

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat perkotaan merupakan masyarakat yang terdiri dari berbagai latar yang berbeda, baik suku, ras, agama maupun pekerjaan sehingga corak hidupnya beragam. Diantara life style yang menarik untuk ditelaah adalah mengenai tempat tinggal masyarakat perkotaan yang saat ini banyak memilih bertempat tinggal di apartemen.

L'avenue Office & Residence merupakan salah satu apartemen yang berada di kota Jakarta, yaitu di jalan Raya Pasar Minggu Kav 16 Pancoran Jakarta Selatan. Hadir sebagai bangunan-bangunan apartemen elit dan bergengsi di Jakarta Selatan, L'avenue Office & Residence memiliki beragam hal yang dapat membuat aktivitas penghuni terasa menyenangkan. Bangunan ini terlihat begitu luas dan sangat menarik perhatian.

Sebuah Apartemen tentunya memiliki Tenant yang mempunyai hak dan kewajiban yang diatur oleh peraturan pemerintah No.4 Tahun 1988 Tentang Rumah Susun. Seperti yang tercantum dibawah ini :

Pasal, 61 PP No.4 Tahun 1988,

Ayat (1) Setiap Penghuni Berhak :

1. Memanfaatkan rumah susun dan lingkungannya termasuk bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama secara aman dan tertib.
2. Mendapatkan perlindungan sesuai dengan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga;
3. Memilih dan dipilih menjadi Anggota Pengurus Perhimpunan Penghuni.

Ayat (2) Setiap Penghuni Berkewajiban :

1. Mematuhi dan melaksanakan peraturan tata tertib dalam suatu rumah susun dan lingkungannya sesuai dengan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga;
2. Membayar iuran pengelolaan dan premi asuransi kebakaran;
3. Memelihara rumah susun dan lingkungannya termasuk bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama.

Ayat (3) Setiap Penghuni dilarang :

1. Melakukan perbuatan yang membahayakan keamanan, ketertiban, dan keselamatan terhadap penghuni lain, bangunan dan lingkungannya;
2. Mengubah bentuk dan/atau menambah bangunan di luar satuan rumah susun yang dimiliki tanpa mendapat persetujuan perhimpunan penghuni.

Berdasarkan peraturan AD/ART (Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga) diatas, bahwa semua tenant memiliki hak tetapi tenant juga memiliki kewajiban yang harus dipatuhi.

Tertuang dalam AD/ART Pasal 10 *Tenant* sendiri adalah Anggota Perhimpunan Rumah Susun yang tinggal atau memiliki unit di Apartemen *L'avenue Office & Residence*, Raya Pasar Minggu Kav 16 Pancoran Jakarta Selatan. Tenant di Apartemen dibagi menjadi 2 (dua) yaitu :

1. *Tenant / Penyewa*

Seseorang yang terlibat dalam perjanjian sewa-menyewa atas penggunaan suatu barang atau properti secara sementara.

2. *Tenant / Owner*

Seseorang yang membeli unit apartemen dan mempunyai legalitas dokumen berupa Sertifikat Hak Milik atas Satuan Rumah Susun. (ADART, Pasal 10:12)

Namun sangat disayangkan sekali Penghuni di *L'avenue Office & Residence*, masih melanggar aturan atau kebijakan yang sudah tercantum didalam AD/ART atau kebijakan lain dari pihak manajemen/badan pengelola, khususnya dalam hal menyewakan unit apartemennya. Menurut Machdalena selaku *Chief Tenant Relation* pemilik unit di *L'avenue* mendaftarkan unitnya di travelio, yang mana travelio ini digunakan untuk orang-orang yang sedang berwisata saja dan hitungannya hanya harian. Pengguna travelio ini kebanyakan orang-orang asing yang dari antar negara, mungkin bekerja sama dengan travelio sangat menguntungkan pemilik unit. (diolah penulis berdasarkan AD/ART *L'avenue*)

Menurut ibu Mchdalena selaku *Chief Tenant Relations L'avenue Office & Residence*, “bahwa aturan badan pengelola mengenai sewa menyewa diperbolehkan hanya untuk tahunan saja dan tidak boleh untuk harian. Karena sangat dikhawatirkan apabila disewakan secara harian akan kejadian seperti di Apartemen *Mediterrania* yang berlokasi di Jakarta Barat, dimana penyewa harian melakukan pemakaian narkoba, dan juga kejadian di Apartemen *Robinson* penyewa harian melakukan perjudian dan minum-minuman keras, karna memang ada kejadian dimana penyewa menabrak pilar dengan keadaan tidak sadarkan diri dan ternyata orang tersebut penyewa harian”.

Hal ini menimbulkan keresahan bagi para penghuni lainnya dan para penghuni di *L'avenue Office & Residence* dalam hal ini menganggap bahwa pesan atau kebijakan yang dibuat oleh pengelola tidak dapat tersampaikan dengan baik kepada penghuni sehingga masih banyak penghuni melanggar peraturan-peraturan dari badan pengelola.

Badan Pengelola ialah badan yang dibentuk atau yang ditunjuk Perhimpunan Penghuni Rumah Susun Hunia Apartemen *L'avenue Office & Residence* yang bertugas untuk mengelola Rumah Susun Hunian Apartemen. Adapun tujuannya adalah :

1. Menjaga dan saling melengkapi kebutuhan para Anggota dalam menggunakan dan mengelola bagian bersama, benda bersama dan tanah bersama, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Menciptakan kehidupan para Anggota yang sadar ber-Pancasila, serasi, selaras dan seimbang dalam rumah susun dan lingkungannya.

Badan pengelola yang berstatus badan hukum dan profesional, ditunjuk langsung oleh Perhimpunan melalui Pengurus Perhimpunan. Jadi badan pengelola langsung dibawah oleh Pengurus Perhimpunan Apartemen *L'avenue Office & Residence*. Adapun Tugas-tugas dari Badan Pengelola :

1. Melaksanakan pemeriksaan, pemeliharaan, kebersihan dan perbaikan rumah susun dan lingkungannya pada bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama.
2. Mengawasi ketertiban dan keamanan penghuni serta penggunaan bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama sesuai dengan peruntukannya.
3. Memberikan laporan secara bersekala kepada pengurus sekurang-kurangnya setiap 3 (tiga) bulan.
4. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh pengurus sesuai dengan perjanjian.
5. Mempertanggung jawabkan kepada pengurus tentang penyelenggaraan pengelolaan.

Berdasarkan penjelasan di atas Badan pengelola diberikan Hak oleh Pengurus Perhimpunan untuk melakukan tindakan-tindakan Hukum yang mengikat Anggota dalam suatu perjanjian pengelolaan. Segala ketentuan mengenai perjanjian antara Badan Pengelola dengan Perhimpunan akan mengikat serta wajib untuk dilaksanakan oleh seluruh Anggota. Yang dimaksud dengan Anggota ialah seluruh *Tenant L'avenue Office & Residence*.

Adapun upaya untuk menjaga komunikasi yang baik dan tidak terputus antara *Tenant* dan *Managemen*, dijembatani oleh *Public Relations* yang sering disebut *Tenant Relation* (TR). Mereka merupakan ujung tombak penting dalam menunjang suatu kegiatan. Dalam sebuah organisasi membutuhkan cara komunikasi yang berbeda-beda, TR yang cerdas harus bisa menjawab setiap tantangan. *Tenant Relation* (TR) adalah jembatan antara tenant dengan manajemen yang ada di suatu Pusat Perbelanjaan / Mall / Apartemen. Fungsi seorang *Tenant Relation* dalam suatu Apartemen semacam mediator antara *tenant* dengan manajemen/badan pengelola.

Peran TR dalam perspektif luas dikatakan sebagai corong manajemen untuk memberikan informasi kepada para *tenant*, komunikasi dan peran TR sangat berhubungan. Peran seorang *Tenant Relations* itu sangat penting dan bisa dikatakan sebagai bumper. Maksud peneliti untuk bumper disini, ialah setiap masalah yang ada di Apartemen itu akan dilimpahkan kepada *Tenant Relation* terlebih dahulu. Karena seorang *Tenant Relation* memiliki hubungan yang lebih baik dengan tenant, jadi diharapkan dengan adanya fungsi *Tenant Relations* sebagai jembatan dan dapat

memudahkan para tenant di suatu Hunia Rumah Susun untuk menerima keputusan yang dibuat oleh pihak *management*.

Peran suatu TR dalam meningkatkan suatu perusahaan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan cepat tanggap ketika para *tenant* membutuhkan bantuan atau komplain. Dalam menjalankan tugasnya, *Tenant Relation* juga tentunya harus mempunyai strategi komunikasi.

Stephen Robbins (dalam Morrissan 2008: 152) mendefinisikan strategi sebagai penentuan tujuan jangka panjang perusahaan dan memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan. Strategi adalah jembatan yang menghubungkan kesenjangan antara tujuan dan alat yang dipakai untuk mencapai tujuan.

Adapun seorang *Tenant Relation*, perlu menyusun strategi komunikasi agar dapat membangun hubungan baik para tenant dan dapat menyampaikan segala peraturan dan kebijakan dari manajemen ataupun mengingatkan kembali peraturan yang sudah tercantum dalam AD/ART (Anggaran Dasar / Anggaran Rumah Tangga). Strategi yang digunakan oleh *Tenant Relation* berkaitan dengan segi komunikasi yang dilakukannya.

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana strategi komunikasi yang dijalankan oleh *Tenant Relations L'avenue Office & Residence* dalam

menyampaikan aturan-aturan dari manajemen, sehingga dapat diterima oleh Penghuni. Karena setiap *tenant* memiliki perbedaan-perbedaan karakter dan respon dalam penerimaan pesan. Jika berbicara strategi komunikasi, maka ini akan berkaitan dengan rencana-rencana yang dirancang oleh pihak manajemen dalam menciptakan perubahan kearah yang lebih baik, untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan itu tercapai.



1.2 Pertanyaan Penelitian

1. Strategi komunikasi apa yang dilakukan *Tenant Relations* dalam menciptakan iklim komunikasi yang kondusif kepada Penghuni ?
2. Bagaimana strategi komunikasi yang dijalankan *Tenant Relation* dalam menciptakan iklim komunikasi yang kondusif

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan bahwa pokok permasalahan adalah :

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi *Tenant Relations L'avenue Office & Residence* dalam menciptakan iklim komunikasi yang kondusif kepada Penghuni
2. Untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dijalankan *Tenant Relation* dalam menciptakan iklim komunikasi yang kondusif.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari peneliti ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan contoh dan memperluas wawasan dan memperluas pengetahuan peneliti maupun mahasiswa Ilmu Komunikasi atau masyarakat yang tertarik dengan penelitian ini. Peneliti juga memperluas pengetahuan terutama di bidang *Public Relation*

atau *Tenant Relation* apabila di sebuah Apartemen, yakni mengenai strategi komunikasi, menciptakan iklim komunikasi yang kondusif.

2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan penelitian serupa. Selain itu juga memberi informasi tentang *L'avenue Office & Residence* pada masyarakat di Jakarta, sehingga menjadi bahan masukan bagi berbagai pihak.

