

BAB I

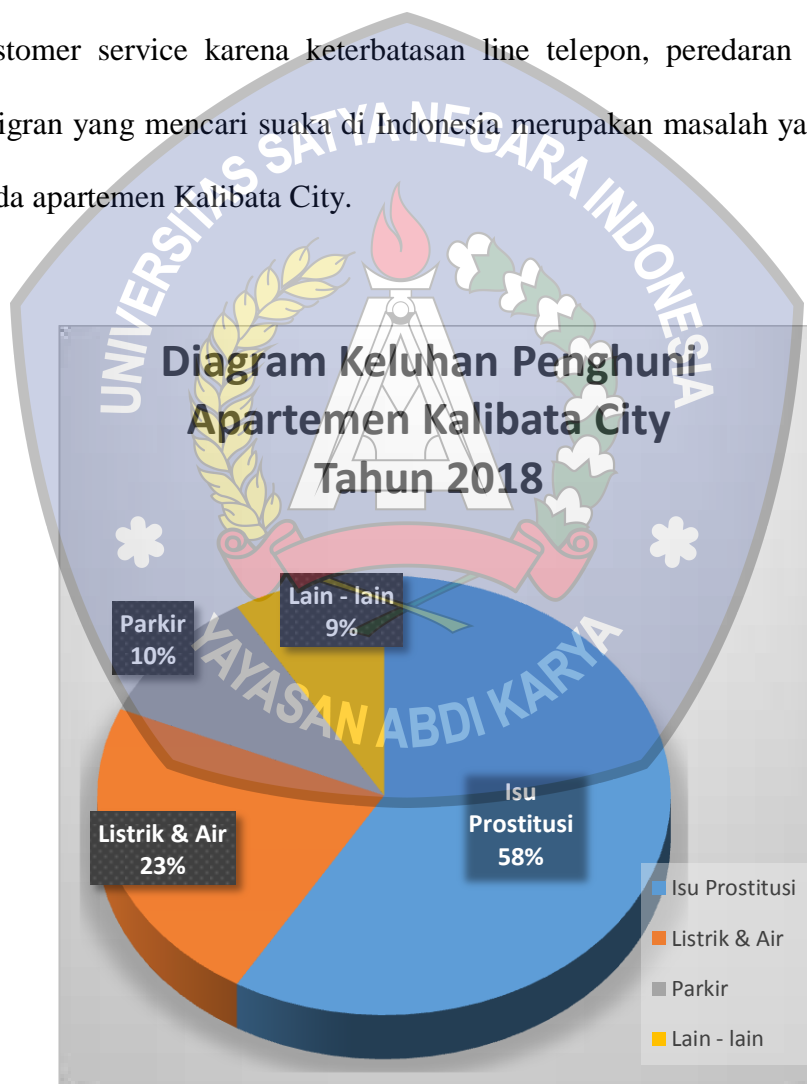
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Apartemen merupakan pilihan sarana hunian terbaik saat ini mengingat keterbatasan lahan hunian yang ada di Jakarta, pada umumnya saat ini masyarakat lebih memilih tempat tinggal yang nyaman, praktis dan tentu saja privasi mereka terjaga baik dengan pengamanan 24 jam, faktor lain yang mendukung juga dekat dengan tempat bekerja juga di tunjang fasilitas yang lengkap serta transportasi yang memadai. Tak heran banyak masyarakat saat ini lebih memilih tinggal di apartemen, jumlah apartemen saat ini yang ada di Jakarta sudah semakin banyak, salah satunya apartemen Kalibata City. Synthesis Development dan Agung Podomoro melalui PT Pradani Sukses Abadi mengembangkan superblok Kalibata City di atas lahan seluas 12,5 hektar. Kalibata City mendapat animo yang luar biasa dari pasar, dengan mengusung konsep mixed used development yang lengkap dan terpadu serta terjangkau untuk semua kalangan masyarakat.

Superblok Kalibata City dapat memberikan kenyamanan hidup bagi para penghuni untuk tinggal, bekerja, bermain, berbelanja, dan melakukan aktifitas ekonomi sosial lainnya. Kalibata City yang terdiri dari Kalibata Residences, Kalibata Regency, dan Green Palace Apartment serta Mall Kalibata City Square, dilengkapi dengan 18 tower Fasilitas lengkap.

Melalui PT Prima Buana Internusa selaku badan pengelola apartemen Kalibata City, dalam mengurus pengelolaan apartemen dengan banyaknya tower dan jumlah hunian yang mencapai belasan ribu unit tidak terlepas dari berbagai masalah. Masalahnya seperti isu prostitusi yang marak terjadi dilingkungan apartemen, keterbatasan lahan parkir, kualitas air yang memburuk, kenaikan harga listrik, sulitnya berkomunikasi dengan pihak customer service karena keterbatasan line telepon, peredaran narkoba dan imigran yang mencari suka di Indonesia merupakan masalah yang kompleks pada apartemen Kalibata City.



Tabel Gambar 1.1

Diagram keluhan Penghuni Apartemen Kalibata City

Dari tabel diatas dapat di ketahui bahwa salah satu permasalahan yang terbesar dihadapi badan pengelola apartemen yakni maraknya prostitusi yang sangat meresahkan penghuni, dimana para penghuni merasa terganggu dengan adanya masalah tersebut. Kegiatan prostitusi sendiri sebetulnya tidak hanya terjadi diapartemen kalibata city saja, diberbagai tempat pun marak terjadi. Selaku badan pengelolaapartemen sudah sering menerima aduan/ keluhan dari para penghuni agar menindak tegas atas kegiatan / aktivitas prostitusi yang terjadi, Prostitusi di Indonesia dianggap sebagai kejahatan terhadap moral/kesusilaan dan kegiatan prostitusi adalah sebuah kegiatan yang ilegal dan bersifat melawan hukum.

Maraknya pemberitaan kasus prostitusi ini diberbagai media elektronik yang memuat berita tentang penangkapan 32 orang yang diduga terkait kegiatan prostitusi di apartemen Kalibata City, oleh polda metro jaya, tentunya berita ini membuat para penghuni tentunya resah dan prihatin akan tempat tinggal mereka yang dihuni secara nyaman kini terusik oleh kasus seperti itu, sudah bukan menjadi rahasia umum, kalau apartemen ini mendapat citra kurang baik di masyarakat.

Sebagai pemilik unit apartemen di salah satu tower di kawasan Kalibata City Tower F, mengatakan :

“bahwa kegiatan tersebut sangat mengganggu saya dikarenakan kegiatan tersebut sangat membuat saya dan para penghuni resah, soalnya

saya memiliki putra yang usianya masih remaja”, (Nur Heryati, hasil wawancara 16 Oktober 2018)

Lain lagi, dengan Ibu Femi, selain pemilik di salah satu Tower di apartemen Kalibata City Tower C beliau juga memiliki usaha Sewa, Jual – Beli unit Apartemen.

“saya merasa dirugikan dengan adanya kegiatan prostitusi tersebut, karena usaha yang saya rintis mengalami sepi penyewa dan krisis kepercayaan dari pemilik”. (Femy, hasil wawancara 16 Oktober 2018)

Dikarenakan para pemilik takut akan dengan agen property nakal. Sementara Ibu Femi merasa bahwa usaha yang di jalankannya memang tidak dipergunakan untuk usaha – usaha seperti itu. Ibu Femi dan para agent property lain menuntut badan pengelola untuk bertindak tegas akan agent – agent property nakal yang tidak resmi, sementara itu penghuni bersama para agent property lainnya menuntut badan pengelola mengeluarkan daftar agent property resmi. Yang resmi dari badan badan pengelola agar kegiatan usaha sewa, jual – beli unit apartemen dapat di pertanggung jawabkan.

Dari hasil wawancara dengan dua penghuni apartemen tersebut bahwa para penghuni sebenarnya sudah mulai resah dengan adanya kegiatan prostitusi yang ada di sekitar lingkungan apartemen. Seolah badan pengelola tidak menghiraukan akan keluhan dari para penghuni apartemen.

Komunikasi antar pribadi yang dilakukan antara badan pengelola apartemen dan para penghuninya kurang berjalan baik karena badan pengelola terkesan menutup penjelasan kepada para penghuni apartemen yang meminta penjelasan dari badan pengelola. Komunikasi yang dilakukan oleh badan pengelola apartemen Kalibata City, hanya dilakukan secara lisan saja, maka dari itu para penghuni merasa keluhan yang disampaikan, hanya sia – sia saja. Pelayanan yang diberikan oleh badan pengelola juga terlalu lamban dalam pengambilan tindakan dalam penanganan keluhan yang disampaikan dibutuhkan waktu untuk yang cukup panjang, sehingga penghuni apartemen harus hadir kembali untuk menanyakan kembali hasil dari keluhan yang disampaikan, prosedur keluhan penghuni apartemen hanya diterima oleh customer service yang nantinya akan di sampaikan ke badan pengelola.

Sistem penanganan keluhan pelanggan yang belum maksimal lantaran masih belum adanya pengelompokan jenis masalah – masalah yang terdapat dilingkungan apartemen dan juga mempengaruhi lambannya penanganan kasus seperti tersebut, hal ini dikarenakan belum maksimalnya standar pelayanan yang dimiliki oleh badan pengelola apartemen sehingga penanganan berbagai masalah menjadi tidak optimal.

Prosedur penanganan keluhan penghuni apartemen yang sudah meskipun tidak di follow up secara baik karena tidak adanya form resmi yang di keluarkan oleh badan pengelola, sehingga menambah daftar panjang keluhan di apartemen ini. Tentunya sebagai badan pengelola apartemen sudah semestinya memperhatikan dan melakukan penyelesaian atas keluhan yang

disampaikan oleh para penghuni apartemennya agar para penghuni dapat merasa nyaman dan aman.

Dengan berbagai masalah tersebut, badan pengelola apartemen membutuhkan seorang Public Relations dalam menangani masalah yang di keluhkan oleh para penghuni apartemen, dan menemukan solusi dalam penyelesaiannya.

Dari paparan di atas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana Komunikasi Antar Pribadi yang di lakukan oleh Public Relations PT. PRIMA BUANA INTERNUSA dalam menyelesaikan keluhan yang terjadi pada hunian apartemen Kalibata City.

1.2 PERTANYAAN PENELITIAN

Dari uraian latar belakang diatas, maka masalahnya dapat di rumuskan sebagai berikut:

“Bagaimana Komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh Public Relations PT Prima Buana Internusa dalam menyelesaikan keluhan pelanggan”

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui bagaimana komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh public relations terhadap keluhan pelanggan.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini bisa mengembangkan kajian Ilmu Komunikasi khususnya Ilmu Public Relations (PR) mengenai komunikasi antar pribadi Public Relations PT Prima Buana Internusa dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada badan pengelola apartemen untuk semakin memperbaiki kualitas pelayanan dalam penanganan masalah yang di sampaikan penghuni.

