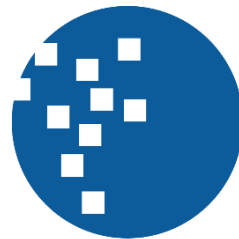


**AKTIVITAS TENANT RELATIONS DALAM PENGELOLAAN
GEDUNG DI GOLD COAST OFFICE**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Ramantha Olviansyah

00000065495

**PROGRAM STUDI PJJ ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

AKTIVITAS TENANT RELATIONS DALAM PENGELOLAAN

GEDUNG DI GOLD COAST OFFICE



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Ramantha Olviansyah

00000065495

PROGRAM STUDI PJJ ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Ramantha Olviansyah

Nomor Induk Mahasiswa **0000006594**

Program studi : PJJ Ilmu Komunikasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

Aktivitas Tenant Relations dalam Pengelolaan Gedung di Gold Coast Office

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

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

Tangerang, 15 Juli 2025



(Ramantha Olviansyah)

HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN PERUSAHAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ramantha Olviansyah
NIM 0000006594
Program Studi : Strategi Komunikasi Fakultas : Ilmu Komunikasi

menyatakan bahwa saya melaksanakan kegiatan di:

Nama Perusahaan/Organisasi : Gold Coast Office
Alamat : Jl. Pantai Indah Kapuk, Kel. Kamal Muara,
Kec. Penjaringan, Jakarta Utara, DKI Jakarta
Email Perusahaan/Organisasi : adm.tr@goldcoast-office.co.id

1. Perusahaan/Organisasi tempat saya melakukan kegiatan dapat divalidasi keberadaannya.
2. Jika dikemudian hari, terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan data yang tidak valid di perusahaan/organisasi tempat saya melakukan kegiatan, maka:
 - a. Saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.
 - b. Saya bersedia menerima semua sanksi yang berlaku sebagaimana ditetapkan dalam peraturan yang berlaku di Universitas Multimedia Nusantara.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

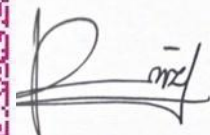
Tangerang, 15 Juli 2025

Mengetahui



(Wahyudhi)

Menyatakan



(Ramantha Olviansyah)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul
AKTIVITAS TENANT RELATIONS DALAM PENGELOLAAN GEDUNG DI
GOLD COAST OFFICE

Oleh

Nama : Ramantha Olviansyah
NIM : 0000006594
Program Studi : Strategi Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Senin, 21 Juli 2025

Pukul 11:00 s/d 12:00 WIB dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm

NIDN 0317089201

Nicky Stephani, S.Sos., M.Si.

NIDN 0405099105

Pembimbing

Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm

NIDN 0317089201

Ketua Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi

Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm

NIDN 0317089201

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

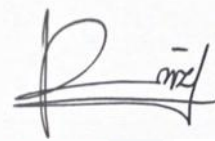
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ramantha Olviansyah
NIM : 00000065495
Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : Aktivitas Tenant Relations Dalam
Pengelolaan Gedung di Gold Coast Office

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (pilih salah satu):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 15 Juli 2025



(Ramantha Olviansyah)

KATA PENGANTAR

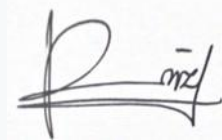
Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang ini dengan judul: “Peran Strategis Admin Tenant Relation dalam Pengelolaan Gedung di Gold Coast Office” dengan baik, tepat waktu dan dengan penuh kesabaran. Penulisan laporan ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Rismi Juliadi, ST., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Helga Liliani Cakra Dewi, selaku Ketua Program Studi PJJ Universitas Multimedia Nusantara dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan atas terselesainya laporan magang ini.
4. Prima Winarty, sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
5. Wahyudhi, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Perusahaan Gold Coast Office yang telah banyak memberikan pemahaman serta wawasan baru mengenai dunia kerja.
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini..
8. Ramantha Olviansyah, kepada diri saya sendiri. Apresiasi yang sebesar-

besarnya karena telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

Terimakasih kepada semua pihak-pihak yang sudah memberi bantuannya. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Penulisan laporan MBKM Industrial Research ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi para pembaca, khususnya bagi mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 15 Juli 2025



(Ramantha Olviansyah)

AKTIVITAS TENANT RELATIONS DALAM PENGELOLAAN GEDUNG DI GOLD COAST OFFICE

(Ramantha Olviansyah)

ABSTRAK

Dalam laporan magang ini berisi mengenai peran strategis Admin Tenant Relation (TR) dalam membantu pengelolaan gedung yang berdasarkan pada pendekatan Customer Relationship Management (CRM). Pada industri properti komersial, terlebih perkantoran, keberhasilan dari pengelolaan gedung tak hanya bergantung dari kualitas fisik bangunan, namun juga pada efektivitas komunikasi antara tenant dengan pengelola. Selama masa magang di Gold Coast Office, penulis mengamati secara langsung seperti apa peran admin tenant relation dalam menanggapi kebutuhan tenant dan menjadi ujung tombak dalam menjalin komunikasi, serta mengorganisir beragam layanan dan fasilitas gedung. Strategi CRM yang diimplementasikan yaitu proses identifikasi tenant, personalisasi layanan, serta membina hubungan yang terus berkelanjutan sehingga meningkatkan loyalitas serta kepuasan dari tenant. Melalui pencatatan data tenant yang sistematis serta komunikasi yang responsif, admin TR dapat membantu pengelola gedung dalam mengambil keputusan yang strategis. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa peran admin TR bukan hanya administratif, melainkan juga sangat strategis dalam memelihara hubungan jangka panjang serta meningkatkan citra dari pengelola gedung secara keseluruhan.

Kata kunci: *Customer Relationship Management* (CRM), Admin Tenant Relation, Pengelolaan Gedung, Strategi Pelayanan

TENANT RELATIONS ACTIVITY IN BUILDING MANAGEMENT AT GOLD COAST OFFICE

(Ramantha Olviansyah)

ABSTRACT

This internship report details the strategic role of the Tenant Relation (TR) Administrator in supporting building management, utilizing a Customer Relationship Management (CRM) approach. In the commercial property industry, particularly in office settings, the success of building management relies not only on the physical quality of the building but also on effective communication between tenants and management.

During the internship at Gold Coast Office, the author directly observed the role of the Tenant Relation Administrator in addressing tenant needs. This role serves as the frontline in maintaining communication, organizing various services, and managing building facilities. The implemented CRM strategy involved identifying tenants, personalizing services, and fostering sustainable relationships to enhance tenant loyalty and satisfaction.

Through systematic tenant data recording and responsive communication, the TR Administrator assists building management in making strategic decisions. Analysis of the findings demonstrates that the role of the TR Administrator is not merely administrative; rather, it is highly strategic in cultivating long-term relationships and improving the overall image of the building management.

Keywords: *Customer Relationship Management (CRM), Tenant Relation Administrator, Building Management, Service Strategy*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	2
HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN ORGANISASI	3
HALAMAN PENGESAHAN	4
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	5
KATA PENGANTAR	6
ABSTRAK	8
<i>ABSTRACT</i>	9
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR	13
DAFTAR BAGAN	14
DAFTAR LAMPIRAN	15
BAB I	
PENDAHULUAN	16
Latar Belakang	16
Maksud dan Tujuan Kerja Magang	19
Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	19
BAB II	
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
Sejarah Singkat Perusahaan	22
Visi Misi	24
Struktur Organisasi Perusahaan	25
BAB III	
PELAKSANAAN KERJA MAGANG	26
Kedudukan dan Koordinasi	26
Tugas dan Uraian Kerja Magang	26
Kendala yang Ditemukan	44

Solusi atas Kendala yang Ditemukan	44
BAB IV	
SIMPULAN DAN SARAN	45
Simpulan	45
Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Timeline Magang

28

Tabel 3.2 Penginputan Data

32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gold Coast Sea View Office & Apartments	22
Gambar 2.2 Logo Gold Coast Office	23
Gambar 3.1 Tenant Gathering Valentine	36
Gambar 3.2 Tenant Gathering Kemerdekaan	37
Gambar 3.3 Tenant Gathering Yoga	38
Gambar 3.4 Donor Darah	39
Gambar 3.5 Dekorasi	40
Gambar 3.6 Event Valentine	42
Gambar 3.7 Event Paskah	43

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Departement Tenant Relation	25
Bagan 3.1 Pola Koordinasi Serah Terima Unit	29
Bagan 3.2 Pola Koordinasi Data Tenant Pemilik/Penyewa	31
Bagan 3.3 Pola Koordinasi Tenant Complaint/Request	32
Bagan 3.4 Pola Koordinasi Melalui Sedayu One	32
Bagan 3.5 Pola Koordinasi Penginputan Loading Barang	34
Bagan 3.6 Pola Koordinasi Penginputan Loading Barang	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar Kerja Magang MBKM Industrial Research	49
Lampiran B Kartu MBKM Industrial Research	50
Lampiran C Daily Task MKBM Industrial Research	51
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM	60
Lampiran E Surat Penerimaan MKBM Industrial Research	61
Lampiran F Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin	62
Lampiran G Dokumentasi Selama Magang	63

