

LAPORAN TUGAS AKHIR

PROSEDUR OPERASIONAL BAKU PEMBUATAN SURAT TENANT DAN PENANGANAN KELUHAN TENANT DALAM DIVISI TENANT RELATIONS GRAND CITY MALL SURABAYA



**JETA VANA SUATIANI
NRP 4105021013**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2024**

LAPORAN TUGAS AKHIR

PROSEDUR OPERASIONAL BAKU PEMBUATAN SURAT TENANT DAN PENANGANAN KELUHAN TENANT DALAM DIVISI TENANT RELATIONS GRAND CITY MALL SURABAYA



*diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Magang
dan Tugas Akhir*

**JETA VANA SUATIANI
NRP 4105021013**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2024**

Karya Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Kedua orang tua dan adik yang selalu mendukung
3. Kekasih dan sahabat-sahabat tersayang

MOTO

*There is surely a future hope for you,
and your hope will not be cut off.¹*

¹ Proverbs 23:18

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :Jeta Vana Suatiani

NRP :4105021013

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Operasional Baku Pembuatan Surat *Tenant* dan Penanganan Keluhan *Tenant* dalam Divisi *Tenant Relations* Grand City Mall Surabaya” adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, karya tulis ini belum pernah diajukan pada institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 25 Mei 2024

Yang menyatakan,



Jeta Vana Suatiani

NRP 4105021013

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jeta Vana Suatiani

NRP : 4105021013

sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-FreeRight*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Prosedur Operasional Baku Pembuatan Surat *Tenant* dan Penanganan Keluhan *Tenant* dalam Divisi *Tenant Relations* Grand City Mall Surabaya”.

Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya berhak untuk menyimpan, memperbanyak, menggunakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, dan menampilkan/mempublikasikan karya ilmiah ini, baik seluruhnya atau sebagian, di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, segala konsekuensi hukum yang timbul apabila terdapat pelanggaran Hak Cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 25 Mei 2024

Yang menyatakan,



Jeta Vana Suatiani
NRP 4105021013

PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Laporan Tugas Akhir berjudul “Prosedur Operasional Baku Pembuatan Surat *Tenant* dan Penanganan Keluhan *Tenant* dalam Divisi *Tenant Relations* Grand City Mall Surabaya” yang disusun oleh

Nama : Jeta Vana Suatiáni


NRP : 4105021013

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan kepada Tim Penguji.

Surabaya, 25 Mei 2024

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Philipus Suryo Subandoro, S.Kom., M.Kom.
NIDN 0711057602

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir berjudul “Prosedur Operasional Baku Pembuatan Surat *Tenant* dan Penanganan Keluhan *Tenant* dalam Divisi *Tenant Relations* Grand City Mall Surabaya” yang disusun oleh

Nama : Jeta Vana Suatiani

NRP : 4105021013

Program Studi : Administrasi Perkantoran D-III

telah diujikan dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir yang berlangsung pada 5 Juni 2024.

Menurut pandangan kami, tugas akhir ini sudah memadai dari segi kualitas sebagai pemenuhan persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir dan salah satu persyaratan penyelesaian studi dari Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 5 Juni 2024

Dewan Penguji:

Penguji I,



Andreas E. Hadisoebroto, S.Sos., M.M.
NIDN 0721117602

Penguji II,



Philipus Suryo S., S.Kom., M.Kom.
NIDN 0711057602

Ketua Tim Penguji,



Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd.
NIDN 0701077806

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir yang ditulis oleh Jeta Vana Suatiani 4105021013 dengan judul “Prosedur Operasional Baku Pembuatan Surat *Tenant* dan Penanganan Keluhan *Tenant* dalam Divisi *Tenant Relations* Grand City Mall Surabaya” telah diuji dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji pada tanggal 5 Juni 2024.

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hendra Wijaya, S.Akt., M.M., CPMA.
NIK. 321.15.0887

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Andreas', written over a set of horizontal lines.

Andreas E Hadisoebroto, S.Sos., M.M.
NIK. 411.04.0025

DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Dalam.....	i
Persembahan	ii
Moto	iii
Pernyataan Orisinalitas Karya.....	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	v
Persetujuan Laporan Tugas Akhir.....	vi
Halaman Pengesahan Dewan Penguji.....	vii
Halaman Pengesahan	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Ringkasan.....	xiv
Abstract	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	2
1.3 Tujuan Tugas Akhir	2
1.4 Manfaat Tugas Akhir	2
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Administrasi	4
2.1.1 Administrasi Surat-Menyurat	4
2.1.2 Prosedur Administrasi	5
2.1.3 Prosedur Operasional Baku	6
2.1.4 <i>Flowchart</i> dalam Prosedur Administrasi.....	7
2.2 <i>Public Relations</i>	9
2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	9
2.2.2 Peran <i>Public Relations</i>	10

1. Penasehat Ahli	10
2. Fasilitator Komunikasi	10
3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah	11
4. Teknisi Komunikasi	11
2.3 <i>Tenant Relations</i>	11
BAB III GAMBARAN UMUM	13
3.1 Gambaran Umum	13
3.1.1 Sejarah PT Hardayawidya Graha	13
3.1.2 Profil Perusahaan	14
3.1.3 Logo Perusahaan	16
3.1.4 Visi dan Misi Perusahaan	16
3.1.5 Struktur Organisasi.....	17
3.2 Pelaksanaan Kegiatan PKL	18
3.3 Kegiatan Kerja Praktik.....	19
3.3.1 Pembuatan Surat Izin Kerja	19
3.3.2 Pembuatan Surat Masuk-Keluar Barang	20
3.3.3 Pembuatan Surat Media Promosi.....	22
3.3.4 Pembuatan Barcode Karyawan	23
3.3.5 Pembuatan dan Penyebaran Survei <i>Event Mall & Convex</i>	24
BAB IV PEMBAHASAN.....	26
4.1 Peran Divisi <i>Tenant Relations</i> dalam Fungsi <i>Public Relations</i>	26
4.2 Prosedur Operasional Baku Divisi <i>Tenant Relations</i>	28
4.2.1 POB Surat Izin Kerja <i>Tenant</i>	29
4.2.2 POB Pembuatan Surat Pemasukan Barang <i>Tenant</i>	29
4.2.3 POB Pembuatan Surat Pengeluaran Barang <i>Tenant</i>	30
4.2.4 POB Penanganan Permohonan atau Keluhan <i>Tenant</i>	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	34

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Simbol dalam <i>Flowchart</i> dan Artinya.....	8

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Grand City Mall	14
Gambar 3.2 Denah lokasi	15
Gambar 3.3 Logo Perusahaan	16
Gambar 3.4 Surat Izin Kerja	20
Gambar 3.5 Surat Masuk - Keluar Barang	21
Gambar 3.6 Surat Media Promosi	23
Gambar 3.7 Barcode Karyawan	24
Gambar 3.8 Survei <i>Event</i>	25
Gambar 3.9 Hasil Survei <i>Event</i>	25
Gambar 3.10. Hasil Survei <i>Event</i>	25

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Struktur Organisasi	36
Lampiran 2. POB Pembuatan Surat Izin Kerja <i>Tenant</i>	37
Lampiran 3. POB Pembuatan Pemasukan Barang <i>Tenant</i>	38
Lampiran 4. POB Pembuatan Pengeluaran Barang <i>Tenant</i>	39
Lampiran 5. POB Penanganan Permohonan atau Keluhan <i>Tenant</i>	40
Lampiran 6. Daftar Hadir PKL	41
Lampiran 7. Laporan Kegiatan Harian PKL	46
Lampiran 8. Kartu Bimbingan Tugas Akhir	56
Lampiran 9. Surat Keterangan Magang	57

RINGKASAN

Prosedur Operasional Baku Pembuatan Surat *Tenant* dan Penanganan Keluhan *Tenant* dalam Divisi *Tenant Relations* Grand City Mall Surabaya; Jeta Vana Suatiani; 4105021013; 2024; Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Laporan ini mengkaji penerapan Prosedur Operasional Baku (POB) dalam pembuatan surat *tenant* dan penanganan keluhan *tenant* oleh Divisi *Tenant Relations* di Grand City Mall Surabaya. Fokusnya adalah pada prosedur administrasi yang mendukung pelaksanaan kegiatan *Public Relations (PR)* oleh Divisi *Tenant Relations* Grand City Mall Surabaya. POB bertujuan menjalankan tugas-tugas administratif secara efektif dan efisien, memastikan kelancaran proses administrasi. Laporan ini juga menyoroti pentingnya penggunaan *flowchart* dalam POB untuk memudahkan pemahaman dan pelaksanaan. Grand City Mall Surabaya dipilih sebagai objek penelitian karena reputasinya sebagai pusat perbelanjaan terkemuka di Surabaya dan keberhasilannya menjaga hubungan baik dengan *tenant*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Divisi *Tenant Relations* berperan sebagai fasilitator komunikasi dan pemecahan masalah. Dengan POB yang jelas, peran ini dapat didukung secara efektif, mendukung operasional dan menjaga hubungan harmonis di pusat perbelanjaan. Laporan ini memberikan wawasan tentang pentingnya administrasi yang baik dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis.

Kata kunci: *Tenant Relations*, *Public Relations*, Prosedur Operasional Baku, Administrasi, Grand City Mall Surabaya

ABSTRACT

Standard Operating Procedure for *Tenant* Letter Issuance and Handling *Tenant* Complaints in the *Tenant* Relations Division of Grand City Mall Surabaya; Jeta Vana Suatiani; 4105021013; 2024; Widya Mandala Surabaya Catholic University

This report examines the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the creation of tenant letters and handling tenant complaints by the Tenant Relations Division at Grand City Mall Surabaya. The focus is on administrative procedures that support the execution of Public Relations (PR) activities by the Tenant Relations Division at Grand City Mall Surabaya. The SOP aims to carry out administrative tasks effectively and efficiently, ensuring the smooth running of administrative processes. This report also highlights the importance of using flowcharts in SOPs to facilitate understanding and implementation. Grand City Mall Surabaya was chosen as the research object due to its reputation as a leading shopping center in Surabaya and its success in maintaining good relationships with tenants. The research results show that the Tenant Relations Division acts as a communication and problem-solving facilitator. With clear SOPs, this role can be effectively supported, aiding operations and maintaining harmonious relationships within the shopping center. This report provides insights into the importance of good administration in creating a productive and harmonious working environment.

Keywords: *Tenant* Relations, Public Relations, Standard Operating Procedures, Administration, Grand City Mall Surabaya