

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri pusat perbelanjaan atau *shopping mall* telah menjadi bagian integral dari perekonomian di kota-kota besar di Indonesia, termasuk Surabaya, yang merupakan salah satu pusat perbelanjaan utama di wilayah Jawa Timur. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yunita, Wijayanti, dan Purnamasari (2020), pusat perbelanjaan adalah suatu bentuk properti komersial yang menyediakan sejumlah besar toko eceran yang terkonsentrasi di satu lokasi, biasanya didukung oleh fasilitas-fasilitas seperti area parkir, *food court*, dan hiburan.

Grand City Mall sebagai salah satu pusat perbelanjaan terkenal dan destinasi utama bagi masyarakat Surabaya dan sekitarnya, memiliki peran sentral dalam memenuhi berbagai kebutuhan konsumen serta menciptakan pengalaman belanja yang memuaskan. Grand City Mall Surabaya terletak di Jalan Walikota Mustajab No. 1 dan Kusuma Bangsa No.1. Mall ini telah berdiri selama hampir 14 tahun sejak didirikan pada 10 Oktober 2010.

Manajemen komunikasi yang efektif dijalankan antara Grand City Mall Surabaya dan para *tenant* merupakan landasan penting dalam menjaga hubungan yang harmonis. Tidak hanya itu, pelaksanaan prosedur administrasi yang terstruktur turut mendukung efisiensi dalam pelaksanaan tugas-tugas administratif. Dengan demikian, kombinasi antara manajemen komunikasi yang efektif dan prosedur administrasi yang baik membantu memelihara hubungan yang positif antara manajemen *mall* dan *tenant*.

Laporan ini menjelaskan implementasi Prosedur Operasional Baku (POB) dalam pembuatan surat *tenant* serta penanganan keluhan *tenant* di Grand City Mall Surabaya. Fokusnya adalah bagaimana POB ini mendukung Divisi *Tenant Relations* dalam menjalankan peran *Public Relations (PR)* mereka secara efektif. Grand City Mall dipilih sebagai objek penelitian karena reputasinya

sebagai pusat perbelanjaan terkemuka di Surabaya dan hubungan yang baik dengan para *tenant*-nya, memberikan konteks relevan untuk memahami bagaimana POB dioperasionalkan oleh Divisi *Tenant Relations* dalam industri perbelanjaan.

## **1.2 Ruang Lingkup**

Dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir, penulis memusatkan perhatian pada prosedur operasional baku administrasi yang mendukung peran divisi *Tenant Relations* dalam menjalankan komunikasi antara manajemen dengan *tenant*, dengan tujuan mempertahankan hubungan positif antara kedua pihak.

## **1.3 Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk menjelaskan penerapan Prosedur Operasional Baku (POB) dalam pembuatan surat *tenant* dan penanganan keluhan *tenant* dalam Divisi *Tenant Relations* di Grand City Mall Surabaya, yang berfungsi mendukung peran *Public Relations* yang dijalankan oleh *Tenant Relations* dalam menjaga hubungan positif dan efektif antara manajemen mall dan *tenant*.

## **1.4 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat dari Laporan Tugas Akhir yakni dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak.

### 1) Penulis

Laporan Tugas Akhir ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengeksplorasi praktik *Public Relations* dan administrasi, terutama dalam konteks *Tenant Relations* di industri *shopping mall*. Selain itu, pengalaman magang selama enam bulan juga memungkinkan penerapan teori yang dipelajari dalam situasi kerja sebenarnya, serta meningkatkan kemampuan observasi, analisis, dan penulisan.

### 2) Grand City Mall Surabaya

Laporan Tugas Akhir diharapkan berguna sebagai bahan evaluasi, pengetahuan tambahan, serta bahan pertimbangan bagi manajemen Grand City Mall untuk selalu dapat memperbaiki praktik dari divisi *Tenant Relations* dan memperkuat hubungan dengan penyewa toko (*tenant*).

### 3) Program Studi Administrasi Perkantoran D-III

Laporan Tugas Akhir diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan panduan untuk pembelajaran bagi para mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran tentang praktik *Public Relations* dan prosedur administrasi, khususnya dalam konteks *Tenant Relations* di industri *shopping mall*.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir ini akan dibagi menjadi 5 Bab. Bab I yakni pendahuluan yang terdiri atas Latar Belakang, Ruang Lingkup, Tujuan Tugas Akhir, Manfaat Tugas Akhir, dan Sistematika Penulisan. Selanjutnya Bab II yang berisi tentang administrasi, *Public Relations*, dan *Tenant Relations*. Kemudian dilanjutkan dengan Bab III yang akan membahas gambaran umum perusahaan dan kegiatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan PKL. Bab IV membahas tentang peran divisi *Tenant Relations* dalam menjalankan fungsi *Public Relations* dalam konteks hubungan antara manajemen mall dan *tenant*, dan Prosedur Operasional Baku kegiatan administrasi oleh divisi *Tenant Relations*. Bab V akan membahas kesimpulan dan saran dari bab awal hingga akhir.