuhan pesaing-pesaing baru yang terus berkembang, hal ini menjadi semakin penting.

Terutama dikota jakarta, situasi ini meningkatkan persaingan di pusat perbelanjaan dan perkantoran, sehingga manajemen gedung harus berupaya keras dalam menjaga danmeningkatkan strategi untuk mempertahankan kepercayaan konsumen serta memberikan kepuasan kepada mereka. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah melalui pelayanan yang diberikan. Beberapa pusat perbelanjaan dan perkantoran mengalami penurunan jumlah pengunjung dan konsumen, bahkan mengalami kebangkrutan. Penurunan ini tidak disebabkan oleh

penurunan daya beli konsumen, melainkan salah satunya adalah kurangnya strategi komunikasi dari manajemen perusahaan dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada para tenant.

Penelitian ini difokuskan pada masalah yang diidentifikasi oleh peneliti. Keluar masuknya tenant menjadi satu masalah yang peneliti ingin angkat dalam penelitian ini. Dimana peneliti ingin menjaga tenant yang bertahan agar bisa menjalin hubungan jangka panjang. Ada pun data yang diberikan oleh bapak johandes selaku Spv tenant relations, dari Juni-September ada sembilan tenant yang keluar dari gedung chubb square antara lain tenant Mangkokku, janji jiwa, gaia Salon, bakso ikan ahan, bumbu manado, gereja jki, asia outsourcing service, relx dan indosurya life.

Perlu diketahui dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sosok tenant menjadi salah satu sumber penghasilan terbesar. Selain keluar masuknya tenant, ada beberapa tenant yang bertahan dari awal gedung beroperasi bahkan hingga sekarang, Bertahan atau keluar masuknya tenant di Gedung Chubb Square ini merupakan peran dari kinerja tenant relations dalam melayani tenant tersebut, maka dari itu peneliti menfokuskan pada meningkatkan kepuasan tenant sehingga dapat bertahan dan merasa puas dengan pelayanan di Gedung Chubb Square ini, Mengingat pertumbuhan yang pesat dari gedung gedung perkantoran yang ada di Jakarta, penting untuk terus meningkatkan pelayanan demi kepuasan pelanggan. Dalam hal jumlah, dapat dikatakan bahwa tenant relations masih kurang untuk melayani semua tenant yang ada. Selain itu, kekurangan loyalitas dari beberapa tenant untuk tetap bertahan di Gedung Chubb Square juga menjadi perhatian penelitian ini.

Perlunya mengetahui strategi komunikasi seperti yang dilakukan oleh tenant relations di Gedung Chubb Square karena Peran seorang tenant relations itu sangat penting disetiap masalah yang ada di tempat itu akan dilimpahkan kepada tenant relations terlebih dahulu karena tenant relations memiliki hubungan yang lebih dekat dengan tenant, jadi diharapkan dengan adanya fungsi tenant relations sebagai jembatan dapat memudahkan para tenant disuatu gedung dalam menerima kebijakan yang dibuat oleh manajemen gedung.

Tujuan utama dari strategi komunikasi tenant relations di chubb square ini juga memastikan bahwa tenant merasa didengar, dipahami, dan dihargai, Sehingga mereka merasa nyaman dan senang tinggal atau beroperasi di gedung chubb square. Tenant relations memiliki fungsi untuk menghubungkan pihak manajemen gedung dengan pihak tenant. Tenant memiliki pengaruh yang sangat besar pada hidup matinya manajemen gedung, terlebih merekalah sumber pendapatan terbesar. Pihak tenant yang dihadapi memiliki karakteristik, kepentingan, dan kondisi yang beragam. Melihat sifat natural dari tenant dan pentingnya tenant bagi manajemen gedung, maka tenant relations harus dapat mengelola hubungan baik serta menyakinkan kepuasan tenant (Suciawan, 2014).

Menjaga kepuasan tenant dalam suatu bangunan merupakan hal yang sangat penting dan tidak boleh diabaikan. Sebagai pemilik pengelola properti, menjaga hubungan yang baik dengan tenant menjadi kunci keberhasilan dalam menjaga kualitas dan kelangsungan operasional properti. Salah satu aspek yang sangat penting dalam membangun hubungan yang baik dengan tenant adalah melalui strategi komunikasi yang efektif.

Para anggota departemen tenant relations harus 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 (Syari et al., 2021). Hal seperti itu yang menjadi ketidaksesuaian antara pihak tenant dan pihak manajemen menyebabkan kesulitan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis akan melakukan penelitian dengan topik yang berfokus padajudul: **STRATEGI KOMUNIKASI TENANT RELATIONS DALAM MENJAGA KEPUASAN PARA TENANT DI GEDUNG CHUBB SQUARE**

1.2 Rumusah Masalah

Mengacu pada penulisan latar belakang di atas penulis merumuskan masalahnya dengan judul yang diangkat yaitu “Strategi komunikasi tenant relations dalam menjaga kepuasan tenant di gedung chubb square”.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah, peneliti mengidentifikasi masalah yaitu;

1. Bagaimana strategi komunikasi tenant relations dalam menjaga kepuasan tenant?
2. Apa hambatan tenant relations dalam menjaga kepuasan tenant?

1.4 Tujuan Penelitian

Melalui permasalahan diatas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana strategi komunikasi tenant relations dalam menjaga kepuasan para tenant.
2. Untuk mengetahui apa hambatan tenant relations dalam menjaga kepuasan tenant.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademis

Semoga penelitian ini bisa menjadi referensi bagi mahasiswa yang ingin meneliti tentang strategi komunikasi tenant relations dalam menjaga kepuasan tenant.

2. Manfaat praktis

Semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi yang membaca dan bisa menjadi referensi bagi perusahaan yang ingin mengetahui lebih dalam tentang strategi komunikasi tenant relations dalam menjaga kepuasan tenant.