

## LAMPIRAN 1

### **PANDUAN WAWANCARA, PANDUAN OBSERVASI, DAN PANDUAN DOKUMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI TENANT RELATION DALAM MENJAGA KEPUASAN PARA TENANT DI GEDUNG CHUBB SQUARE**

*Panduan wawancara*

*Untuk Supervisor Tenant Relations Gedung Chubb Square*

Karakteristik informan

1. Nama : Johandes S,S
2. Usia : 33 Tahun
3. Jabatan : *Supervisor Tenant Relations*
1. Bagaimana cara anda mengenal khalayak dari berbagai macam tenant?
2. Apa Langkah-langkah yang di ambil untuk memahami kebutuhan dan keluhan dengan setiap tenant?
3. Bagaimana strategi dalam Menyusun pesan yang mudah dimengerti dan menarik bagi tenant?
4. Pesan apa yang biasa disampaikan kepada tenant untuk menjaga hubungan yang baik?
5. Bagaimana anda memastikan bahwa pesan-pesan yang disampaikan berhasil dipahami dan diterima oleh semua pihak?
6. Bagaimana anda menggunakan media sosial untuk meningkatkan koneksi dengan para tenant?
7. Apa ada pertimbangan khusus dalam seleksi media sosial?
8. Apa saja faktor penghambat yang dialami?
9. Bagaimana anda mengatasi hambatan hambatan terserbut dalam menjaga kepuasan tenant?

## **STRATEGI KOMUNIKASI TENANT RELATION DALAM MENJAGA KEPUASAN PARA TENANT DI GEDUNG CHUBB SQUARE**

*Panduan wawancara*

*Untuk Supervisor Tenant Relations Gedung Chubb Square*

Karakteristik informan

1. Nama : Juan Savelino
2. Usia : 38 Tahun
3. Jabatan : *Head Customer Service Officer*
1. Bagaimana cara anda mengenal khalayak dari berbagai macam tenant?
2. Apa Langkah-langkah yang di ambil untuk memahami kebutuhan dan keluhan dengan setiap tenant?
3. Bagaimana strategi dalam Menyusun pesan yang mudah dimengerti dan menarik bagi tenant?
4. Pesan apa yang biasa disampaikan kepada tenant untuk menjaga hubungan yang baik?
5. Bagaimana anda memastikan bahwa pesan-pesan yang disampaikan berhasil dipahami dan diterima oleh semua pihak?
6. Bagaimana anda menggunakan media sosial untuk meningkatkan koneksi dengan para tenant?
7. Apa ada pertimbangan khusus dalam seleksi media sosial?
8. Apa saja faktor penghambat yang dialami?
9. Bagaimana anda mengatasi hambatan hambatan tersebut dalam menjaga kepuasan tenant?

## **STRATEGI KOMUNIKASI TENANT RELATION DALAM MENJAGA KEPUASAN PARA TENANT DI GEDUNG CHUBB SQUARE**

*Panduan wawancara*

*Untuk Supervisor Tenant Relations Gedung Chubb Square*

Karakteristik informan

1. Nama : Mahero
2. Usia : 28 Tahun
3. Jabatan : *Tenant Vision Achieve Strong*
1. bagaimana pendapat anda tentang kunjungan tenant? apakah membantu anda selaku tenant?
2. Bagaimana pendapat Anda tentang responsifnya tim tenant relations dalam menanggapi keluhan atau permintaan Anda?
3. Apakah Anda merasa didengarkan dengan baik saat menyampaikan masalah atau kebutuhan kepada tim tenant relations?
4. Bagaimana tingkat kejelasan komunikasi dari pihak tenant relations terkait informasi penting atau perubahan yang berpengaruh bagi Anda sebagai tenant?
5. Apakah ada hambatan komunikasi selama ini dengan tenant relations?

## LAMPIRAN 2

### TRANSKIP WAWANCARA, IDENTITAS INFORMAN

Nama : Johandes S.S  
Usia : 33 Tahun  
Jabatan : Supervisor Tenant Relations  
Tgl/Waktu : 3 Januari 2023  
Tempat : Gedung Chubb Square UOB Plaza Lt. M

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana cara anda mengenal khalayak dari berbagai macam tenant?	<i>Jadi pertama kita harus kenal dulu ke tenannya, biasanya kita dari TR mengenalkan diri. Lalu Ketika tenant buka kita memberikan semacam house rules, dari situ kita bertukar nomer dengan PIC setiap tenant dan kita akan tau tenant tersebut seperti apa dan backgroudnya. Biasanya dari backgroundnya akan ketahuan karakteristiknya.</i>
2	Apa Langkah-langkah yang di ambil untuk memahami kebutuhan dan keluhan dengan setiap tenant?	<i>Jadi kita dari TR memang punya program Namanya <b>kunjungan tenant</b> dengan yang dilakukan setiap sebulan sekali setiap tenannya, dari kunjungan itu kita juga membawa SCR form (Suggestion complain request) untuk menanyakan keluhan serta isu yang sedang di alami tenant tersebut.</i>
3	Bagaimana strategi dalam Menyusun pesan yang mudah dimengerti dan menarik bagi tenant?	<i>Untuk menyusun pesan terkait keluhan, kita ada Namanya SCR Form, Ketika masalah itu sudah selesai kita akan catat. Jadi nanti disitu ada analisa apa dan Tindakan apa yang di ambil secara detail. Selesai dari SCR Form kita juga akan meng-email dan memastikan bahwa ini sudah case close. Jadi disini tenant ter notify dua kali sehingga jelas pesan yang tersampaikan.</i>
4	Pesan apa yang biasa disampaikan kepada tenant untuk menjaga hubungan yang	<i>Biasanya tenant itu minta keluhannya itu diselesaikan, tenant itu minta dimengerti dan dipahami apa yang menjadi keluhan tenant,</i>

	baik?	<i>tenant berharap kepada BM (Building Management) agar diselesaikan.</i>
5	Bagaimana anda memastikan bahwa pesan-pesan yang disampaikan berhasil dipahami dan diterima oleh semua pihak?	<i>Jadi, disini untuk benar benar memastikan bahwa yang sudah dikerjakan management terkait keluhan yang disampaikan atau permintaan dari tenant kita harus ada form, lalu tenant nanti tanda tangan disitu. Dari situ sudah caseclose si. Jika tenant belum menerima atau paham kita akan minta lagi untuk tanda tangan lagi dan menjelaskan bahwa permasalahan sudah di selesaikan oleh pihak gedung.</i>
6	Bagaimana anda menggunakan media sosial untuk meningkatkan koneksi dengan para tenant?	<i>Jadi untuk media sosial, mungkin dalam ini hubungannya dengan media promosi. Jadi kita digedung ini ada beberapa media promosi seperti paylen, email blass, dan Instagram. Yang mana nanti Ketika tenant ada promo atau ada buat media promosi tenant tsb sehingga kita akan memanfaatkan media itu. Sehingga semua para tenant disini jadi tau semua.</i>
7	Apa ada pertimbangan khusus dalam seleksi media sosial?	<i>Pertimbangan media sosial khusus terkait keluhan paling jika keluhan itu perlu penjabaran yang jelas harus menggunakan email.</i>
8	Apa saja faktor penghambat yang dialami?	<i>Penghambatnya pasti ada karena-kn untuk media promosi ini ada yang free ada yang berbayar, untuk yang free itu memang durasinya gabegitu lama yak, tenant yang baru buka kita kasih seminggu, habis itu kita minta bayar, nah biasanya tenant ini ada yang mau ada yang engga, lalu untuk di ring luar kita ada Namanya paylend itu tenant yang harus mengurus perizinan kepemda dll.</i>
9	Bagaimana anda mengatasi hambatan hambatan terserbut	<i>Jadi untuk mengatasi hambatan biasanya dari kita TR itu sudah menyiapkan semua ada Tenant</i>

dalam menjaga kepuasan tenant?	<i>list media promosi update. Dari situ Ketika tenant mengajukan surat kita akan kasih media promosi itu lalu kita akan jelasin nih, lalu didalamnya juga sudah ada rinciannya. Jadi agar tidak terjadi misscom kita harus menjelaskan sedetail detailnya kepada tenant biar gaada hambatan, jadi hambatannya disini kecil bahkan minor resiko.</i>
--------------------------------	---

### TRANSKIP WAWANCARA, IDENTITAS INFORMAN

Nama : Juan Savelino  
 Usia : 38 Tahun  
 Jabatan : Head Customer Service Officer  
 Tgl/Waktu : 3 Januari 2023  
 Tempat : Gedung Chubb Square UOB Plaza Lt. L

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana cara anda mengenal khalayak dari berbagai macam tenant?	<i>Jadi cara kita mengenalnya ini salah satunya dari cara Kunjungan Tenant. Setiap bulan kita pasti ada kunjungan rutin. Dari kunjungan itu kita kan akan bertemu dengan PIC tenant, Kita akan menanyakan kepuasan dia terhadap BM (Building management) dari situ kita ngobrol- ngobrol dan dari situ kita akan tau karakteristik tenant.</i>
2	Apa Langkah-langkah yang di ambil untuk memahami kebutuhan dan keluhandengan setiap tenant?	<i>Setiap kita kunjungan tenant dia pasti akan ngasih tau ke kita keluhannya dia apa aja, jadi dari komplek yang dia infokan ke kita, kita akan olah dan akan follow up ke divisi divisi terkait.</i>
3	Bagaimana strategi dalam Menyusun pesan yang mudah dimengerti dan menarik bagi tenant?	<i>Paling kita lebih menggunakan Bahasa yang baik ya, tutur kata yang baik, attitude yang baik.</i>
4	Pesan apa yang biasa disampaikan kepada tenant untuk menjaga hubungan yang baik?	<i>Biasanya tenant lebih banyak ke permintaan, sebagai contoh “mas tolong toiletnya lebih bersih lagi, tisu yang berantakan tolong segera dibersihkan”</i>
5	Bagaimana anda memastikan bahwa pesan-pesan yang disampaikan berhasil dipahami dan diterima oleh semua pihak?	<i>Yang pasti kita pakai bahasa yang baik dan sopan ya, kita juga memastikan dengan menyampaikan pesan yang jujur dan sesuai pernyataan dilapangan, dengan itu tenant akan ngerti lah.</i>

6	Bagaimana anda menggunakan media sosial untuk meningkatkan koneksi dengan para tenant?	<i>Selama ini kita untuk penggunaan media sosial untuk keluhan kita biasanya di whatsapp si dan email. Jadi misalkan tenant ada keluhan atau dia mau ada event dia bisa ke whatsapp atau jalur resminya via email si.</i>
7	Apa ada pertimbangan khusus dalam seleksi media sosial?	<i>Jelasnya pasti ada, misalnya dia mau ada event dia harus menggunakan via email resmi gabisa lewat whatsapp, atau dia ada perubahan nama PT dia harus mengajukan menggunakan via email resmi. Karena nantinya kita akan kirim ke divisi lain yang terkait.</i>
8	Apa saja faktor penghambat yang dialami?	<i>Sejauh ini tidak ada hambatan ke tenannya ya, kecuali memang jika tenant komplek kayak masalah bocor yang harus membutuhkan material dan materialnya tidak ada, karena kan kita kordinasi juga dengan engineering. Lalu kadang pesan yang sudah kita sampaikan ke divisi terkait tidak langsung di cek oleh devisiterkait.</i>
9	Bagaimana anda mengatasi hambatan hambatan tersebut dalam menjaga kepuasan tenant?	<i>Mungkin kita akan kejar terus ke divisi terkait, kita follow up terus sampai benar benar langsung dikerjakan oleh divisi divisi terkait.</i>

### TRANSKIP WAWANCARA, IDENTITAS INFORMAN

Nama : Mahero  
 Usia : 28 Tahun  
 Jabatan : PIC Tenant Vision Achieve Strong  
 Tgl/Waktu : 9 Januari 2023  
 Tempat : Gedung Chubb Square UOB Plaza Lt. B1

No	Pertanyaan	Jawaban
1	bagaimana pendapat anda tentang kunjungan tenant? apakah membantu anda selaku tenant?	<i>Sebagai penyewa, menurut saya kunjungan dari tenant relations sangat membantu ya. Ini memberikan kesempatan untuk ber-interaksi langsung, menyampaikan masalah atau kebutuhan dengan lebih rinci. Kunjungan tersebut juga kan bisa mendiskusikan solusi secara langsung dan memperoleh pemahaman lebih baik tentang kebijakan atau perubahan yang dapat memengaruhi tempat saya. Jadi, ya, kunjungan dari tenant relations ini cukup membantu kualitas pengalaman saya sebagai penyewa.</i>

2	Bagaimana pendapat Anda tentang responsifnya tim tenant relations dalam menanggapi keluhan atau permintaan Anda?	<i>Tentu saja, saya menghargai responsivitas tim tenant relations dalam menanggapi keluhan atau permintaan saya. Mereka telah menunjukkan kecepatan dan kesigapan dalam menangani setiap masalah yang saya sampaikan. Saya merasa dihargai karena keluhan saya selalu ditanggapi dengan serius dan diselesaikan dengan cepat, memberikan solusi yang cukup memuaskan.</i>
3	Apakah Anda merasa didengarkan dengan baik saat menyampaikan masalah atau kebutuhan kepada tim tenant relations?	<i>Tentu, saya merasa bahwa tim tenant relations telah mendengarkan dengan baik setiap kali saya menyampaikan masalah atau kebutuhan kepada mereka. Mereka selalu memberikan perhatian penuh terhadap setiap hal yang saya sampaikan. Pendekatan mereka yang terbuka jujur dan responsif membuat saya merasa dihargai dan didengarkan.</i>
4	Bagaimana tingkat kejelasan komunikasi dari pihak tenant relations terkait informasi penting atau perubahan yang berpengaruh bagi Anda sebagai tenant?	<i>Saya merasa tingkat kejelasan komunikasi dari pihak tenant relations sangat baik terkait informasi penting atau perubahan yang berpengaruh bagi saya selaku penyewa. yaa karena apa yang di sampaikan tenant relations selalu detail dan jelas. Mereka selalumerikan informasi yang tepat waktu terkait segala perubahan yang memengaruhi lingkungan tempat saya. Hal ini membantu saya untuk setiap perubahan yang terjadi si..</i>
5	Apakah ada hambatan komunikasi selama ini dengan tenant relations?	<i>Ada beberapa kali di mana waktu tanggap mereka agak lambat atau komunikasi kurang jelas. Overall, saya merasa mereka cukup terbuka dalam menangani keluhan yang saya sampaikan dan langsung bertindak sebagai penanganan pertama.</i>



## LAMPIRAN 3

### SURAT PENGANTAR PENELITIAN



Jakarta, 8 Januari 2024

Nomer : 004/Kapem PR-FIKOM/TA/UEU/I/2024  
Perihal : Surat Permohonan Penelitian

Kepada Yth:  
PT. Wisma Kartika  
Gedung Chubb Square UOB Plaza  
Jl. MH. Thamrin No. 10 Kebon Melati, Tanah Abang  
Jakarta Pusat 10230

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi persyaratan pendidikan Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul, setiap mahasiswa diminta untuk melakukan penelitian atau tugas akhir pada periode perkuliahan semester Ganjil TA 2023/2024. Untuk itu kami mengajukan permohonan penelitian atas nama berikut ini:

Nama : Muhammad Hadi Abidin  
NIM : 20190502255  
Peminatan : Public Relations  
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bermaksud untuk izin mengadakan riset atau observasi penelitian serta wawancara untuk mendapatkan data guna keperluan skripsi atau tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan menempuh Sarjana Strata Satu (S1) di Universitas kami. Data tersebut hanya untuk keperluan penelitian dan bukan di publikasikan untuk umum.

Demikian Surat Permohonan ini kami sampaikan, besar harapan kami mahasiswa tersebut dapat diterima dan dibantu pada perusahaan bapak/ibu pimpin. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

**Yumelda Sari, S.Sos M.Si**  
Ka. Peminatan Public Relations

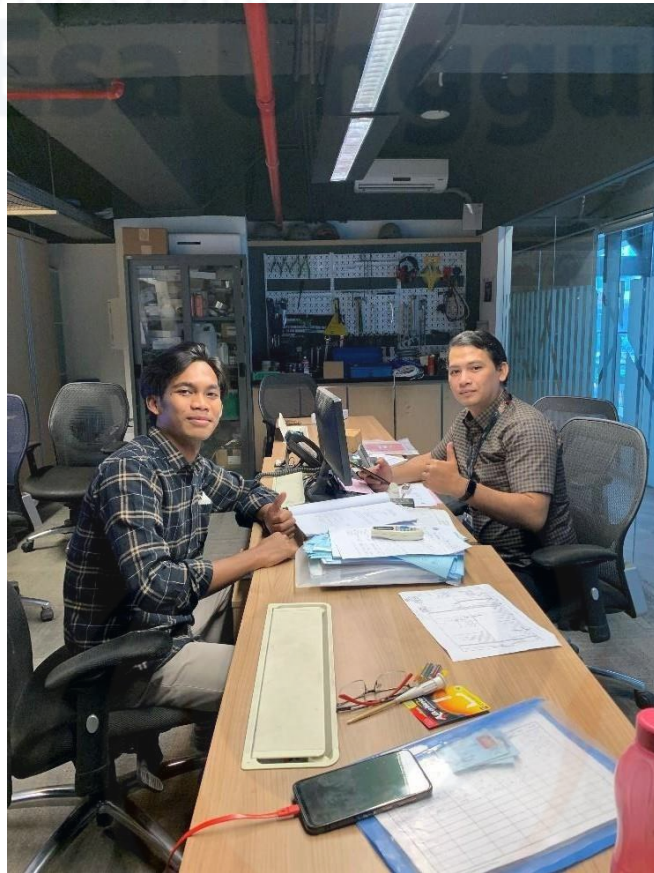
Jl. Arjuna Utara II, Tel. Tomang, Kebon Jeruk, Jakarta 11510, Indonesia  
☎ (021) 567 4223 ext. 228-229 📠 (021) 567 4248

**LAMPIRAN 4**  
**DOKUMENTASI WAWANCARA**

Wawancara dengan bapak johandes selaku *supervisor tenant relations*



Wawancara dengan bapak Juan selaku *Head customer service officer*



Wawancara dengan bapak Mahero selaku *Tenant Vision Achieve Strong*

