

**PERAN MANAJEMEN DALAM MENANGANI KOMPLAIN *TENANT*  
TETAP DAN SEMENTARA PADA THE PARK MALL SOLO BARU**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untu Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat Guna Mencapai  
Gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran**

**Disusun Oleh:**

**ILHAM KUNCORO MUKTI**

**NIM: F3216032**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2019**

# PERAN MANAJEMEN DALAM MENANGANI KOMPLAIN *TENANT* TETAP DAN SEMENTARA PADA THE PARK MALL SOLO BARU

## ABSTRAK

**ILHAM KUNCORO MUKTI**

**F3216032**

Pada Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang pesat sejalan dengan perkembangan industry jasa dan sector hiburan, banyak pusat perbelanjaan didirikan seperti mall, dalam skala besar disebut plaza, departement store, atau toko ritel kecil dan kecil.

Dalam upaya untuk mendapatkan keuntungan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, mal berkembang secara ilmiah, misalnya dengan bekerja dengan merek-merek terkenal dan mengorganisir acara tertentu untuk menarik perhatian masyarakat, tetapi dalam implementasinya sering terjadi ketidaksesuaian bekerja sama dengan penyewa di mal itu, dapat menimbulkan banyak keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Manajemen dalam menyelesaikan keluhan dari penyewa sementara dan penyewa permanen (kuliner).

Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Mempelajari kasus berdasarkan pengalaman, dan menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber. Teknik untuk mengumpulkan data adalah dengan mengamati, mewawancarai, dan membuat studi pustaka dan dokumenter, serta menyusun analisis data. Penelitian ini menggunakan teori latar belakang keluhan penyewa dan peran manajemen

Menurut penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mengatasi keluhan dari para tenant pada The Park Mall Solo Baru pihak manajemen sudah melakukan dengan baik dan sesuai prosedur, namun ada beberapa kekurangan yang dinilai masih kurang maksimal dalam pelaksanaan sehingga keluhan masih terjadi saat event.

Kata kunci: Keluhan, *Tenant*, PeranManajemen

**MANAGEMENT'S ROLE TOWARD HANDLING COMPLAINT OF TEMPORARY  
TENANT AND PERMANENT TENANT IN  
PARK MALL SOLO BARU**

**ABSTRACT**

**ILHAM KUNCORO MUKTI**

**F3216032**

*Indonesia rapid economic growth is in line with development of industry services and entertainment sector, many shopping center are established like mall, on large scale is called plaza, departement store, or small retail and small shop.*

*Dealing with effort to gain profit and to full fill societies' needs, mall is scientifically growth, for the example by working with famous brands and organizing certain kind of events to attract society's attention, but in its implementation often happened mismatch in cooperation with the tenants in that mall, it may cause many complaints arise. This research aims in order to know the Management's role in solving complaints from the temporary tenant and permanent tenant (culinary).*

*This research uses qualitative analysis method. Studying cases based on experiencing, and using primary data and secondary data as the source. The technique to collect the data is by observing, interviewing, and creating library and documentary study, and composing data analysis. This research uses background theory of tenant complaints and management's role.*

*According to the research done, it can be summarized that management of the tenants at The Park Mall Solo Baru has overcome complaints that the management has done well and according to the procedure, but there are some shortcomings which are considered to be less than optimal so that complaints still occur during the event*

**Key words: Complaint, Tenant, Management's Role**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir dengan Judul:

**“PERAN MANAJEMEN DALAM MENANGANI KOMPLAIN *TENANT* TETAP DAN  
SEMENTARA PADA THE PARK MALL SOLO BARU”**

Surakarta, 5 Juli 2019

Telah disetujui oleh dosen Pembimbing



(Drs. Wiyono MM)

NIP. 195505051985031002

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul:

**“PERAN MANAJEMEN DALAM MENANGANI KOMPLAIN *TENANT* TETAP DAN  
SEMENTARA PADA THE PARK MALL SOLO BARU”**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 16 Juli 2019

Tim Penguji Tugas Akhir

Penguji

Yeni Fajariyanti S.E., M.Si

NIP.197401122000122004

Pembimbing

Drs. Wiyono MM

NIP. 195505051985031002

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3  
Manajemen Pemasaran



Desy Mayasari, S.E., M. Sc

NIP.1987121120130201

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Sebelas Maret:

Nama : Ilham Kuncoro Mukti

NIM : F3216032

Program Studi : Diploma III Manajemen Pemasaran

Judul Tugas Akhir (TA) : Peran Manajemen Dalam Manangani Komplain *Tenant*  
Tetap dan Sementara Pada The Park Mall Solo Baru

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar  
merupakan hasil karya sendiri dan bukan jiplakan/salinan/saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia  
menerima sanksi berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Surakarta, 5 Juli 2019

Mahasiswa  
METERAI  
TEMPEL  
40CA5AFF100674532  
6000  
ENAM RIBURUPIAH  
Ilham Kuncoro Mukti



NIM. F3216032

## MOTTO

“Sekian lama aku berteriak memanggil nama-Mu sambil terus-menerus mengetuk pintu rumah-Mu. Ketika pintu itu terbuka, aku pun terhenyak dan mulai menyadari sesungguhnya selama ini aku telah mengetuk pintu dari dalam rumahku sendiri”

(Maulana Jalaluddin Rumi)

“Bahagiakan hatimu setiap hari, karena kebahagiaan tidak datang dari manapun selain dalam diri sendiri”

(EhmanunNadjib)

“Bukan kegagalan yang membuat kita takut, namun ketakutanlah yang membuat kita gagal”

(Ir. H Joko Widodo)

“Sebelum belajar tentang surga dan malikat, belajarliah menjadi manusia biasa”

(YB Mangun wijaya)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur Alhamdulillah, penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada:

1. Allah SWT yang telah member kesehatan, rahmat dan hidayah
2. Keluarga kandung
3. Ibu Desy Mayasari, S.E., M. selaku Kaprodi D3 Manajemen Pemasaran FEB UNS
4. Bapak Drs. Wiyono MM selaku pembimbing lapangan dan pembimbing tugas akhir
5. Ibu Yeni Fajariyanti S.E.,M.Si selaku pembimbing akademik
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan memberi banyak ilmu
7. Teman-teman D3 Manajemen Pemasaran angkatan 2016
8. Sahabat kelas A 'Keluarga Cemara' yang menemani selama kuliah
9. Sahabat Tambah Pengetahuan Squad
10. Sahabat satu kontrakan 'Tempuran'
11. Ibu Yanick, dan semua anggota divisi CL The Park Mall Solo Baru yang telah membimbing selama magang
12. Almamater tercinta Universitas Sebelas Maret Surakarta
13. Untuk prodi tercinta Manajemen Pemasaran UNS



## KATA PENGANTAR

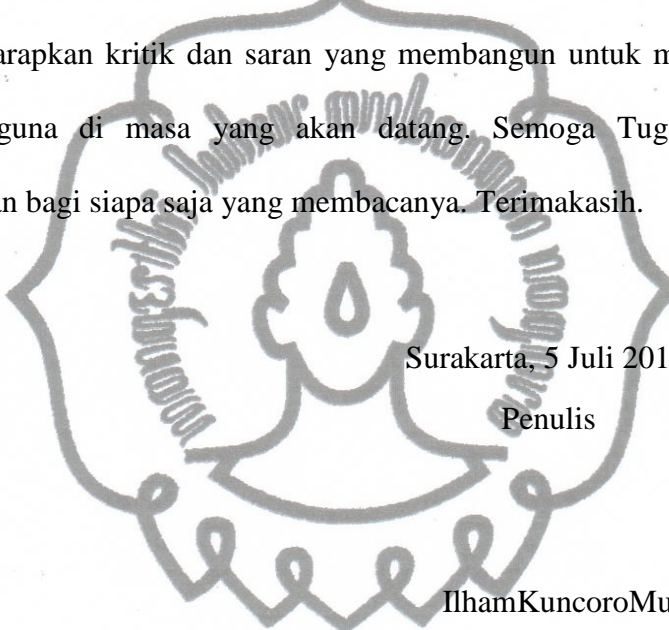
Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah serta Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **PERAN MANAJEMEN DALAM MENANGANI KOMPLAIN TENANT TETAP DAN SEMENTARA PADA THE PARK MALL SOLO BARU** dengan baik. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat tercapainya gelar Ahli Madya Manajemen Pemasaran pada program studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Oleh sebab itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini:

1. Bapak Prof. Drs. Djoko Suhardjanto, M.Com.(Hons), Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Ibu Desy Mayasari, S.E., M. Sc selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Drs. Wiyono MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing selama program magang kerja hingga terselesainya Tugas Akhir.
4. Ibu Yeni Fajariyanti S.E.,M.Si selaku pembimbing akademik yang selalu meluangkan waktu dan membantu dalam bimbingan.
5. PT Tri Star Land (The Park Mall Solo Baru) yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung selama proses magang kerja.
6. Bapak Danny Yohannes selaku *Head General Manager* serta ibuk Yanick selaku bagian *Manajer* dan seluruh karyawan The Park Mall Solo Baru terutama divisi Casual Leasing (*marketing*) yang telah memberikan ilmu

7. Semua teman-teman seperjuangan program studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta 2016 yang banyak member pengalaman dan waktu bersama
8. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
9. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakannya. Sehingga akan berguna di masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan wawasan bagi siapa saja yang membacanya. Terimakasih.



Surakarta, 5 Juli 2019

Penulis

IlhamKuncoroMukti

NIM. F3216032

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR BAGAN .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I      PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Batasan Penelitian .....	8
F. Metode Penelitian .....	8
BAB II      LANDASAN Teori .....	13
A. Pengertian Manajemen .....	13

	B. Kepuasan <i>Tenant</i> .....	17
	C. Perilaku Keluhan <i>Tenant</i> .....	22
	D. Manajemen Komplain.....	24
	E. Karakteristik Komplain yang Efektif.....	25
	F. Keluhan <i>Tenant</i> .....	29
BAB III	PEMBAHASAN .....	31
	A. Gambaran Umum Perusahaan .....	31
	1. Profil Perusahaan .....	31
	2. Sejarah Perusahaan.....	32
	3. Logo Perusahaan .....	34
	4. Struktur Organisasi.....	35
	5. Visi Misi Perusahaan.....	36
	B. Laporan Magang Kerja .....	37
	1. Pengertian Magang Kerja.....	37
	2. Manfaat Magang Kerja .....	37
	3. Tujuan Magang Kerja .....	39
	4. Pelaksanaan Magang Kerja .....	41
	5. Laporan Magang Kerja .....	42
	C. Pembahasan Masalah .....	51
	1. Keluhan dan Komplain <i>Tenant</i> .....	51
	2. Prosedur Komplain.....	62
	3. Peran Manajemen.....	69
	4. Evaluasi Penanganan Komplain.....	77
BAB IV	PENUTUP.....	82
	A. Kesimpulan.....	82

B. Saran ..... 83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR BAGAN

BAGAN	Halaman
Bagan III. 1. Struktur Organisasi.....	35
Bagan III. 2. Alur Pembahasan.....	62
Bagan III. 3. Penanganan Keluhan Efektif.....	74



## DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
Tabel III. 1. Penilaian Penanganan Komplain .....	79
Tabel III. 2. Penilaian Penanganan Komplain.....	80





## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
Gambar III. 1. Logo Perusahaan.....	34
Gambar III. 2. Penanganan Keluhan Langsung.....	76
Gambar III. 3. Penanganan Keluhan Langsung .....	76

