

LAPORAN KERJA PRAKTIK
PERAN *PUBLIC RELATION* DALAM DIVISI *TENANT RELATION*
DI GRAND CITY MALL SURABAYA



Disusun Oleh :

Nama : Jennifer Agnes.C

NRP : 1423021100

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

SEMESTER GASAL 2023/2024

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

LAPORAN KERJA PRAKTIK
PERAN *PUBLIC RELATION* DALAM DIVISI *TENANT RELATION*
DI GRAND CITY MALL SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun Oleh :

Nama : Jennifer Agnes.C

NRP : 1423021100

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI SEMESTER GASAL
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2024

SURAT PERNYATAAN ORGANILITAS

Dengan ini, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jennifer Agnes Chrisviani

NRP : 1423021100

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam Laporan Kerja Praktik berjudul:

PERAN *PUBLIC RELATION* DALAM DIVISI *TENANT RELATION*

DI GRAND CITY MALL SURABAYA

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiarasi maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di fakultas maupun universitas.

Surabaya, 12 November 2024

Penulis



Jennifer Agnes Chrisviani

NRP. 1423021100

HALAMAN PENGESAHAN
Laporan Kerja Praktik
PERAN *PUBLIC RELATION* DALAM DIVISI *TENANT RELATION*
DI GRAND CITY MALL SURABAYA

Disusun Oleh:

Jennifer Agnes.C

NRP: 1423021100

TELAH DIUJI PADA TANGGAL: 12 November 2024

DAN DINYATAKAN LULUS OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



Merlina Maria Barbara Apul, S.I.Kom., M.A.

NIDN. 0706069204

MENGETAHUI

DEKAN,



Brigitte Revia Sandy Pista, S.I.Kom., M.Med.Kom

NIDN. 0715108903

HALAMAN PERSETUJUAN
Laporan Kerja Praktik
PERAN PUBLIC RELATION DALAM DIVISI *TENANT RELATION*
DI GRAND CITY MALL SURABAYA

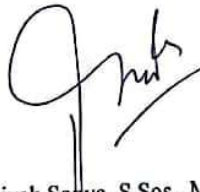
Disusun Oleh:

JENNIFER AGNES.C

NRP: 1423021100

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Akhsaniyah Souya, S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0702087602

TANGGAL: 12 November 2024

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI,



Brigitta Revia Sandy Pista, S.I.Kom., M.Med.Kom

NIDN. 0715108903

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Jennifer Agnes Chrisviani

NRP : 1423021100

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Denagn ini SETUJU bahwa Laporan Kerja Praktik saya berjudul

"PERAN *PUBLIC RELTAION* DALAM DIVISI *TENANT RELATIONS* DI GRAND CITY MALL SURABAYA"

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 November 2024



Jennifer Agnes Chrisviani

NRP. 1423021100

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa menjadi penopang dan teman terbaik penulis sepanjang hidup-Nya. Hanya karena kebaikan Kasih dan Berkah-Nya lah yang menuntun penulis dalam mengerjakan laporan kerja praktik yang berjudul "**PERAN *PUBLIC RELATION* DALAM DIVISI *TENANT RELATIONS* DI GRAND CITY MALL SURABAYA**". Terima kasih juga saya berikan kepada orang tua, dan teman-teman saya yang selalu mendukung dan menjadi penyemangat untuk selalu melakukan yang terbaik dalam segala hal, sekalipun membutuhkan pengorbanan yang besar.

Surabaya, 12 November 2024



Jennifer Agnes Chrisviani

NRP. 1423021100

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur saya naikkan kepada hadirat Tuhan Yesus atas segala kasih, karunia dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Kerja Praktik yang berjudul **“Peran *Public Relation* Dalam Divisi *Tenant Relations* di Grand City Mall Surabaya”** Proposal ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Secara keseluruhan proposal ini berisi tentang bagaimana peran *public relation* dalam membangun strategi komunikais dengan masyarakat dan *stakeholder* yang ada di Grand City Mall Surabaya. terselesaikannya proposal ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan uluran tangan dari pihak lain. Oleh sebab itu, kiranya penulis mengungkapkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus karena semua karena kebaikan dan anugerah-Nya maka dengan kerja keras akhirnya saya mampu mengakhiri apa yang telah saya mulai.
2. Keluarga saya, mulai dari Papa, Mama, Adik yang menjadi kekuatan utama saya. Mereka selalu memberikan dukungan penuh, doa, dan motivasi setiap harinya kepada saya untuk tetap fokus dan optimis dapat berhasil.
3. Ibu Sonya selaku dosen pembimbing, saya ingin mengucapkan terima kasih atas jasa beliau karena dengan sabar membimbing dan memberikan segala arahan kepada saya hingga laporan kerja praktik saya dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan.
4. Grand City Mall Surabaya, khususnya divisi Tenant Relation yang sudah menerima penulis dalam melaksanakan kerja praktik sebagai syarat kelulusan di perusahaan serta mendukung penulis dalam Menyusun laporan kerja praktik.
5. Teman dan sahabat yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Saya ingin mengucapkan terima kasih untuk semua dukungan dan doa kalian. Terima kasih telah

menemani hari-hari saya dan menghibur di kala penat karena pusing memikirkan proses kerja praktik yang terasa begitu lama.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan laporan kerja praktik ini. Maka penulis mengharapkan adanya kritik dan saran agar laporan kerja praktik ini bisa lebih baik lagi dan dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca nantinya. Terima kasih.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	6
DAFTAR ISI.....	9
BAB I.....	13
PENDAHULUAN	13
1.1. Latar Belakang.....	13
1.2. Bidang Praktik Kerja	15
1.3. Tujuan Kerja Praktik	15
1.4 Manfaat Kerja Praktik	16
1.5 Tinjauan Pustaka.....	17
1.5.1 <i>Tenant Relations</i>	17
1.5.2 Customer Relationship.....	18
1.5.3 Peran Public Relation	19
BAB II.....	22
HASIL DAN PEMBAHASAN KERJ A PRAKTIK.....	22
II.1 Gambaran Umum Perusahaan Kerja Praktik.....	22
II.1.1 Sejarah Perusahaan	22
II.1.2 Profile Perusahaan.....	22
II.1.3 Logo Perusahaan.....	23
II.1.4 Visi dan Misi Perusahaan	24
II.1.5 Struktur Organisasi.....	24
II.1.6 Lokasi Kerja Praktik.....	25
II.2 Waktu dan Pelaksanaan Kerja Praktik	25
II.2.1 Waktu Kerja Praktik	25
II.2.2 Jenis Kegiatan	25
II.2.3 Data Diri Mahasiswa	26
II.3 Laporan Aktivitas Harian Magang	26
- Membuat surat ijin kerja	32
II.4 Hasil dan Temuan	32
II.4.1 Membuat Surat Ijin Pemasukan dan Pengeluaran Barang, dan Surat Ijin Kerja	32
II.4.2 <i>Checklist Tenant</i>	32
II.4.3 Pemasangan Media Promo	34
II.4.4 Membuat Konten Promosi.....	35

PEMBAHASAN	36
III.1 Peran Public Relation	36
PENUTUP	39
IV.1. Kesimpulan	39
IV.2. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	42

ABSTRAK

Jennifer Agnes Chrisviani. Nrp.1423021100. Judul “**Peran *Public Relation* Dalam Divisi *Tenant Relation* di Grand City Mall Surabaya**”

Dalam industri *shopping mall*, *tenant* merupakan salah satu faktor utama yang sangat penting bagi sebuah *Mall* yang dapat memiliki daya tarik tersendiri untuk para pengunjung. Peran *Public Relations* (PR) dalam mendukung divisi *Tenant Relations* (TR) di Grand City Mall Surabaya sangatlah penting untuk menjaga hubungan harmonis antara manajemen mall dan *tenant*. Divisi PR bertanggung jawab dalam

mengelola komunikasi yang efektif, membangun citra positif, serta memastikan kepuasan *tenant* melalui berbagai inisiatif yang mendukung tujuan bisnis mall. Hal ini merupakan faktor penting yang mendorong penulis ingin mencari tahu mengenai bagaimana peran *Public Relations* divisi *Tenant Relation* yang dilakukan dalam usaha mempertahankan hubungan antara manajemen Mall dengan *tenant* nya.

Kata Kunci : Peran *Public Relation*, *Tenant Relation*, *Customer Relationship*, Grand City Mall Surabaya

ABSTRACT

Jennifer Agnes Chrisviani. Nrp.1423021100. Judul “**Peran *Public Relation* Dalam Divisi *Tenant Relations* di Grand City Mall Surabaya**”

In the shopping center industry, tenants are one of the main factors that are very important so that a mall has its own attraction for its visitors. The role of Public Relations (PR) in supporting the Tenant Relations (TR) division at Grand City Mall Surabaya is very important to maintain harmonious relations between mall management and tenants. The Public Relations Division is responsible for managing effective communications, building a positive image, and ensuring tenant satisfaction through various initiatives that support the mall's business goals. This is an important factor that encourages the author to want to know about the role of Public Relations of the Tenant Relations division in an effort to maintain the relationship between Mall management and its tenants.

Keywords: Role of Public Relations, Tenant Relations, Customer Relationship, Grand City Mall Surabaya