

Strategi Komunikasi *Tenant Relations* dalam Menangani Keluhan *Tenant* di Gedung Gandaria 8

Fauziah Rahmawati¹, Iin Soraya², Cindya Yunita Pratiwi³

¹⁻³ Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

Alamat: Jl. Kayu Jati V No.2, RW.5, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13220

Korespondensi penulis: fauziahrahmwt@gmail.com

Abstract. Gandaria 8 Building is an office building that provides services for tenants with various business needs. One of the main focuses of Gandaria 8 Building management is to build good relationships with tenants and address their complaints through the Tenant Relations Division. This study aims to analyze the communication strategies implemented by the Tenant Relations Division in handling Tenant complaints at Gandaria 8 Building. The data collection methods used in this study include observation, interviews, and literature review, with a qualitative analysis approach. The Tenant Relations Division of Gandaria 8 Building implements communication strategies that involve the use of various communication media, such as telephone, email, and WhatsApp, along with a two-way communication approach that is friendly, open, and professional. The stages of handling Tenant complaints begin with complaint receipt, issue analysis, and resolution, ensuring prompt responses. The high level of empathy demonstrated by the Tenant Relations Division staff in responding to Tenant complaints is a critical factor in increasing Tenant satisfaction. However, challenges in documentation remain, necessitating improvements in the recording system to ensure complaints are well-documented and to facilitate monitoring of resolution status. By implementing effective communication strategies, the Tenant Relations Division of Gandaria 8 Building has successfully handled Tenant complaints, although there is still room for improvement, particularly in documentation management.

Keywords: Communication Media, Communication Strategy, Complaint Handling, Gandaria 8 Building, Tenant Relations,

Abstrak. Gedung Gandaria 8 merupakan gedung perkantoran yang menyediakan layanan bagi *Tenant* dengan berbagai kebutuhan bisnis. Salah satu fokus utama pengelolaan Gedung Gandaria 8 adalah membangun hubungan yang baik dengan *Tenant* dan menangani keluhan mereka melalui Divisi *Tenant Relations*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh Divisi *Tenant Relations* dalam menangani keluhan *Tenant* di Gedung Gandaria 8. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan studi pustaka, dengan metode analisis yang digunakan berupa analisis kualitatif. Divisi *Tenant Relations* Gedung Gandaria 8 menjalankan strategi komunikasi yang meliputi penggunaan berbagai media komunikasi, seperti telepon, email, dan WhatsApp, serta pendekatan komunikasi dua arah yang ramah, terbuka, dan profesional. Tahapan penanganan keluhan *Tenant* dimulai dari penerimaan keluhan, analisis masalah, hingga penyelesaian keluhan dengan memberikan respons yang cepat. Empati tinggi yang ditunjukkan oleh staf Divisi *Tenant Relations* dalam merespons keluhan *Tenant* menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tenant. Namun, terdapat tantangan dalam hal pendokumentasian sehingga perlu adanya perbaikan sistem pencatatan untuk memastikan keluhan terdokumentasi dengan baik dan memudahkan pemantauan status penyelesaian. Dengan penerapan strategi komunikasi yang baik, Divisi *Tenant Relations* Gedung Gandaria 8 telah berhasil menangani keluhan *Tenant* secara efektif, meskipun masih perlu peningkatan, terutama dalam pengelolaan dokumentasi.

Kata kunci: Gedung Gandaria 8, Media Komunikasi, Penanganan Keluhan, Strategi Komunikasi, *Tenant Relations*.

1. LATAR BELAKANG

Dalam dunia perkantoran modern, khususnya di kota-kota besar seperti Jakarta, gedung-gedung komersial memiliki peran yang semakin penting dalam menunjang kegiatan bisnis perusahaan. Dengan pertumbuhan industri dan investasi yang pesat, banyak perusahaan, baik nasional maupun multinasional, memilih untuk menyewa ruang kantor di gedung-gedung komersial yang tersebar di berbagai kawasan strategis seperti Sudirman, Thamrin, Kuningan, dan Gatot Subroto. Gedung-gedung ini tidak hanya menyediakan ruang kerja yang modern dan representatif, tetapi juga menawarkan berbagai fasilitas penunjang bagi penyewa (tenant), seperti layanan keamanan, parkir, akses internet, dan layanan pengelolaan gedung.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, Gedung Gandaria 8, salah satu gedung perkantoran di Jakarta Selatan, menjadi salah satu lokasi yang strategis untuk berbagai perusahaan yang beroperasi di bidang bisnis yang beragam, mulai dari lawyers, batu bara, elektronik, hingga perusahaan kuliner ternama telah menghuni gedung perkantoran tersebut. Gedung perkantoran Gandaria 8 merupakan gedung perkantoran strata title dengan segala fasilitas yang lengkap serta nyaman bagi pemilik maupun penyewa di gedung tersebut. Gedung Gandaria 8 memiliki jumlah *Tenant* kurang lebih 150 perusahaan. PT. Artisan Wahyu, selaku pemilik Gedung Gandaria 8, menerapkan konsep gedung perkantoran ramah lingkungan yang memenuhi standar bangunan hijau dari *Building and Construction Authority* (BCA) Singapura (Seputar Jakarta, 2024).

Di dalam organisasi pengelola gedung, seperti Gedung Gandaria 8, strategi komunikasi yang diterapkan oleh divisi *Tenant Relations* berperan penting untuk menjaga hubungan baik dengan *Tenant*. *Tenant Relations* adalah divisi yang menjadi penghubung utama antara *Tenant* dan manajemen gedung, bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi penting dari manajemen kepada *Tenant*, menangani keluhan atau pertanyaan *Tenant*, serta memberikan dukungan yang dibutuhkan *Tenant* dalam operasional harian mereka (Suciawan, 2014). *Tenant Relations* menjadi representasi dari pengelola gedung dalam berinteraksi dengan *Tenant*, sehingga divisi ini memegang peranan penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas *Tenant* (Maharani, 2020).

Tenant Relations memiliki berbagai fungsi utama dalam organisasi pengelola gedung. Pertama, divisi ini bertugas untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dengan *Tenant*. Dengan adanya komunikasi yang baik, *Tenant Relations* dapat menciptakan kepercayaan *Tenant* terhadap manajemen gedung, sehingga tercipta hubungan yang saling menguntungkan antara kedua pihak. Kedua, *Tenant Relations* bertanggung jawab dalam mengelola komunikasi yang efektif antara *Tenant* dan manajemen. Divisi ini menyampaikan

informasi penting kepada *Tenant* mengenai kebijakan gedung, jadwal perawatan, atau peraturan baru yang mungkin diberlakukan, serta menerima dan menyampaikan kebutuhan atau keluhan *Tenant* kepada pihak manajemen (Fauzi et al., 2022). Komunikasi yang efektif ini membantu mengurangi risiko kesalahpahaman dan memastikan bahwa setiap kebutuhan *Tenant* dapat terpenuhi.

Selain itu, salah satu fungsi penting *Tenant Relations* adalah menangani keluhan *Tenant*. Dalam pengelolaan gedung, keluhan *Tenant* terkait fasilitas atau layanan adalah hal yang wajar, dan di sinilah peran *Tenant Relations* menjadi sangat krusial (Fauzi et al., 2022). Berdasarkan *prasurvei*, didapat informasi bahwa *Tenant* di Gedung Gandaria 8 sering kali menyampaikan keluhan terkait kualitas layanan dan responsivitas manajemen gedung dalam menangani masalah. Salah satu keluhan yang sering muncul adalah lambatnya penanganan terhadap isu-isu fasilitas, seperti perawatan lift dan kebersihan area umum, yang dianggap kurang cepat tanggap. Hal ini menciptakan ketidakpuasan *Tenant* dan memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, meskipun pengelola telah menerapkan sistem keamanan yang ketat dengan kontrol akses di lobi, beberapa *Tenant* merasa bahwa prosedur keamanan ini kadang mengurangi kenyamanan. Proses masuk yang panjang atau tidak efisien dapat mengganggu kenyamanan *Tenant* maupun pengunjung mereka. Di sisi lain, fasilitas parkir yang disediakan oleh gedung, meski berkapasitas besar dengan sekitar 6.000 tempat parkir, masih menjadi sumber keluhan. *Tenant* melaporkan bahwa pada jam-jam sibuk, terutama di pagi dan sore hari, area parkir menjadi sangat padat, sehingga sulit menemukan tempat yang tersedia. Proses antrean yang panjang untuk masuk dan keluar area parkir dianggap kurang efisien, yang pada akhirnya dapat mengganggu aktivitas kerja *Tenant* dan menambah beban bagi pengelola gedung dalam memenuhi kebutuhan penyewa secara optimal.

Tenant Relations diharapkan dapat merespons keluhan *Tenant* dengan cepat, solutif, dan empati yang tinggi, sehingga masalah yang dihadapi *Tenant* dapat diatasi secara efisien tanpa menimbulkan ketidakpuasan. Dengan penanganan keluhan yang baik, *Tenant Relations* tidak hanya menjaga kepuasan *Tenant* tetapi juga menciptakan suasana kondusif yang mendukung operasional bisnis *Tenant*. *Tenant Relations* juga bertugas memberikan layanan dan dukungan tambahan bagi *Tenant*, seperti menyediakan bantuan teknis atau koordinasi dengan divisi lain di gedung untuk memenuhi kebutuhan *Tenant* yang lebih spesifik. Dalam usaha untuk meningkatkan layanan, *Tenant Relations* mengumpulkan umpan balik dari *Tenant*. Umpan balik ini menjadi informasi penting bagi manajemen untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanan yang ada, sehingga kepuasan *Tenant* dapat terus ditingkatkan. Proses ini tidak

hanya membantu meningkatkan layanan, tetapi juga menciptakan persepsi positif bagi *Tenant* terhadap manajemen yang selalu terbuka terhadap masukan (Syari & Toni, 2021).

Dengan terus menjaga kepuasan dan loyalitas *Tenant*, divisi *Tenant Relations* berperan penting dalam keberlanjutan bisnis pengelola gedung. *Tenant* yang merasa puas dengan layanan dan perhatian yang diberikan cenderung memperpanjang kontrak sewa dan merekomendasikan gedung kepada pihak lain, yang dapat menjaga tingkat okupansi serta memperkuat reputasi gedung. *Tenant Relations* memiliki fungsi-fungsi penting dalam menghadapi sejumlah tantangan dalam menjalankan tugasnya. ketidakpuasan. (Syari & Toni, 2021).

2. KAJIAN TEORITIS

Strategi Komunikasi Grunig

Teori komunikasi Grunig merupakan salah satu pendekatan paling berpengaruh dalam konteks *Public Relations* (PR). Dikenal karena kontribusinya yang signifikan dalam pengembangan model komunikasi, Grunig menekankan pentingnya hubungan timbal balik antara organisasi dan publik. Dalam konteks komunikasi modern, di mana interaksi dan dialog menjadi semakin penting, pemahaman tentang teori ini sangat relevan. Grunig berargumen bahwa komunikasi yang efektif adalah kunci untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan antara organisasi dan pemangku kepentingan mereka (Kriyantono, 2017).

Dalam perkembangannya, terdapat empat model komunikasi PR yang menjadi dasar bagi praktik komunikasi modern. Setiap model memiliki karakteristik dan tujuan yang berbeda (Kriyantono, 2017).

1. *Press Agency*
2. *Public Information*
3. *Two-Way Asymmetrical*
4. *Two-Way Symmetrical*

Selain keempat model tersebut, Grunig juga memperkenalkan Teori *Excellence* yang menunjukkan bahwa *Public Relation* adalah fungsi manajemen yang unik yang membantu organisasi berinteraksi dengan komponen lain di lingkungan sekitar sehingga mempengaruhi kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya. *Excellence Theory* juga mengidentifikasi karakteristik utama dari PR yang efektif. Salah satunya adalah pemberdayaan fungsi PR di dalam struktur organisasi. Grunig berpendapat bahwa PR harus dianggap sebagai fungsi manajemen yang kritis dan tidak hanya sebagai alat untuk menyampaikan informasi. Selain itu,

eksekutif PR harus menjalankan peran manajerial dan administratif untuk memastikan bahwa strategi komunikasi sejalan dengan tujuan organisasi secara keseluruhan. Organisasi juga harus mengintegrasikan fungsi komunikasi agar tidak terpisah dari departemen lain seperti pemasaran. Dengan cara ini, PR dapat berkontribusi secara maksimal terhadap pencapaian tujuan strategis.

Teori *excellence* didasarkan pada dua prinsip yang relevan, yaitu bahwa organisasi harus mempunyai fungsi organisais yang terintegrasi dan juga bahwa *Public Relation* harus memiliki pemisahan dengan fungsi manajemen lainnya walaupun masih perlu untuk berintegrasi. Prinsip tersebut dapat diuraikan dengan mengacu pada prinsip manajemen strategis dan fungsi manajemen lainnya, yang secara umum berupa:

1. Fungsi humas harus berada di struktur organisasi sehingga memiliki akses untuk siap berada diantara para pengambil kputusan dan berada pada posisi dominan sehingga dapat berkontribusi pada proses manajemen strategis organisasi.
2. Semua program komunikasi harus diintegrasikan atau dikoordinasikan oleh departemen *public relation* atau seorang eksekutif senior.
3. *Public relation* tidak boleh menjadi subordinasi departemen lain seperti pemasaran, sumber daya manusia atau keuangan
4. *Public relation* harus terstruktur horizontal untuk mencerminkan posisi strategis dalam hubungan public, sehingga memungkinkan untuk menetapkan sumber daya untuk menjalankan program (Gora, 2019).

Tenant Relation

Tenant Relations adalah individu atau tim yang berperan sebagai penghubung antara manajemen pusat perbelanjaan atau mal dan para penyewa (*Tenant*). Peran ini sangat penting karena *Tenant Relations* menjadi garis depan dalam menangani berbagai persoalan yang timbul, terutama yang berkaitan dengan *Tenant*. Hubungan yang dekat dengan para penyewa memungkinkan *Tenant Relations* untuk menjembatani kebutuhan *Tenant* dan kebijakan yang dibuat oleh manajemen.

Fungsi utama *Tenant Relations* adalah mempermudah proses komunikasi dan memastikan bahwa *Tenant* memahami dan menerima kebijakan manajemen dengan baik. Dalam konteks pekerjaan, *Tenant Relations* merupakan bagian dari *Public Relations* (humas) karena *Tenant* termasuk dalam kategori publik eksternal yang harus dilayani dengan baik. Sebagai perwakilan manajemen, *Tenant Relations* juga bertanggung jawab dalam menjaga

hubungan harmonis, memberikan solusi atas masalah, dan memastikan kepuasan *Tenant* terhadap layanan yang diberikan.

Dalam perspektif komunikasi organisasi, *Tenant Relations* dapat dipandang sebagai bentuk komunikasi strategis yang menghubungkan organisasi dengan *Tenant* melalui pengelolaan hubungan jangka panjang. *Tenant Relation* berperan dalam menjalankan fungsi manajemen komunikasi yang bertujuan untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dan publiknya. Fungsi ini meliputi upaya membangun jaringan komunikasi yang efektif guna menciptakan pengertian, penerimaan, dan kerja sama yang baik. Selain itu, *Tenant Relations* juga bertanggung jawab dalam menangani proses penyelesaian masalah secara strategis dengan pendekatan yang membatasi serta menekankan tanggung jawab manajemen terhadap publiknya berdasarkan tingkat kepentingan dan pengaruh terhadap keberlanjutan bisnis Perusahaan (Suciawan, 2014).

Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan adalah proses mengidentifikasi, menangani, dan menyelesaikan masalah atau ketidakpuasan yang disampaikan oleh individu atau kelompok, dalam hal ini *Tenant*, terhadap layanan atau fasilitas yang disediakan oleh manajemen gedung. Penanganan keluhan adalah bagian dari manajemen pelayanan yang bertujuan untuk merespons ketidakpuasan pelanggan dan mengubahnya menjadi kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan (Kotler & Keller, 2016).

Penanganan keluhan adalah salah satu bagian penting dalam operasional perusahaan, terutama dalam menjaga kepuasan pelanggan. Keluhan biasanya timbul akibat perbedaan antara persepsi pelanggan terhadap layanan atau produk yang diterima dengan harapan mereka. Oleh karena itu, penanganan keluhan yang baik tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah tetapi juga pada pengelolaan hubungan dengan pelanggan.

Bell dan Luddington (Wijaya, 2023) mendefinisikan keluhan pelanggan sebagai bentuk umpan balik, baik positif maupun negatif, yang diberikan pelanggan kepada perusahaan. Penanganan keluhan yang tepat mampu meningkatkan efektivitas operasional dan memberikan pengalaman positif, sehingga mendukung keberlanjutan hubungan baik antara perusahaan dan pelanggan.

Aspek-aspek penanganan keluhan pelanggan mencakup empat elemen penting yang saling mendukung untuk menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan serta menjaga reputasi perusahaan (Tjiptono, 2017):

1. Empati terhadap pelanggan yang marah
2. Keadilan dan kewajaran dalam menyelesaikan masalah
3. Kecepatan dalam menangani keluhan
4. Kemudahan akses

Pelanggan

Pelanggan adalah individu atau entitas yang melakukan pembelian barang atau jasa dari suatu perusahaan. Dalam konteks bisnis, pelanggan dapat dibedakan menjadi dua kategori utama: pelanggan baru dan pelanggan tetap. Pelanggan baru adalah mereka yang pertama kali berinteraksi dengan produk atau layanan, sementara pelanggan tetap adalah mereka yang telah melakukan pembelian berulang dan menunjukkan loyalitas terhadap merek tertentu. Pemahaman yang mendalam tentang pelanggan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka (Kotler & Keller, 2016).

Pelanggan dapat dikategorikan berdasarkan beberapa kriteria, antara lain:

1. Pelanggan Individual.
2. Pelanggan Bisnis
3. Pelanggan Potensial

Setiap pelanggan memiliki karakteristik unik yang mempengaruhi perilaku pembelian mereka. Beberapa karakteristik penting meliputi (Irwasyah & Suradji, 2021):

1. Preferensi: Pilihan yang dimiliki pelanggan terhadap jenis produk atau layanan tertentu.
2. Kebiasaan Pembelian: Pola perilaku dalam melakukan pembelian, termasuk frekuensi dan waktu pembelian.
3. Kepuasan: Tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang telah dibeli.

Memahami pelanggan sangat penting bagi keberhasilan suatu bisnis. Dengan mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan, perusahaan dapat mengembangkan produk yang lebih sesuai dengan harapan mereka (Hotimah, 2022).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengeksplorasi fenomena secara mendalam (Creswell & Poth, 2018), khususnya dalam memahami strategi komunikasi yang diterapkan oleh Tenant Relations di Gedung Gandaria 8 dalam membangun hubungan dengan tenant dan menangani keluhan mereka. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih untuk

memberikan gambaran yang jelas mengenai dinamika interaksi tersebut, mengingat kompleksitas sosial yang tidak dapat diukur secara kuantitatif (Sugiyono, 2018).

Penelitian dilakukan di Gedung Gandaria 8, Jakarta Selatan, karena gedung ini memiliki Divisi Tenant Relations yang berperan strategis dalam pengelolaan hubungan dengan tenant. Penelitian berlangsung selama tiga bulan, dari November 2024 hingga Januari 2025, dengan tahapan mulai dari identifikasi fenomena, penyusunan proposal, pengumpulan data, hingga analisis hasil penelitian.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Divisi Tenant Relations, dengan fokus pada strategi komunikasi dalam membangun hubungan dan menangani keluhan tenant. Strategi komunikasi didefinisikan sebagai perencanaan dan pelaksanaan komunikasi dua arah yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Tenant Relations merujuk pada interaksi dan upaya manajemen gedung dalam membangun hubungan positif dengan tenant, sedangkan penanganan keluhan adalah proses sistematis untuk menyelesaikan masalah yang diajukan tenant guna meningkatkan kepuasan mereka.

Informan penelitian dipilih melalui teknik purposive sampling, yaitu individu yang memiliki pengalaman dan wawasan relevan (Etikan & Bala, 2017) mengenai strategi komunikasi Tenant Relations. Informan terdiri dari Kepala Divisi Tenant Relations, staf Tenant Relations, serta beberapa tenant yang memiliki pengalaman langsung dengan manajemen gedung.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Wawancara terstruktur digunakan untuk mendapatkan data yang spesifik dan sistematis (Mardawani, 2020). Observasi dilakukan dengan pendekatan partisipasi pasif, di mana peneliti hanya mengamati interaksi Tenant Relations dan tenant tanpa ikut serta dalam aktivitas mereka. Dokumentasi meliputi pengumpulan dokumen, laporan, serta bukti visual untuk mendukung validitas penelitian. Studi pustaka digunakan untuk memperkuat analisis dengan teori dan konsep yang relevan.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Data yang dikumpulkan disaring untuk memastikan hanya informasi yang relevan yang digunakan dalam penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, sementara kesimpulan diperoleh melalui proses verifikasi berulang untuk memastikan keakuratan hasil penelitian (Rosyada, 2020).

Keabsahan data diperiksa dengan teknik triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber membandingkan data dari berbagai informan dan dokumen, triangulasi teknik mengombinasikan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sementara triangulasi

waktu dilakukan dengan mengumpulkan data dalam berbagai kondisi untuk memastikan konsistensi informasi (Helaluddin & Wijaya, 2019). Dengan pendekatan ini, penelitian dapat menghasilkan temuan yang valid dan komprehensif mengenai strategi komunikasi Tenant Relations dalam membangun hubungan dan menangani keluhan tenant di Gedung Gandaria 8.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tenant Relations di Gandaria 8 Office Tower merupakan bagian penting dari manajemen operasional yang bertujuan untuk menjaga hubungan baik antara pengelola gedung dan penyewa. Divisi ini berfokus pada komunikasi, dukungan, dan pemenuhan kebutuhan penyewa agar mereka merasa nyaman dan puas dengan fasilitas yang disediakan.

Divisi *Tenant Relations* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua penyewa di Gandaria 8 mendapatkan layanan yang optimal. Ini mencakup berbagai aspek seperti penyelesaian masalah, pengelolaan kontrak sewa, hingga pengorganisasian acara yang melibatkan penyewa. Tim ini berperan sebagai penghubung antara penyewa dan manajemen gedung, memastikan bahwa setiap umpan balik dari penyewa direspons dengan cepat dan efektif.

Strategi komunikasi Tenant Relations di Gedung Gandaria 8

Strategi komunikasi Tenant Relations di Gedung Gandaria 8 berfokus pada efektivitas dalam membangun hubungan dengan tenant melalui berbagai pendekatan. Komunikasi yang dijalankan mencakup aspek keterbukaan informasi, responsivitas, pendekatan personal, profesionalisme, serta konsistensi dalam pelayanan. Dengan strategi yang tepat, Tenant Relations mampu menjadi penghubung antara manajemen gedung dan tenant, memastikan kelancaran komunikasi, serta menangani berbagai permasalahan dengan solusi yang saling menguntungkan.

Komunikasi Simetris Dua Arah menjadi fondasi utama dalam membangun hubungan yang harmonis antara manajemen dan tenant. Pendekatan ini memastikan kedua belah pihak memiliki kesempatan yang sama dalam menyampaikan dan menerima informasi. Dengan mendengarkan tenant secara penuh sebelum memberikan tanggapan, Tenant Relations dapat memahami kebutuhan dan keluhan dengan lebih baik. Konfirmasi ulang terhadap pemahaman mereka juga dilakukan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses komunikasi. Implementasi komunikasi dua arah ini membawa dampak positif seperti meningkatnya rasa saling percaya, pencegahan miskomunikasi, serta penciptaan solusi yang lebih efektif karena melibatkan perspektif kedua belah pihak. Lebih dari itu, praktik ini juga membangun budaya

organisasi yang inklusif, di mana tenant tidak hanya dipandang sebagai penyewa, tetapi juga sebagai mitra bisnis yang kontribusinya dihargai dalam pengambilan keputusan. Dengan pendekatan ini, hubungan bisnis yang terjalin menjadi lebih solid dan berkelanjutan.

Segmentasi Audiens dalam komunikasi Tenant Relations dilakukan dengan pendekatan yang universal, tanpa membedakan cara berkomunikasi berdasarkan latar belakang tenant. Meskipun tidak menerapkan segmentasi formal, Tenant Relations tetap memperhatikan kebutuhan spesifik setiap tenant dengan menyesuaikan gaya komunikasi, kecepatan respons, serta tingkat detail informasi yang diberikan. Hal ini memastikan bahwa seluruh tenant mendapatkan pelayanan dengan standar yang sama tinggi, tanpa menimbulkan kesan perlakuan yang berbeda atau tidak adil. Dengan menerapkan prinsip kesetaraan dalam pelayanan, Tenant Relations berhasil membangun rasa kebersamaan di antara tenant serta menciptakan komunitas bisnis yang harmonis. Pendekatan ini juga memudahkan pengelolaan komunikasi massal serta program-program yang melibatkan seluruh tenant, sehingga interaksi yang terjadi lebih efektif dan efisien.

Pendekatan Komunikasi Berdasarkan Isu diterapkan dengan menyesuaikan strategi komunikasi terhadap konteks, urgensi, serta kompleksitas suatu permasalahan. Dalam situasi yang memerlukan penyebaran informasi jangka panjang, seperti renovasi atau pandemi, komunikasi lebih efektif dilakukan melalui media tertulis seperti email atau WhatsApp agar informasi dapat dirujuk kembali. Sebaliknya, untuk isu-isu yang lebih kompleks dan membutuhkan koordinasi banyak pihak, pertemuan langsung lebih diutamakan agar pembahasan dapat dilakukan secara lebih rinci dan interaktif. Tenant Relations juga menerapkan sistem kategorisasi masalah berdasarkan tingkat urgensi dan dampaknya terhadap operasional gedung, sehingga setiap permasalahan mendapatkan penanganan yang sesuai dengan prioritasnya. Selain itu, mereka juga menyiapkan sistem antisipasi dan mitigasi terhadap isu yang mungkin muncul di masa depan dengan menyusun template komunikasi serta protokol penanganan yang sistematis. Dengan pendekatan ini, Tenant Relations dapat merespons permasalahan secara cepat dan terstruktur, meningkatkan kepercayaan tenant terhadap profesionalisme manajemen gedung.

Pemilihan Media yang Tepat menjadi faktor kunci dalam efektivitas komunikasi antara Tenant Relations dan tenant. Strategi multi-channel digunakan untuk memastikan bahwa informasi tersampaikan dengan baik dan dapat diterima dengan jelas oleh tenant. Email digunakan sebagai media utama untuk komunikasi resmi karena memungkinkan dokumentasi yang rapi dan dapat dirujuk kembali, sementara WhatsApp atau telepon digunakan untuk komunikasi yang membutuhkan respons cepat. Setiap informasi penting juga ditindaklanjuti

dengan konfirmasi tertulis agar tidak terjadi kesalahpahaman. Tenant Relations telah mengembangkan panduan internal terkait penggunaan media komunikasi, termasuk kapan dan bagaimana masing-masing platform digunakan, agar layanan komunikasi tetap konsisten. Selain itu, evaluasi berkala terhadap efektivitas berbagai media dilakukan untuk menyesuaikan strategi komunikasi dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan tenant yang terus berubah. Dengan pendekatan ini, penyampaian informasi menjadi lebih efisien, terstruktur, dan sesuai dengan preferensi tenant.

Evaluasi dan Umpan Balik menjadi aspek penting dalam strategi komunikasi Tenant Relations guna memastikan efektivitas komunikasi serta mencegah miskomunikasi. Evaluasi dilakukan baik secara internal melalui sharing session dalam tim, maupun secara eksternal dengan mengumpulkan umpan balik dari tenant. Jika terdapat keluhan yang berulang, Tenant Relations akan meninjau kembali cara komunikasi mereka dan mencari solusi perbaikan. Selain itu, tenant juga dilibatkan secara aktif dalam proses evaluasi dengan memberikan penilaian terhadap layanan yang mereka terima. Tantangan utama yang dihadapi adalah potensi miskomunikasi antara tenant dan tim terkait, yang dapat menimbulkan ketidakpuasan jika tidak segera diselesaikan. Untuk mengatasi hal ini, Tenant Relations menerapkan konfirmasi tertulis agar semua informasi yang disampaikan jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, pembelajaran dari pengalaman serta inovasi dalam cara berkomunikasi terus dilakukan untuk mencari metode komunikasi yang paling efektif bagi masing-masing tenant. Dengan adanya evaluasi dan umpan balik yang terstruktur, strategi komunikasi dapat terus diperbaiki sehingga kualitas pelayanan meningkat dan hubungan dengan tenant semakin harmonis.

Secara keseluruhan, strategi komunikasi yang diterapkan oleh Tenant Relations di Gedung Gandaria 8 mencerminkan pendekatan yang fleksibel dan adaptif dalam membangun hubungan yang berkelanjutan dengan tenant. Dengan komunikasi simetris dua arah, tenant merasa didengar dan dihargai. Pendekatan yang universal dalam segmentasi audiens memastikan kesetaraan pelayanan tanpa mengabaikan kebutuhan spesifik setiap tenant. Strategi berbasis isu memungkinkan komunikasi yang lebih efektif dalam situasi yang berbeda, sementara pemilihan media yang tepat memastikan bahwa setiap informasi diterima dengan baik. Evaluasi dan umpan balik yang dilakukan secara rutin membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, sehingga strategi komunikasi terus berkembang dan semakin sesuai dengan kebutuhan tenant. Semua elemen ini berkontribusi dalam menciptakan komunikasi yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan tenant.

Penanganan Keluhan Tenant di Gedung Gandaria 8

Penanganan Keluhan Tenant di Gedung Gandaria 8 menjadi aspek krusial dalam menjaga hubungan baik antara tenant dan pengelola gedung. Efektivitas Divisi Tenant Relations dalam menangani keluhan menjadi tolok ukur utama dalam memastikan kenyamanan tenant serta mempertahankan kepercayaan mereka terhadap manajemen gedung. Penanganan keluhan yang optimal harus memenuhi empat prinsip utama: empati, keadilan, kecepatan, dan kemudahan akses.

Empati dalam menangani keluhan tenant diwujudkan melalui pendekatan yang peduli dan perhatian terhadap masalah yang dihadapi tenant. Divisi Tenant Relations memastikan bahwa tenant merasa didengar dan dihargai dengan memberikan perhatian penuh saat menerima keluhan. Praktik empati juga ditunjukkan dengan kunjungan langsung ke tenant saat terjadi permasalahan serta memberikan solusi yang tidak hanya bersifat teknis tetapi juga memperhatikan kenyamanan mereka. Sikap empati ini menciptakan hubungan yang lebih erat antara tenant dan pengelola gedung, serta meningkatkan loyalitas tenant terhadap manajemen.

Keadilan dan Kewajiban Penyelesaian Masalah menjadi prinsip yang diterapkan agar setiap tenant mendapatkan perlakuan yang setara dalam penyelesaian keluhan mereka. Divisi Tenant Relations menangani setiap keluhan dengan adil, tanpa membedakan skala atau tingkat kepentingan masalah yang dihadapi tenant. Transparansi dalam proses penyelesaian juga menjadi faktor penting, di mana tenant diberikan pemahaman yang jelas mengenai prosedur serta batasan dalam penyelesaian masalah. Melibatkan tenant dalam diskusi solusi, seperti dalam kasus pengaturan jadwal lift agar lebih teratur, memastikan bahwa keputusan yang diambil mencerminkan keadilan bagi semua pihak.

Kecepatan dalam merespons keluhan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan tenant. Tenant Relations memastikan bahwa setiap keluhan dicatat dan segera diteruskan ke tim teknis untuk penanganan secepat mungkin. Respons awal yang cepat diikuti dengan penyelesaian yang efektif, seperti pengerahan teknisi dalam waktu maksimal satu jam untuk masalah teknis, menunjukkan profesionalisme dalam manajemen gedung. Kecepatan ini tidak hanya mengurangi ketidaknyamanan tenant tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional gedung.

Kemudahan Akses terhadap layanan pengaduan menjadi prioritas Tenant Relations dengan menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti WhatsApp, telepon, dan email. Sistem pendokumentasian yang terorganisir memastikan bahwa setiap keluhan dapat dipantau progresnya, sehingga tenant tidak perlu khawatir masalah mereka akan terlewat. Kemudahan

akses ini membuat tenant merasa terbantu dan percaya bahwa keluhan mereka akan segera ditindaklanjuti tanpa prosedur yang berbelit-belit.

Secara keseluruhan, pendekatan empati, keadilan, kecepatan, dan kemudahan akses dalam penanganan keluhan tenant di Gedung Gandaria 8 menciptakan komunikasi yang humanis dan profesional. Strategi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tenant, tetapi juga memperkuat citra gedung sebagai lingkungan kerja yang dikelola dengan baik.

Pembahasan

1) Komunikasi Simetris Dua Arah dalam Divisi *Tenant Relations* di Gedung Gandaria 8

Komunikasi simetris dua arah merupakan pendekatan komunikasi yang memberikan kesempatan setara bagi kedua pihak untuk berbicara, mendengarkan, dan memberikan umpan balik secara terbuka. Dalam konteks *Tenant Relations* Gedung Gandaria 8, komunikasi ini berperan penting dalam menangani keluhan tenant serta membangun hubungan jangka panjang yang didasarkan pada kepercayaan dan transparansi.

Praktik Komunikasi Simetris Dua Arah di *Tenant Relations*

a) Pendekatan Mendengarkan Aktif

Tenant Relations menerapkan prinsip mendengarkan aktif dengan memberi ruang bagi tenant untuk menyampaikan keluhan tanpa interupsi. Setiap keluhan yang disampaikan melalui telepon atau WhatsApp diterima dengan seksama, di mana staf memastikan tenant merasa didengar sebelum memberikan tanggapan atau solusi.

b) Dialog Dua Arah

Komunikasi yang berlangsung antara tenant dan *Tenant Relations* bersifat interaktif. Setiap keluhan dikonfirmasi kembali untuk memastikan pemahaman yang sama antara kedua belah pihak. Tenant juga diberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik terkait solusi yang diberikan.

c) Responsif dan Tanggap

Respons cepat terhadap keluhan tenant menjadi bagian dari komunikasi dua arah yang efektif. *Tenant Relations* tidak hanya menangani keluhan dengan segera tetapi juga melakukan tindak lanjut untuk memastikan tenant puas dengan penyelesaiannya.

Meskipun komunikasi simetris dua arah telah diterapkan dengan baik, masih terdapat beberapa tantangan:

- a) Pendokumentasian keluhan yang kurang sistematis, menyebabkan tenant kesulitan dalam mengetahui status penyelesaian keluhan mereka.

- b) Pengelolaan ekspektasi tenant, terutama dalam keluhan kompleks yang membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan, seringkali menyebabkan frustrasi meskipun Tenant Relations telah memberikan update berkala.

2) Segmentasi Audiens dalam Divisi *Tenant Relations* di Gedung Gandaria

Segmentasi audiens merupakan pendekatan penting dalam komunikasi yang efektif dengan membagi audiens ke dalam kelompok-kelompok yang lebih kecil berdasarkan karakteristik atau kebutuhan serupa. Di Divisi Tenant Relations Gedung Gandaria 8, meskipun tidak ada segmentasi formal berdasarkan jenis usaha atau kategori tenant, pendekatan komunikasi tetap disesuaikan berdasarkan respons tenant dan jenis keluhan yang diterima. Penggunaan berbagai saluran komunikasi, seperti email, telepon, dan WhatsApp, menjadi bentuk segmentasi tidak langsung, di mana tenant dengan kebutuhan mendesak lebih cenderung menggunakan WhatsApp, sementara yang membutuhkan informasi lebih rinci memilih email. Selain itu, jenis keluhan juga memengaruhi cara komunikasi, misalnya keluhan terkait fasilitas ditangani langsung dengan tim teknis, sedangkan keluhan terkait kebijakan gedung memerlukan pendekatan lebih formal. Meskipun Tenant Relations menyesuaikan gaya komunikasi dengan karakteristik tenant, tidak adanya segmentasi formal dapat menyebabkan ketidakpastian dalam pendekatan komunikasi dan berisiko menimbulkan kesalahpahaman dalam penanganan keluhan.

3) Pendekatan Komunikasi berdasarkan Isu dalam Divisi Tenant Relation di Gedung Gandaria 8

Pendekatan komunikasi berdasarkan isu merupakan strategi penting dalam komunikasi efektif, di mana pesan disesuaikan dengan masalah spesifik yang dihadapi. Di divisi Tenant Relations Gedung Gandaria 8, pendekatan ini diterapkan dalam menangani keluhan fasilitas, perubahan kebijakan, atau renovasi gedung. Untuk keluhan fasilitas seperti AC rusak atau masalah kebersihan, komunikasi dilakukan secara langsung dan efisien, dengan saluran yang sesuai serta konfirmasi dua arah untuk memastikan penyelesaian masalah. Sementara itu, untuk perubahan kebijakan atau renovasi, komunikasi lebih formal melalui email atau WhatsApp, sering kali melibatkan umpan balik dari Tenant. Dalam kasus kompleks yang memerlukan waktu penyelesaian lebih lama, komunikasi personal seperti pertemuan tatap muka dilakukan guna menunjukkan empati dan memberikan penjelasan mendalam. Pendekatan ini selaras dengan teori komunikasi berbasis isu yang membantu organisasi mengelola konflik dan meningkatkan kepuasan Tenant. Namun, tantangan tetap ada, terutama dalam komunikasi lisan yang dapat menimbulkan kesalahpahaman jika tidak didukung oleh konfirmasi tertulis. Selain

itu, dalam isu yang membutuhkan waktu lama, beberapa Tenant merasa kurang puas dengan pembaruan yang diberikan.

4) Pemilihan Media yang Tepat dalam Strategi Komunikasi Divisi Tenant Relation di Gedung Gandaria 8

Pemilihan media yang tepat dalam komunikasi Tenant Relations Gedung Gandaria 8 bergantung pada urgensi pesan, jenis informasi, dan preferensi tenant. Tiga saluran utama yang digunakan adalah email, telepon kantor, dan WhatsApp. Email digunakan untuk komunikasi formal dan terdokumentasi, seperti pemberitahuan kebijakan atau renovasi gedung. Telepon digunakan untuk interaksi langsung yang membutuhkan respons cepat, terutama dalam menangani keluhan mendesak. Sementara itu, WhatsApp digunakan untuk komunikasi fleksibel dan instan, memudahkan tenant dalam menyampaikan keluhan atau mendapatkan informasi dengan cepat. Pemilihan media ini telah sesuai dengan kebutuhan tenant, memungkinkan komunikasi yang efektif dan efisien. Namun, tantangan tetap ada, terutama dalam komunikasi telepon yang tidak selalu terdokumentasi dengan baik dan penggunaan WhatsApp yang dapat menimbulkan kebingungan jika informasi tidak tersampaikan secara terstruktur.

5) Evaluasi dan Umpan Balik

Evaluasi komunikasi dan umpan balik Tenant merupakan elemen penting dalam meningkatkan hubungan antara Tenant dan manajemen Gedung Gandaria 8. Evaluasi dilakukan melalui diskusi tim, analisis keluhan, dan sesi sharing untuk mengidentifikasi permasalahan komunikasi serta mencari solusi perbaikan. Tenant Relations juga mengumpulkan umpan balik dari Tenant melalui percakapan langsung, survei kepuasan, atau komentar setelah penyelesaian keluhan untuk menilai efektivitas strategi komunikasi. Hasil evaluasi digunakan untuk meningkatkan layanan, seperti mempercepat respons terhadap keluhan atau memberikan informasi yang lebih jelas dan terstruktur. Namun, tantangan yang dihadapi adalah kurangnya struktur dalam pengumpulan umpan balik, yang masih bersifat informal, serta keterbatasan dalam pemanfaatan umpan balik untuk perubahan nyata. Oleh karena itu, diperlukan sistem yang lebih formal, seperti survei online atau mekanisme transparan dalam menindaklanjuti umpan balik. Selain itu, evaluasi saat ini lebih berfokus pada penanganan keluhan dibandingkan aspek komunikasi jangka panjang, sehingga diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif untuk memperbaiki hubungan Tenant dan manajemen secara berkelanjutan.

6) Penanganan Keluhan Tenant

Penanganan keluhan Tenant oleh divisi Tenant Relations di Gedung Gandaria 8 berfokus pada empat aspek utama: empati, keadilan, kecepatan, dan kemudahan akses.

- Empati terlihat dalam cara Tenant Relations mendengarkan keluhan Tenant dengan penuh perhatian dan memberikan pembaruan berkala agar Tenant merasa dihargai.
- Keadilan dijaga dengan memastikan setiap keluhan ditangani secara transparan dan tanpa diskriminasi, meskipun dalam beberapa kasus, ekspektasi Tenant sulit sepenuhnya dipenuhi.
- Kecepatan menjadi prioritas, terutama untuk keluhan mendesak, dengan respons dalam waktu kurang dari satu jam, meskipun keluhan yang lebih kompleks memerlukan waktu lebih lama.
- Kemudahan akses diwujudkan dengan menyediakan berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, dan WhatsApp, memudahkan Tenant dalam mengajukan keluhan sesuai preferensi mereka.

Pendekatan ini sejalan dengan teori pelayanan pelanggan yang menekankan empati, keadilan, kecepatan, dan aksesibilitas sebagai faktor utama kepuasan. Namun, tantangan tetap ada, terutama dalam menangani keluhan kompleks melalui WhatsApp, yang bisa memerlukan media komunikasi yang lebih formal dan terdokumentasi dengan baik.

7) Strategi Komunikasi dalam Penanganan Keluhan

Divisi Tenant Relations di Gedung Gandaria 8 menerapkan strategi komunikasi berbasis empati, kecepatan respons, keadilan, dan kemudahan akses untuk menangani keluhan tenant secara efektif.

- Empati ditunjukkan melalui pendekatan komunikasi yang mendengarkan aktif, mengonfirmasi masalah tenant, dan memberikan respons yang menunjukkan pemahaman terhadap keluhan mereka.
- Kecepatan respons menjadi prioritas dengan memastikan tenant menerima tanggapan dalam waktu kurang dari satu jam untuk masalah teknis, serta pembaruan berkala untuk keluhan yang lebih kompleks.
- Keadilan dan kewajaran dijaga dengan memastikan semua tenant diperlakukan secara setara tanpa keberpihakan, serta menjelaskan batasan atau kebijakan dalam penyelesaian masalah.

- Kemudahan akses diberikan melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, dan WhatsApp, dengan pemilihan media yang disesuaikan berdasarkan tingkat kompleksitas keluhan.

Strategi ini mendukung hubungan jangka panjang yang harmonis antara Tenant dan manajemen gedung. Namun, tantangan tetap ada, terutama ketika solusi yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi tenant. Dalam situasi seperti ini, transparansi dalam menjelaskan langkah-langkah yang diambil menjadi kunci dalam mengelola ekspektasi tenant.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Divisi Tenant Relations di Gedung Gandaria 8 telah menerapkan komunikasi yang efektif dan responsif dalam menangani keluhan tenant. Mereka menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, dan WhatsApp, yang memungkinkan tenant memilih cara komunikasi yang paling nyaman. Strategi komunikasi yang diterapkan bersifat ramah, terbuka, dan profesional, dengan pola komunikasi dua arah yang mendorong dialog aktif. Empati dan kecepatan respons menjadi kekuatan utama, dengan sebagian besar keluhan diselesaikan dalam waktu singkat. Namun, masih terdapat beberapa tantangan, seperti pendokumentasian keluhan yang perlu lebih rapi serta pembaruan berkala bagi tenant dalam kasus yang kompleks agar transparansi tetap terjaga. Secara keseluruhan, strategi komunikasi ini efektif, tetapi masih memerlukan perbaikan dalam hal sistem dokumentasi dan pengelolaan ekspektasi tenant.

Secara teoritis, disarankan adanya kajian lebih lanjut mengenai pendekatan komunikasi yang lebih inklusif dan interaktif dalam bisnis real estate dan pengelolaan Tenant, termasuk pemanfaatan teknologi dan platform digital untuk meningkatkan efektivitas komunikasi. Secara praktis, Divisi Tenant Relations di Gedung Gandaria 8 disarankan untuk meningkatkan sistem dokumentasi keluhan agar lebih tertata dan mudah dipantau, memperbaiki proses tindak lanjut dengan memberikan pembaruan berkala kepada Tenant dalam kasus yang kompleks, serta memanfaatkan teknologi untuk mempercepat komunikasi dan penyelesaian keluhan. Selain itu, guna membangun loyalitas Tenant, Tenant Relations dapat mengadakan kegiatan proaktif seperti gathering, event komunitas, atau program apresiasi bagi Tenant yang telah lama bekerja sama.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada dosen pembimbing dan rekan-rekan akademisi Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta yang telah memberikan masukan dan saran konstruktif. Juga terima kasih kepada manajemen dan staf Divisi Tenant Relations di

Gedung Gandaria 8 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan wawancara yang sangat berharga dalam penelitian ini.

7. DAFTAR REFERENSI

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publication.
- Etikan, I., & Bala, K. (2017). Sampling and Sampling Methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 5. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:195961706>
- Fauzi, I., Razali, G., & Andamisari, D. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI TENANT RELATION DALAM MENANGANI KELUHAN (STUDI KASUS APARTEMEN SENOPATI SUITES). *Akrab Juara : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 7(3). <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v7i3.1888>
- Gora, R. (2019). *Riset Kualitatif Public Relation*. Jakad Media Publishing.
- Helaluddin, & Wijaya, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Hotimah, C. (2022). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang ekspedisi Di Era Pandemi PT Aman Samudra Abadi (ASA) Surabaya* [Other Thesis]. STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati.
- Irwasyah, I., & Suradji, M. (2021). PELANGGAN DAN KARAKTERISTIKNYA DALAM PENDIDIKAN ISLAM. *TA'LIM: Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 4(2). <https://doi.org/10.52166/talim.v4i2.2589>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (15th ed.). Erlangga.
- Kriyantono, R. (2017). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal Aplikasi Penelitian & Praktik*. Kencana Prenada Media.
- Maharani, B. I. (2020). Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Strategi Komunikasi Tenant Relations Dalam Menjaga Loyalitas Para Tenant di Medan Focal Point Mall. In *Universitas Gadjah Mada* (Issue 0274). Universitas Sumatera Utara.
- Mardawani. (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif: Teori Dasar dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Deepublish.
- Rosyada, D. (2020). *Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Pendidikan*. Kencana Prenada Media.
- Seputar Jakarta. (2024, January 19). *Gandaria 8 Office Tower: Gedung Perkantoran Berteknologi Green Building*. <https://Kumparan.Com/Seputar-Jakarta/Gandaria-8-Office-Tower-Gedung-Perkantoran-Berteknologi-Green-Building-21zr8Fa0EI4/3>.
- Suciawan, F. J. (2014). Relationship Management Tenant Relations Mal XYZ. *E-Komunikasi*, 3, 1.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Syari, D. A., & Toni, A. (2021). Model Komunikasi Penanganan Keluhan Tenant Di Apartemen Mt Haryono Tenant Complaint Handling Communication Model in Mt Haryono Apartment. *PRecious: Public Relations Journal*, 1(i).
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (3rd ed.). Andi.

Wijaya, R. Y. (2023). *Implementasi Standard Operasional Prosedure Penanganan Keluhan Pelanggan Handling Complaint di PT. Global Infra Internet di Surabaya* [Diploma Thesis]. Universitas hayam Wuruk Perbanas.