



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PLAZA KENARI MAS
DALAM MENGELOLA ASPIRASI DAN KELUHAN PENYEWA TOKO**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
(S.I.Kom.)**

**Gets Fanny Yohanna Sinaga
223516446635**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2025**



UNIVERSITAS NASIONAL

**PLAZA KENARI MAS PUBLIC RELATIONS STRATEGY IN
MANAGING ASPIRATIONS AND COMPLAINTS**

THESIS

**Submitted as partial fulfillment of the requirements for the Bachelor's
Degree in Communication Science (S.I.Kom.)**

**Gets Fanny Yohanna Sinaga
223516446635**

**FACULTY OF POLITICAL SOCIAL AND SCIENCE
COMMUNICATION STUDY PROGRAM**

2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda - tangan dibawah ini:

Nama : Gets Fanny Yohanna Sinaga

NPM : 223516446635

Judul Skripsi : Strategi Public Relations Plaza Kenari Mas dalam Mengelola Aspirasi dan Keluhan Penyewa Toko

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Jakarta, 25 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Gets Fanny Yohanna Sinaga

SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Akreditasi :

Doktor Ilmu Politik (Unggul) - Magister Ilmu Politik (A) - Magister Administrasi Publik (A) - Magister Sosiologi (Baik)
Magister Ilmu Komunikasi (Baik) - Sarjana Ilmu Politik (A) - Sarjana Hubungan Internasional (E)
Sarjana Sosiologi (Unggul) - Sarjana Administrasi Publik (A) - Sarjana Ilmu Komunikasi (A)

Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp (021) 70737624, 7806700 Ext.146,
Fax 7802718-7802719 Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama Mahasiswa/i : Gets Fanny Yohanna Sinaga

Nomor Pokok Mahasiswa/i : 223516446635

Prodi, Kekhususan : Ilmu Komunikasi, Public Relations

Menyatakan, bahwa skripsi berjudul : Strategi Public Relations Plaza Kenari Mas
Dalam Mengelola Aspirasi Dan Keluhan Penyewa Toko

adalah benar karya tulis saya, yang disusun untuk memenuhi syarat dalam
mencapai gelar Sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Nasional.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa skripsi tersebut merupakan
hasil Plagiat, atau tidak disusun melalui prosedur yang telah ditentukan atau tidak
memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam berita acara ujian skripsi, maka saya
bersedia menerima sanksi Pembatalan atas skripsi tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, Agustus 2025

Gets Fanny Yohanna Sinaga

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Gets Fanny Yohanna Sinaga
NPM : 223516446635
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Public Relations Plaza Kenari Mas Dalam
Mengelola Aspirasi Dan Keluhan Penyewa Toko
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, Agustus 2025

Dosen Pembimbing

Nursatyo, S.sos., M.Si.

Ketua Prodi



Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Gets Fanny Yohanna Sinaga
NPM : 223516446635
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Public Relations Plaza Kenari Mas Dalam
Mengelola Aspirasi Dan Keluhan Penyewa Toko
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 09 September 2025

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Nursatyo, S.sos., M.Si.

Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh,

Nama : Gets Fanny Yohanna Sinaga

NPM : 223516446635

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Public Relations Plaza Kenari Mas dalam Mengelola Aspirasi dan Keluhan Penyewa Toko

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.) pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang/ : Dra. Masnah, M.Si.

Penguji 2

Penguji 1 : Agus Salim, S. Sos., M.I.Kom.

Pembimbing : Nursatyo S.Sos., M.Si.

Jakarta, 09 September 2025

FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Gets Fanny Yohanna Sinaga
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516446635
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Peminatan : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Public Relations Plaza Kenari Mas Dalam Mengelola Aspirasi Dan Keluhan Penyewa Toko

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 22 Agustus 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 9 September 2025

Ketua Sidang /
Penguji 2 : Dra. Masnah, M.Si.

Penguji 1 : Agus Salim, S. Sos., M.I.Kom

Pembimbing : Nursatyo S.Sos., M.Si.

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Gets Fanny Yohanna Sinaga

NPM 223516446635

Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prodi & Peminatan : Ilmu Komunikasi dan Public Relations

Tanggal Sidang : 22 Agustus 2025

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

**STRATEGI PUBLIC RELATIONS PLAZA KENARI MAS DALAM
MENGELOLA ASPIRASI DAN KELUHAN PENYEWA TOKO**

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

**PLAZA KENARI MAS PUBLIC RRELATIONS STRATEGY IN
MANAGING ASPIRATIONS AND COMPLAINTS**

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
Tanggal : 9 September 2025	Tanggal : 9 September 2025	Tanggal : 9 September 2025
 Nursatyo S.Sos., M.Si.	 Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si.	 Gets Fanny Yohanna Sinaga

ABSTRAK

Nama : Gets Fanny Yohanna Sinaga

NPM : 223516446635

Judul Skripsi : Strategi *Public Relations* Plaza Kenari Mas Dalam
Mengelola Aspirasi dan Keluhan Penyewa Toko

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *Public Relations* yang diterapkan oleh Divisi *Tenant Relation* Plaza Kenari Mas dalam mengelola aspirasi dan keluhan penyewa toko. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus, melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara terbuka dan partisipatif melalui berbagai media seperti kunjungan langsung, *WhatsApp*, forum *tenant*, dan portal digital. Aspirasi dan keluhan *tenant* tidak hanya ditangani secara administratif, tetapi juga dijadikan dasar perbaikan layanan. Komunikasi dua arah simetris terbukti efektif dalam membangun kepuasan dan loyalitas *tenant*. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam bidang komunikasi organisasi dan rekomendasi praktis bagi pengelola properti komersial.

Kata Kunci :

Strategi Public Relations, Tenant Relation, komunikasi dua arah simetris, aspirasi, keluhan.

ABSTRACT

Nama : Gets Fanny Yohanna Sinaga

NPM : 223516446635

Judul Skripsi : Strategi *Public Relations* Plaza Kenari Mas Dalam Mengelola Aspirasi dan Keluhan Penyewa Toko

This study aims to examine the Public Relations strategy of the Tenant Relation Division at Plaza Kenari Mas in managing tenants' aspirations and complaints. Using a qualitative case study approach, data were collected through interviews, observation, and documentation. The findings reveal that communication strategies are open and participatory, using channels such as direct visits, WhatsApp, tenant forums, and digital portals. Tenant aspirations and complaints are not only handled administratively but are also used to improve service quality. The symmetrical two-way communication model effectively fosters tenant satisfaction and loyalty. This research offers theoretical insights into organizational communication and practical recommendations for property managers.

Keyword:

Public Relations Strategy, Tenant Relation, symmetrical two-way communication, aspirations, complaint.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Strategi *Public Relations* Plaza Kenari Mas dalam Mengelola Aspirasi dan Keluhan Penyewa Toko” sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Skripsi ini membahas strategi komunikasi organisasi, khususnya peran Divisi *Tenant Relation* dalam mengelola komunikasi dua arah dengan penyewa toko di Plaza Kenari Mas. Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, terutama di bidang *Public Relations*.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Ibu Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi dan dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh narasumber dan informan dari Plaza Kenari Mas yang telah bersedia meluangkan waktu serta memberikan informasi yang

berguna bagi penelitian ini.

7. Bapak YM. Roberto Sinaga dan Ibu Mawar Nurani Siregar, orang tua tercinta, atas kasih sayang, doa, semangat, dan dukungan yang tidak pernah putus.
8. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Nasional, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, dengan rendah hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan karya ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi yang berarti dalam bidang ilmu komunikasi.

Jakarta, Juli 2025

Gets Fanny Yohanna Sinaga

DAFTAR ISI

UNIVERSITAS NASIONAL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	vii
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.1.1 Research Gap	12
2.2 Teori Komunikasi Dua Arah Simetris	14
2.3 Konsep Strategi Public Relations	19
2.3.1 Strategi	20
2.3.2 Public Relation.....	22

2.3.3 Aspirasi	24
2.3.4 Keluhan	26
2.3.5 Penyewa Toko	28
2.4 Konsep Aspirasi dan Keluhan Pelanggan	30
2.4.1 Aspirasi Pelanggan	33
2.4.2 Keluhan Pelanggan	35
2.4.3 Pelanggan dalam Konteks Penyewa Toko	38
2.5 Kerangka Berpikir	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan Penelitian	45
3.2 Jenis Penelitian	46
3.3 Metode Penelitian	48
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	52
3.4.1 Subjek Penelitian	52
3.4.2 Objek Penelitian	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data	55
3.6 Teknik Penentuan Informan	59
3.7 Teknik Analisis Data	61
3.8 Teknik Keabsahan Data	62
3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Gambaran Umum Plaza Kenari Mas	69
4.1.1 Sejarah Plaza Kenari Mas	72
4.1.2 Profile Perusahaan Pengelola Plaza Kenari Mas (PT. Caturmas Kelola Sukses)	74
4.1.3 Visi dan Misi Plaza Kenari Mas	77
4.1.4 Struktur Organisasi Plaza Kenari Mas	79
4.2 Strategi Komunikasi Public Relations oleh Divisi Tenant Relation Plaza Kenari Mas	86
4.2.1 Fungsi dan Peran Komunikasi Tenant Relation	88
4.2.2 Media dan Saluran Komunikasi	91
4.2.3 Strategi dan Program Komunikasi Rutin	96
4.2.4 Prosedur Penanganan Aspirasi dan Keluhan	100

4.3 Pembahasan.....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN	115



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 4. 1 Okupansi Unit Plaza Kenari Mas	72
Gambar 4. 2 Plaza Kenari Mas	72
Gambar 4. 3 Logo Plaza Kenari Mas	74
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Plaza Kenari Mas	84
Gambar 4. 5 Portal Tenant	92
Gambar 4. 6 Keluhan tenant melalui Whatsapp	93
Gambar 4. 7 Formulir kunjungan tenant.....	95
Gambar 4. 8 Kegiatan rutin penertiban Plaza Kenari Mas	98
Gambar 4. 9 Undangan pertemuan rutin tenant food court.....	99

