

BAB V

SIMPULAN & SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pengumpulan data, interpretasi data, tinjauan terhadap dokumen-dokumen terkait, peneliti membuat beberapa kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui strategi *Tenant Relations* Lippo Mall Kemang dalam menghadapi *tenant* di tengah pandemi Covid-19. Kesimpulan tersebut dapat diuraikan, sebagai berikut:

1. *Tenant Relations* mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan pada Manajemen *Mall* dan *tenant* agar dapat mengukur kemampuan sekaligus kebutuhan bentuk program layanan yang sesuai di tengah pandemi Covid-19. Dalam hal ini, *Tenant Relations* menyadari bahwa *tenant* di Lippo Mall Kemang memiliki jarak cukup jauh dengan keramaian, tetapi adanya letak *mall* yang berada di tengah kawasan *apartement* Kemang Village. Oleh karena itu, *Tenant Relations* mengutamakan program layanan yang dapat menghubungkan *tenant* dan penghuni *apartement*, seperti Chat & Eat, Happy Eat For Residence, dan Pick-up Point Drive Thru.
2. *Tenant Relations* menganalisis kondisi *tenant* dan tujuan program layanan yang akan dirancang. Dalam hal ini, adanya pengalaman *tenant* yang mampu melakukan layanan pesan antar barang atau makanan secara *online* sehingga *Tenant Relations* membentuk program layanan

yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi *tenant* dalam melakukan layanan tersebut.

3. Program layanan yang dirancang oleh *Tenant Relations* tidak melibatkan *tenant* untuk mengeluarkan biaya dan sumber tenaga kerja tambahan serta mampu mengurangi beban pembayaran biaya utilitas gedung oleh *tenant*. Dalam hal ini, dapat membantu *tenant* untuk menyimpan biaya tersebut untuk diolah agar mampu meningkatkan kualitas produk dan aktivitas promosi.
4. *Tenant Relations* mengembangkan program layanan menyesuaikan dengan perubahan tren agar dapat digunakan jangka panjang oleh setiap *tenant*. Oleh karena itu, *Tenant Relations* sedang merancang program layanan dengan membuka *tenant* kategori *food & beverages* di pagi hari khusus melayani *customer* yang bersepeda untuk sarapan di Lippo Mall Kemang. Kemudian, adanya kondisi pandemi Covid-19 yang akan berlangsung lama sehingga *Tenant Relations* telah mempersiapkan jadwal promosi dan publikasi para *tenant* agar dapat disesuaikan pada program layanan yang telah tersedia.

Pada strategi *Tenant Relations* dalam merancang program layanan dapat mempertahankan *tenant* yang terdiri dari kategori *food beverages*, *beauty & health*, dan *fashion*. Namun, dalam aspek kepuasan terdapat jaringan sistem pada program layanan yang belum sesuai dengan kebutuhan kategori *tenant beauty & health* dan *fashion* sehingga menimbulkan sejumlah kesulitan.

Sementara, program layanan yang dirancang khusus untuk *tenant* kategori *food & beverages* dapat digunakan dengan baik sehingga meningkatkan sales secara signifikan hingga 70%. Menariknya, program layanan Pick-up Point Drive Thru diciptakan khusus untuk *tenant* kategori *food & beverages*, tetapi dapat digunakan oleh kategori *fashion* dan *beauty & health* walaupun tidak sesuai dengan jenis pelayanannya yang mengutamakan *mobile experience* dengan pengunjung *mall*. Kemudian, program layanan yang dirancang oleh *Tenant Relations* juga sangat unik yaitu dapat digunakan secara bersamaan sehingga menghasilkan suatu program yang saling menguntungkan bagi *Tenant Relations*, *tenant*, dan pengunjung *mall*.

5.1.1 Saran Akademis

Fungsi manajemen *Public Relations* seperti *Tenant Relations* harus mampu mempertahankan *tenant* sebagai *stakeholders* maupun pelanggan utama di *mall* sehingga tidak akan mengganggu atau merusak operasional *mall*. Oleh karena itu, Strategi *Tenant Relationship Management* sangat penting untuk dilakukan. Namun, pada penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan yang perlu ditingkatkan kembali. keterbatasan peneliti dalam mengumpulkan data, mengkaji data, dan menganalisis data masih membutuhkan pengetahuan lebih dalam kedepannya. Diharapkan, penelitian selanjutnya dapat dilakukan secara lebih mendalam dengan studi kompherensif khususnya dalam topik *Relationship Management*.

5.1.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diolah oleh peneliti dapat memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi sejumlah pihak, antara lain:

1. Saran Akademis

Pada hasil penelitian ini dapat menjelaskan bahwa penggunaan strategi yang digunakan oleh *Tenant Relations* sebagai fungsi manajemen *Pubic Relations* secara tidak langsung dapat menentukan keberhasilan perusahaan dalam menghadapi dan mempertahankan *stakeholders*-nya di tengah masa krisis.

Oleh karena itu, diharapkan kepada pihak Universitas Multimedia Nusantara mampu memperluas pengetahuan bagi calon praktisi *Public Relations* dengan cara memberikan *project* khusus mengenai perencanaan strategi respon yang memiliki pendekatan pada program *Customer Relationship Management* agar dapat mempertahankan *stakeholders* apabila terjadi krisis yang menghambat operasional penjualan secara langsung. Hal tersebut diperlukan agar calon praktisi *Public Relations* nantinya dapat memiliki kemampuan untuk merencanakan program *Customer Relationship Management* sekaligus menjadi respon krisis yang dapat digunakan oleh perusahaan apabila situasi krisis tersebut terjadi kembali.

2. Saran Praktis

Pada penelitian ini hanya mampu menganalisa dampak strategi *Tenant Relations* secara lebih *detail* kepada *tenant* kategori *food & beverages* dibandingkan dengan *tenant* lainnya. Hal tersebut dikarenakan strategi yang dilakukan oleh *Tenant Relations* fokus kepada peningkatan program layanan yang dapat digunakan secara efektif oleh *tenant* kategori *food & beverages* sehingga dampak strategi tersebut tidak dapat dirasakan secara merata oleh seluruh kategori *tenant* di Lippo Mall Kemang.

Oleh karena itu, diharapkan kedepannya *Tenant Relations* dapat melakukan proses evaluasi hasil strategi tersebut secara lebih *detail* yang diukur dan dinilai berdasarkan perspektif dari seluruh kategori *tenant* agar dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk memperbaiki rancangan fasilitas dan program layanan kedepannya. Dalam hal ini, *Tenant Relations* dapat merancang layanan khusus seperti aplikasi *digital* yang dilengkapi daftar kategori *tenant beauty & health* serta fitur layanan konsultasi secara *online* mengenai kesehatan dan kecantikan, promosi, dan daftar kontak *tenant*. Hal tersebut dapat dilakukan agar kedepannya strategi dari *Tenant Relations* memiliki dampak yang luas bagi sejumlah kategori *tenant*.