



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**MANAJEMEN KESAN *TENANT RELATIONS* DALAM  
PENANGANAN KELUHAN *CUSTOMER*  
(STUDI FENOMENOLOGI DI MAL THE BREEZE  
BSD CITY)**

SKRIPSI



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi  
(S.I.Kom)

Jonathan Emmanuel Kodrata

11140110143

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG

2016

**IMPRESSION MANAGEMENT OF *TENANT RELATIONS*  
IN HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS  
(PHENOMENOLOGICAL STUDY IN MAL THE  
BREEZE BSD CITY)**

THESIS



**UMN**

Submitted to Meet The Requirements Acquiring Bachelor of Communication Studies  
(S.I.Kom.)

Jonathan Emmanuel Kodrata

11140110143

COMMUNICATION SCIENCE STUDY  
CONCENTRATION OF PUBLIC RELATIONS  
FACULTY OF COMMUNICATION  
MULTIMEDIA NUSANTARA UNIVERSITY  
TANGERANG

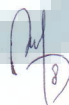
2016

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 29 April 2016



(Jonathan Emmanuel Kodrata)

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“Manajemen Kesan *Tenant Relations* Dalam Penanganan Keluhan *Customer*  
(Studi Fenomenologi di mal The Breeze BSD City)”

oleh

Jonathan Emmanuel Kodrata

telah ujian pada Selasa, 19 April 2016,  
pukul 08.00-09.30 dan dinyatakan lulus  
dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji Ahli

Camelia Catharina, S.Sos., M.Si.

Adi Wibowo Octavianto, S.Sos., M.Si.

**Dosen Pembimbing**

Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si.

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si.

## HALAMAN PERSEMBAHAN



*"Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya.."*

Pengkhotbah 3:11

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur pada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, rahmat, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi berjudul “Manajemen Kesan *Tenant Relations* Dalam Penanganan Keluhan *Customer* (Studi Fenomenologi di mal The Breeze BSD City)” ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan skripsi ini diajukan kepada Program Strata 1, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara. Kajian skripsi ini diambil penulis untuk dijadikan penelitian karena adanya fenomena bahwa setiap individu melakukan pengelolaan kesan pada saat berinteraksi dengan orang lain, karena pada dasarnya setiap individu ingin menyajikan suatu gambaran diri yang akan diterima orang lain. Sama halnya dengan upaya pengelolaan kesan yang dilakukan *tenant relations* dalam penanganan keluhan *customer* agar tercipta kesan positif bagi *tenant relations* dan dapat membuat *tenant* merasa nyaman dan percaya kepada pihak manajemen..

Dengan berakhirnya proses penulisan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Universitas Multimedia Nusantara tempat penulis menggali banyak ilmu. Hasil karya yang maksimal tak lepas dari dukungan pihak-pihak yang membantu jalannya proses penelitian skripsi hingga penyusunan laporan skripsi ini. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, yakni kepada :

1. Dr. Bertha Sri Eko M., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi dan ketua program studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan masukan, saran, dan bimbingan, serta meluangkan waktunya untuk membaca dan mengoreksi laporan ini, sehingga dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
2. Adi Wibowo Octavianto, S.Sos., M.Si. dan Camelia Catharina, S.Sos., M.Si. selaku penguji ahli dan ketua sidang skripsi yang banyak

memberikan masukan dan saran sehingga penelitian ini menjadi lebih baik.

3. Ivana dan Reza selaku *tenant relations* The Breeze BSD City yang telah bersedia menjadi objek penelitian dalam skripsi yang dilakukan oleh peneliti.
4. Orangtua tercinta yang telah mendukung dalam doa, senantiasa mendampingi, dan memberikan dukungan moral, serta finansial sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
5. Daniel Eliezer, Thomas Himawan, dan William Lim, yang selalu mendukung dan memberikan semangat selama proses penyusunan laporan skripsi.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Apri Celia yang selalu memberikan semangat, menemani, dan selalu mendukung dalam proses penyusunan skripsi sampai selesai, serta kepada orang-orang terdekat yang telah mengajari, membimbing, dan memberikan dukungan kepada penulis selama proses penelitian hingga pada penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan laporan skripsi ini masih terdapat ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis menghargai kritik dan saran dari para pembaca yang bersifat membangun dan semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Terima kasih.

Tangerang, 29 April 2016

Jonathan Emmanuel Kodrata



**MANAJEMEN KESAN *TENANT RELATIONS* DALAM  
PENANGANAN KELUHAN *CUSTOMER*  
(STUDI FENOMENOLOGI DI MAL THE BREEZE BSD CITY)**

**ABSTRAK**

Oleh : Jonathan Emmanuel Kodrata

Dilatarbelakangi oleh fenomena bahwa setiap individu melakukan pengelolaan kesan pada saat berinteraksi dengan orang lain, karena pada dasarnya mereka ingin menyajikan suatu gambaran diri yang akan diterima orang lain. Begitu juga *tenant relations* The Breeze BSD City yang melakukan manajemen kesan dalam proses penanganan keluhan *customer*.

Penelitian ini menggunakan teori fenomenologi dalam menganalisis manajemen kesan yang dilakukan oleh *tenant relations*. Metode yang digunakan adalah fenomenologi.

Dari hasil penelitian, terlihat *tenant relations* dalam menjalankan profesinya melakukan pengelolaan kesan melalui komunikasi verbal dan nonverbal. Hal tersebut dilakukan agar tercipta kesan positif bagi *tenant relations*, serta dapat membuat *tenant* merasa nyaman dan percaya kepada pihak manajemen, sehingga tercipta hubungan baik antara pihak manajemen dengan pihak *tenant*.

Kata kunci : Fenomenologi, *Tenant Relations*, The Breeze BSD City.

UMMN

**MANAJEMEN KESAN *TENANT RELATIONS* DALAM  
PENANGANAN KELUHAN *CUSTOMER*  
(STUDI FENOMENOLOGI DI MAL THE BREEZE BSD CITY)**

***ABSTRACT***

Oleh : Jonathan Emmanuel Kodrata

*This thesis is based on the phenomenon that shows every individual have to manage an impression when they interact with other people, because basically they want to present an image of themselves that would be acceptable to others. Likewise tenant relations in The Breeze BSD City who does impression management too in their process of handling customer complaints.*

*This study uses a phenomenological theory in analyzing the impression management which is carried out by tenant relations. The method of this observation uses descriptive qualitative observation by approaching fenomenology.*

*The result of this research is tenant relations in doing their profession will do impression management through verbal and nonverbal communication. They do impression management in order to create a positive impression for the tenant relations, and can make the tenants feel comfortable and confident with their management, so they can create a good relationship between the management and the tenant itself.*

*Key Word : Phenomenology, Tenant Relations, The Breeze BSD City.*

**U M N**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xi

### BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Perumusan Masalah .....	5
1.3.Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5

### BAB II KERANGKA TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
--------------------------------	---

2.2 Fenomenologi.....	9
2.3 <i>Tenant Relations</i> .....	11
2.4 Kerangka Pemikiran.....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian.....	15
3.2 Metode Penelitian.....	17
3.3 Informan.....	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.5 Keabsahan Data.....	21
3.6 Teknik Analisis Data.....	22
<b>BABI IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Subjek/Objek Penelitian.....	24
4.2 Hasil Penelitian.....	26
4.3 Pembahasan.....	46
<b>BABI V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3.1 Pemilihan Informan.....	19
Tabel 4.1 Panggung Belakang dan Panggung Depan Kedua Informan.....	50
Tabel 4.2 Model Manajemen Kesan .....	55

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	14
-----------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Informan Pertama.....	25
Gambar 4.2 Informan Kedua.....	25