

LAPORAN KERJA PRAKTIK

AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*

DIVISI *TENANT RELATIONS* GRAND CITY MALL SURABAYA



Disusun Oleh :

Nama : Nelvina Viola Wilian

NRP : 1423020008

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

SEMESTER GASAL 2022/2023

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

Laporan Kerja Praktik

“AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*

DIVISI *TENANT RELATIONS* GRAND CITY MALL SURABAYA”

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun Oleh :

Nama : Nelvina Viola Wilian

NRP : 1423020008

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2023

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nelvina Viola Wilian

NRP : 1423020008

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam Laporan Kerja Praktik berjudul

“AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*”

DIVISI *TENANT RELATIONS* 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 plagiasi maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di fakultas maupun universitas..

Surabaya, 4 Desember 2023



Nelvina Viola Wilian

NRP. 1423020008

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kerja Praktik

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
DIVISI *TENANT RELATIONS* GRAND CITY MALL SURABAYA**

Disusun Oleh:


Nelvina Viola Wilian

NRP. 1423020008

TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL 4 DESEMBER 2023

DAN DINYATAKAN LULUS OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



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

NIDN. 0702087602

MENGETAHUI



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

NIDN. 0715108903

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Kerja Praktik

AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

DIVISI TENANT RELATIONS GRAND CITY MALL SURABAYA

Disusun Oleh:

Nelvina Viola Wilian

NRP. 1423020008

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK

OLEH DOSEN PEMBIMBING



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

NIDN. 0715108903

TANGGAL : 4 DESEMBER 2023



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

NIDN. 0715108903

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Nama : Nelvina Viola Wilian
NRP : 1423020008
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Dengan ini SETUJU bahwa Laporan Kerja Praktik saya berjudul

“AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*

DIVISI *TENANT RELATIONS* GRAND CITY MALL SURABAYA”

Untuk dipublikasikan / ditampilkan di Internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta yang berlaku.

Demikian surat pernyataan SETUJU publikasi Karya Ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 4 Desember 2023

A handwritten signature in black ink is written over a 1000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAI TEMPEL', and '13EAKX705821341'. The signature is written in a cursive style.

Nelvina Viola Wilian

NRP. 1423020008

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama saya sebagai peneliti ingin mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus atas berkat dan karunia serta penyertaan-Nya peneliti dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik dan lancar. Hidup ini menjadi menarik karena setiap kita memiliki kemungkinan dan juga kemampuan untuk bisa mewujudkan impian. Mengambil risiko disertai kegagalan, kekecewaan, dan kehilangan arah, perjuangan yang telah dilakukan berwujud pada Tugas Akhir ini juga peneliti persembahkan kepada orang tua yang selalu mengajarkan bahwa untuk mencapai keberhasilan memang tidak mudah dan setiap orang pasti pernah gagal. “Jatuh, bangkit dan berjuang kembali, kamu pasti akan bahagia di masa depan,” katanya. Terima kasih Papa dan Mama untuk doanya yang selalu menjadi penyemangat untuk selalu melakukan yang terbaik dalam segala hal, sekalipun itu berarti membutuhkan pengorbanan yang besar. Tugas Akhir ini salah satu pengorbanan kecil untuk mu.

Surabaya, 4 Desember 2023



Nelvina Viola Wilian

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 “**Aktivitas *Customer Relationship Management* Divisi *Tenant Relation* 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 rencana kerja praktik terkait marketing communication dan implementasi strategi komunikasi pemasaran di Grand City Mall Surabaya.

Terselesainya 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 Gita sebagai 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.

6. Terakhir, orang yang paling mengenal sisi luar dan dalam kehidupan saya. Mahasiswa dengan NRP. 1423020008. Yang bersedia memaksakan diri dan menahan diri untuk tidak menyerah di tengah jalan. Mau berjuang dari awal hingga akhir sehingga mendapat pencapaian yang sungguh luar biasa ini. Kita adalah rekan kerja yang hebat!

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

HALAMAN SAMPUL DALAM	2
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	3
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	4
HALAMAN PERSETUJUAN.....	5
HALAMAN PENGESAHAN	6
HALAMAN PERSEMBAHAN	7
KATA PENGANTAR	8
DAFTAR ISI.....	10
ABSTRAK.....	13
BAB I.....	15
PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Bidang Kerja Praktik.....	17
1.3 Tujuan Kerja Praktik	18
1.4 Manfaat Kerja Praktik	18
1.5 Tinjauan Pustaka	19
1.5.1 Public Relations.....	19
1.5.2 Tenant Relations	21
1.5.3 Customer Relationship Management.....	23
BAB II.....	28
HASIL DAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK.....	28
2. 1 Gambaran Umum Perusahaan Kerja Praktik	28
2.1.1 Sejarah Perusahaan	28
2.1.2 Profile Perusahaan	28
2.1.3 Logo Perusahaan.....	29
2.1.4 Visi Dan Misi PT.Hardayawidya Graha.....	30
2.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	31
2.1.6 Lokasi Kerja Praktik	32
2.2 Waktu dan Pelaksanaan Kerja Praktik	33
2.2.2 Jenis kegiatan.....	33
2.2.3 Data Diri Mahasiswa	33
2.3. Laporan Aktivitas Harian Magang	34
2.4 Hasil dan Temuan.....	41

2.4.1 Membuat Surat Ijin Kerja, Pemasukan, Pengeluaran Barang, dan Barcode Karyawan.....	41
2.4.2 Melakukan Checklist Tenant.....	42
2.4.3 Publikasi Pengumuman Calendar Event Mall & Convex.....	43
2.4.4 Pembuatan dan Penyebaran Survey Event Mall & Convex.....	44
2.4.5 Pemasangan Media Promo Pada Mall.....	45
2.4.6 Melakukan Prospek Tenant dan Voucher Gift.....	46
BAB III.....	47
PEMBAHASAN.....	47
3.1. Aktivitas Public Relations.....	47
3.2 Aktivitas Tenant Relations.....	48
3.3. Aktivitas Customer Relationship Management.....	48
3.3.1 Aktivitas Publikasi Tenant Relations Grand City Mall.....	48
3.3.2 Aktivitas <i>Event Tenant Relations</i> Grand City Mall.....	50
3.3.3 Aktivitas <i>Sponsorship Tenant Relations</i> Grand City Mall.....	52
3.4 Kaitan dengan Customer Relationship Management.....	53
BAB IV.....	54
PENUTUP.....	54
4.1 Kesimpulan.....	54
4.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Aktivitas Harian Magang.....	34
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profile Perusahaan.....	27
Gambar 2. Logo Perusahaan	28
Gambar 3. Denah Lokasi Perusahaan	29
Gambar 4. Struktur Organisasi Perusahaan	30
Gambar 5. Struktur Divisi Tenant Relation	31
Gambar 6. Hasil Checklist Tenant	41
Gambar 7. Contoh Calender Event	42
Gambar 8. Hasil Survey Event pada Tenant	43
Gambar 9. Contoh Gift Voucher.....	45
Gambar 10. Contoh Publikasi Calender Event	49
Gambar 11. Hasil Survey Bulanan Tenant.....	51

ABSTRAK

Nelvina Viola Wilian. Nrp.1423020008. Judul “**Aktivitas *Customer Relationship Management* Divisi *Tenant Relation* 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 Mall. Sebagai salah satu pusat perbelanjaan yang menjadi salah satu Mall besar di Surabaya, Grand City Mall memiliki tenant yang cukup banyak dan bertahan lama, meskipun terdapat beberapa tenant yang kosong. Hal ini merupakan faktor penting yang mendorong penulis ingin mencari tahu mengenai bagaimana aktivitas *Public Relations* divisi *Tenant Relations* yang dilakukan dalam usaha mempertahankan hubungan antara manajemen Mall dengan tenant nya. Oleh sebab itu, observasi dan wawancara mendalam dilakukan oleh penulis dalam rangkaian aktivitas magang selama 6 bulan terhitung mulai tanggal 12 Juni hingga tanggal 11 Desember 2023. Sementara aktivitas yang dilakukan oleh penulis untuk menunjang *relationship* yang baik antara lain melakukan publikasi, *event* dan *sponsorship* kepada pihak tenant, membantu memberikan saran dan pengecekan terhadap kondisi unit tenant, membantu proses kerjasama dengan tenant serta meminta saran dan evaluasi dari pihak *tenant* terhadap management Mall.

Kata Kunci : Aktivitas *Marketing Communication*, *Relationship Management*, *Tenant Relations*, Grand City Mall Surabaya, Mall.

ABSTRAK

Nelvina Viola Wilian. Nrp.1423020008. Judul “**Aktivitas *Customer Relationship Management* Divisi *Tenant Relation* Grand City Mall Surabaya**”

In the shopping mall industry, tenants are one of the main factors that are very important for a mall which can have its own attraction for mall visitors. As a shopping center which is one of the big malls in Surabaya, Grand City Mall has quite a lot of tenants and has lasted a long time, even though there are several empty tenants. This is an important factor that encourages the author to want to find out about how the Public Relations activities of the Tenant Relations division are carried out in an effort to maintain the relationship between Mall management and its tenants. Therefore, observations and in-depth interviews were carried out by the author in a series of internship activities for 6 months starting from June 12 to December 11 2023. Meanwhile, the activities carried out by the author to support good relationships include carrying out publications, events and sponsorships for parties. tenants, help provide advice and check the condition of tenant units, assist in the collaboration process with tenants and ask for suggestions and evaluations from tenants regarding Mall management.

Kata Kunci : Aktivitas *Marketing Communication*, *Relationship Management*, *Tenant Relations*, Grand City Mall Surabaya, Mall.