

IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI TENANT RELATIONS OFFICER DALAM PENANGANAN KELUHAN PENGHUNI APARTEMEN THE ROYALE SPRINGHILL RESIDENCES

Gito Ilfando¹ & Susilowati²

^{1,2}Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

Abstract. *The dynamics of vertical housing demand high service responsiveness from the management, often triggering a gap between tenants' expectations for instant resolution and the limitations of the building's operational systems. This condition makes service communication highly crucial in managing complaints to prevent the escalation of emotions and conflicts. This study takes The Royale Springhill Residences as the research object with the aim of analyzing the communication strategy of the Tenant Relations Officer (TRO) in handling tenant complaints. The approach used is descriptive qualitative, where data collection was conducted through participant observation techniques, in-depth interviews, and documentation studies. The research results, analyzed using Middleton's Communication Strategy theory and Communication Accommodation Theory (CAT), indicate that the TRO has effectively carried out the communicator function through the delivery of logical, transparent, and gradual messages. The language style adjustment strategy, or convergence, has proven capable of accommodating various communicant characters, ranging from elderly tenants to expatriates. Regarding the media indicator, the use of WhatsApp is considered highly practical; however, because textual limitations sometimes trigger miscommunication, face-to-face interactions are maintained. On the other hand, the TRO also consistently applies divergence and maintenance strategies by firmly upholding standard rules when facing subjective pressure from tenants. Overall, the communication strategy implemented by the TRO has proven effective in generating an emotional de-escalation effect and voluntary compliance, thereby maintaining service stability and a harmonious relationship between the management and the apartment tenants.*

Keywords: *Communication Strategy, Tenant Relations Officer, Complaint Handling, Communication Accommodation, Apartment.*

Abstrak. *Dinamika hunian vertikal menuntut responsivitas pelayanan yang tinggi dari pihak pengelola, sehingga kerap memicu kesenjangan antara ekspektasi penyelesaian instan dari penghuni dan keterbatasan sistem operasional gedung. Kondisi ini menjadikan komunikasi pelayanan sangat krusial dalam mengelola keluhan guna mencegah eskalasi emosi dan konflik. Penelitian ini menjadikan The Royale Springhill Residences sebagai objek penelitian dengan tujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Tenant Relations Officer (TRO) dalam menangani keluhan penghuni. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, di mana pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi partisipan, wawancara mendalam, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori Strategi Komunikasi Middleton dan Communication Accommodation Theory (CAT) menunjukkan bahwa TRO telah menjalankan fungsi komunikator secara efektif melalui penyampaian pesan yang logis, transparan, dan bertahap. Strategi penyesuaian gaya bahasa atau konvergensi*

terbukti mampu mengakomodasi ragam karakter komunikan, mulai dari penghuni lanjut usia hingga ekspatriat. Pada indikator media, penggunaan WhatsApp dinilai sangat praktis, namun karena keterbatasan teks terkadang memicu miskomunikasi, interaksi tatap muka tetap dipertahankan. Di sisi lain, TRO juga konsisten menerapkan strategi divergensi dan pemeliharaan dengan bersikap tegas mempertahankan standar aturan saat menghadapi tekanan subjektif penghuni. Secara keseluruhan, strategi komunikasi yang diterapkan TRO terbukti efektif menghasilkan efek deeskalasi emosi dan kepatuhan sukarela, sehingga mampu menjaga stabilitas pelayanan serta keharmonisan hubungan antara manajemen dan penghuni apartemen.

Kata Kunci : *Strategi Komunikasi, Tenant Relations Officer, Penanganan Keluhan, Akomodasi Komunikasi, Apartemen.*

Pendahuluan

Perkembangan hunian vertikal di Jakarta mencerminkan pergeseran signifikan dalam gaya hidup masyarakat metropolitan, di mana penghuni semakin menuntut responsivitas dan efisiensi dari pihak pengelola properti. Colliers memproyeksikan pertumbuhan pasokan hunian bertingkat secara berkelanjutan, dengan penambahan hingga 9.317 unit pada tahun 2026 (Suryanto, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak lagi menjadi nilai tambah, melainkan telah menjadi tuntutan utama dalam industri pengelolaan properti. Apartemen tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal, tetapi telah berkembang menjadi ruang hidup yang harus mampu memberikan kepastian layanan secara cepat dan solutif.

Kesenjangan antara ekspektasi pelayanan penghuni dengan realitas operasional pengelola kerap memunculkan keluhan yang menjadi tantangan nyata bagi tim manajemen properti. Kepuasan penghuni menjadi tolok ukur utama keberhasilan pengelola dalam mempertahankan kepercayaan dan reputasi bisnis di pasar yang kompetitif (Praneta et al., 2023). Kualitas pelayanan tidak semata ditentukan oleh penyelesaian masalah secara teknis, tetapi juga oleh bagaimana proses komunikasi dalam penanganan keluhan tersebut dikelola. Kompleksitas ini semakin bertambah pada hunian vertikal eksklusif dengan profil penghuni yang heterogen, yang mencakup pemilik unit, penyewa, hingga warga negara asing dengan latar belakang ekspektasi dan toleransi yang berbeda-beda.

Penelitian terdahulu mengenai strategi komunikasi dalam penanganan keluhan telah dilakukan dari berbagai sudut pandang. Fauzi dkk. (2022) menemukan bahwa penanganan keluhan yang efektif bertumpu pada penerapan prosedur yang sistematis dan terstruktur sebagai bagian dari standar operasional Perusahaan (Fauzi et al., 2022). Sementara itu, Rahmawati dkk. (2025) menunjukkan bahwa pemanfaatan media komunikasi digital serta pendekatan komunikasi dua arah dapat meningkatkan efektivitas penyampaian pesan organisasi kepada pelanggan. Kedua penelitian tersebut memberikan kontribusi penting dalam memahami dimensi prosedural dan media dalam komunikasi penanganan keluhan (Rahmawati et al., 2025).

Namun demikian, kajian yang ada masih cenderung berfokus pada aspek prosedural dan penggunaan media, serta belum banyak mengkaji bagaimana strategi komunikasi dijalankan secara langsung dalam interaksi tatap muka dengan penghuni, khususnya ketika terjadi kesenjangan antara ekspektasi pelayanan dengan keterbatasan sistem operasional. Peran staf frontliner dalam mengelola emosi penghuni, menyesuaikan gaya komunikasi, dan menjaga kepercayaan di tengah kekakuan prosedur belum mendapat perhatian yang memadai dalam literatur yang ada. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan mengkaji bagaimana Tenant Relations Officer (TRO) mengadaptasi strategi komunikasinya dalam menangani keluhan penghuni yang terikat sistem First In First Out (FIFO).

Permasalahan utama dalam penelitian ini terletak pada ketegangan antara tuntutan penghuni akan penyelesaian yang instan dengan sistem operasional penanganan keluhan yang bersifat terstruktur dan berjenjang di The Royale Springhill Residences. TRO diposisikan di garda terdepan dari ketegangan tersebut, dituntut tidak hanya untuk memberikan solusi, tetapi juga mengelola ekspektasi, meredam emosi, dan menjaga kepercayaan penghuni dalam batasan prosedur yang telah ditetapkan. Tantangan komunikatif ini dianalisis menggunakan Teori Strategi Komunikasi dari Middleton yang menelaah komunikasi melalui unsur komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek (Winata & Subekti, 2025), yang dipadukan dengan

Communication Accommodation Theory (CAT) dari Giles yang menjelaskan bagaimana individu menyesuaikan cara berkomunikasi mereka sesuai dengan lawan bicara dalam interaksi social (Giles, 2016).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi komunikasi yang digunakan TRO di The Royale Springhill Residences dalam menangani keluhan penghuni, dengan fokus pada situasi yang melibatkan kesenjangan antara ekspektasi layanan dan keterbatasan sistem operasional. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi para profesional pengelola properti, khususnya staf frontliner, dalam menghadapi dinamika komunikasi penanganan keluhan yang kompleks dan berpotensi konflik.

Tinjauan Pustaka

Strategi komunikasi dipahami sebagai kombinasi terbaik dari seluruh elemen komunikasi yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi secara optimal. Middleton merumuskan lima indikator utama dalam strategi komunikasi, yaitu komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek yang dihasilkan dari proses komunikasi (Winata & Subekti, 2025). Kerangka ini menjadi landasan analitis dalam penelitian, mengingat efektivitas TRO sebagai komunikator sangat ditentukan oleh kemampuannya memilih teknik penyampaian pesan yang tepat, baik informatif, persuasif, maupun edukatif, sesuai dengan karakteristik dan kondisi emosional penghuni yang dihadapi.

Onong Uchjana Effendy menjelaskan bahwa keberhasilan strategi komunikasi tidak hanya ditentukan oleh isi pesan, tetapi juga oleh ketepatan metode, pemilihan media, serta penyesuaian pesan terhadap karakteristik khalayak yang dituju (Harahap et al., 2022). Dalam konteks penanganan keluhan, hal ini bermakna bahwa TRO tidak cukup hanya menyampaikan informasi secara faktual, tetapi juga harus mampu

mengelola cara penyampaian agar pesan dapat diterima, dipahami, dan tidak memperburuk kondisi emosional penghuni yang sedang mengalami ketidakpuasan.

Communication Accommodation Theory (CAT) yang dikembangkan oleh Howard Giles menjelaskan bagaimana individu menyesuaikan perilaku komunikasinya saat berinteraksi dengan orang lain. Teori ini berfokus pada cara individu mengatur bahasa, perilaku nonverbal, hingga pola suara berdasarkan persepsi dan perasaan terhadap lawan bicaranya (Thoyyibah, 2025). CAT mengidentifikasi tiga bentuk utama adaptasi komunikasi, yaitu konvergensi, divergensi, dan maintenance. Konvergensi merujuk pada upaya individu untuk menyesuaikan perilaku komunikasinya agar lebih mirip dengan lawan bicara guna menciptakan keselarasan dan efektivitas interaksi (Giles, 2016). Divergensi sebaliknya merupakan strategi yang digunakan untuk menonjolkan perbedaan, sering kali sebagai bentuk penegasan identitas sosial. Sementara maintenance terjadi ketika individu mempertahankan pola komunikasinya yang biasa tanpa melakukan penyesuaian terhadap lawan bicara (Giles, 2016).

Relevansi CAT dalam penelitian ini terletak pada kemampuannya menjelaskan dinamika adaptasi komunikasi yang dilakukan TRO dalam menghadapi penghuni dengan latar belakang yang beragam. Budyatna menambahkan bahwa penyesuaian komunikasi didorong oleh kebutuhan manusia untuk membangun kedekatan, meminimalisir jarak sosial, serta mendapatkan pengakuan sosial (Emelia et al., 2026). Kondisi ini sangat relevan dengan konteks interaksi TRO dan penghuni, di mana TRO dituntut untuk secara aktif membaca situasi dan mengadaptasi gaya komunikasinya guna meredakan ketegangan sekaligus menjaga kepercayaan penghuni dalam proses penanganan keluhan.

Keluhan pelanggan didefinisikan sebagai ekspresi negatif yang muncul akibat ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterima (Supriaddin, 2017). Tjiptono menekankan bahwa penanganan keluhan yang efektif mencakup empat aspek utama, yaitu empati terhadap pelanggan, kecepatan respons, keadilan dalam penyelesaian, serta kemudahan akses bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhannya (Supriaddin, 2017). Keempat aspek ini tidak bersifat teknis semata, melainkan sangat bergantung pada kualitas komunikasi yang dijalankan oleh staf frontliner dalam setiap interaksi langsung dengan pelanggan.

Tenant Relations Officer (TRO) merupakan individu yang berperan sebagai komunikator garda terdepan manajemen dalam menjembatani interaksi dengan penghuni. Suciawan menjelaskan bahwa Tenant Relations bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi penting dari manajemen kepada penghuni, menangani keluhan, serta memberikan dukungan operasional harian (Rahmawati et al., 2025). Fungsi ini selaras dengan prinsip Customer Relationship Management yang dikemukakan Kotler dan Armstrong, yakni membangun dan memelihara hubungan jangka panjang yang berorientasi pada penciptaan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan (Sari & Saleta, 2023). Dalam praktiknya, Fauzi et al. menemukan bahwa TRO melakukan kegiatan yang mencakup pendataan penghuni, pemahaman detail permasalahan, serta upaya meminimalisir hambatan komunikasi guna meningkatkan kenyamanan penghuni (Fauzi et al., 2022), sehingga peran TRO melampaui fungsi administratif dan masuk ke dalam domain pengelolaan komunikasi interpersonal yang strategis.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Moleong menyatakan metode deskriptif kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari subjek yang diamati secara holistik dalam konteks alamiahnya (Fiantika et al., 2022). Pendekatan ini dipilih karena fenomena penanganan keluhan penghuni tidak dapat direduksi menjadi angka, melainkan harus dipahami melalui nuansa emosional, pilihan diksi, dan taktik komunikasi yang muncul secara nyata dalam interaksi langsung antara Tenant Relations Officer (TRO) dan penghuni apartemen. Paradigma yang mendasari penelitian ini adalah konstruktivisme, Sukmadinata menjelaskan paradigma konstruktivisme ialah paradigma yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang berdimensi jamak dan terbangun melalui pertukaran pengalaman antara individu (Fiantika et al., 2022).

Penelitian ini dilaksanakan di The Royale Springhill Residences, Jl. Benyamin Sueb Ruas D7, Kemayoran, Jakarta Utara, selama tiga bulan, yakni April hingga Juni 2026. Subjek penelitian ditetapkan menggunakan teknik purposive sampling, Babbie menjelaskan bahwa informan dipilih secara sengaja berdasarkan kapabilitas dan relevansi langsung terhadap permasalahan yang diteliti (Morissan, 2017). Informan terdiri dari empat pihak, yaitu Supervisor TRO sebagai informan kunci, satu staf TRO sebagai informan pendukung, serta dua penghuni pemilik unit sebagai informan triangulasi. Objek penelitian bersifat abstrak, yakni strategi komunikasi Middleton dan bentuk akomodasi komunikasi Giles yang dipraktikkan TRO dalam mengelola keluhan penghuni di bawah sistem First In First Out (FIFO).

Menurut Arikunto pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi partisipan, di mana peneliti terlibat langsung dalam rutinitas operasional divisi Tenant Relations untuk mengamati secara real-time dinamika interaksi TRO dengan penghuni tanpa menimbulkan bias pengamatan. Kedua, wawancara mendalam semi-terstruktur (in-depth interview) yang memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk melakukan

probing lebih jauh terhadap alasan psikologis dan taktis di balik pilihan strategi komunikasi yang digunakan staf (Samsu, 2017). Ketiga, studi dokumentasi yang mencakup Standar Operasional Prosedur (SOP), formulir keluhan (Form Complaint Request), surat perintah kerja (Work Order), dan rekaman komunikasi teks via WhatsApp antara TRO dan penghuni sebagai bukti rekam jejak digital penerapan strategi komunikasi.

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari empat tahapan yang berjalan secara simultan sepanjang proses penelitian (Samsu, 2017). Tahap pertama adalah pengumpulan data secara masif dari lapangan. Tahap kedua adalah reduksi data, yakni proses menyeleksi dan memfokuskan data mentah pada indikator-indikator yang relevan dengan kerangka Strategi Komunikasi Middleton dan akomodasi komunikasi Giles. Tahap ketiga adalah penyajian data secara naratif dan deskriptif untuk menggambarkan alur interaksi TRO dengan penghuni dari momen keluhan masuk hingga penyelesaian. Tahap keempat adalah penarikan kesimpulan yang menjawab rumusan masalah secara definitif mengenai efektivitas strategi dan akomodasi komunikasi TRO dalam menjembatani kesenjangan antara ekspektasi layanan instan penghuni dengan keterbatasan prosedur operasional gedung.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menemukan bahwa Tenant Relations Officer (TRO) di The Royale Springhill Residences menerapkan strategi komunikasi yang bersifat adaptif dan berlapis dalam menangani keluhan penghuni. Strategi tersebut dijalankan melalui delapan indikator yang mencakup lima unsur Teori Strategi Komunikasi Middleton (komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek) serta tiga bentuk akomodasi komunikasi CAT Giles (konvergensi, divergensi, dan pemeliharaan). Temuan lapangan diperoleh melalui observasi partisipan, wawancara mendalam dengan empat informan, serta analisis dokumen internal selama tiga bulan penelitian (April - Juni 2026).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi TRO berhasil mencapai tiga efek utama: deeskalasi emosi penghuni, peningkatan pemahaman terhadap regulasi FIFO, dan terbentuknya persepsi positif terhadap Building Management. Ringkasan temuan per indikator disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Ringkasan Temuan Strategi Komunikasi TRO dalam Penanganan Keluhan Penghuni

No	Indikator	Teori	Temuan Lapangan	Efek yang Dihasilkan
1	Komunikator	Middleton (kredibilitas, daya tarik, kekuatan)	Penerapan 3S, pelatihan listening, SOP, pelatihan <i>anger management</i>	Penghuni merasa dihargai, ketegangan awal mereda
2	Pesan	Middleton (informatif, persuasif, edukatif)	Transparansi FIFO, kalimat teknis belum menjelaskan, WhatsApp <i>blasting</i> edukasi	Kepatuhan sukarela penghuni terhadap regulasi semakin meningkat
3	Media	Middleton (media alternatif vs. tatap muka)	WhatsApp sebagai saluran utama, tatap muka untuk validasi administratif formal	Fleksibilitas pelayanan, dokumentasi riwayat keluhan terjaga
4	Komunikan	Middleton (analisis demografis dan psikografis)	Penyesuaian sapaan untuk lansia, penggunaan Google Translate untuk ekspatriat	Pemahaman regulasi meningkat lintas latar belakang penghuni
5	Efek	Middleton (kognitif, afektif, konatif)	Penurunan intensi mengeluh, penerimaan verbal, <i>update progress</i> WA	Persepsi positif terhadap BM, kepuasan jangka panjang
6	Konvergensi	CAT/Giles (penyesuaian ke arah lawan bicara)	Nada suara dijaga tetap rendah, bahasa bicara diperlambat, bantuan Inggris/terjemahan digital	Jarak sosial berkurang, penghuni lebih kooperatif
7	Divergensi	CAT/Giles (penegasan perbedaan/jarak)	Penolakan tegas terhadap langkah yang melanggar aturan FIFO meski ditekan	Integritas SOP terjaga, keadilan pelayanan konsumen terlindungi

8	Pemeliharaan (<i>Maintenance</i>)	CAT/Giles (mempertahankan pola default)	Tetap menyampaikan aturan dan kebijakan FIFO secara objektif	Kepercayaan penghuni terjaga dalam jangka panjang
---	--	---	--	--

Sumber : Hasil olah data penelitian, 2026

Temuan mayor dalam penelitian ini adalah bahwa TRO tidak menerapkan satu strategi komunikasi tunggal, melainkan mengombinasikan tiga lapis pendekatan secara simultan: (1) strategi pesan yang transparan dan bertahap berdasarkan kerangka Middleton; (2) akomodasi konvergensi untuk meredakan emosi dan menjembatani perbedaan bahasa; serta (3) divergensi dan pemeliharaan untuk menegaskan batas profesional dan keadilan regulasi. Kombinasi ketiga lapis ini mencerminkan bahwa komunikasi penanganan keluhan di lingkungan hunian vertikal tidak dapat direduksi menjadi prosedur satu arah, melainkan merupakan proses negosiasi makna yang dinamis antara tuntutan penghuni dan keterbatasan sistem operasional.

Sebagai komunikator garda terdepan, staf TRO membangun kredibilitas bukan hanya melalui penguasaan SOP, tetapi melalui demonstrasi empati yang konsisten. Penerapan prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan active listening selaras dengan dimensi daya tarik (*attractiveness*) komunikator dalam teori Middleton yang mensyaratkan adanya kesamaan latar belakang dan keakraban dengan audiens (Winata & Subekti, 2025). Hal ini diperkuat oleh konsep encoding-decoding Seller, di mana TRO tidak sekadar menyampaikan pesan, tetapi secara bersamaan menafsirkan kondisi emosional penghuni untuk memastikan pesan dapat diterima dengan baik (Razali et al., 2022). Permohonan izin sebelum menjelaskan regulasi, "Bolehkah saya bantu jelaskan dulu dari sisi regulasi?", merupakan bentuk teknik persuasif yang halus namun efektif dalam membuka kesiapan psikologis penghuni sebelum informasi prosedural disampaikan.

Penggunaan WhatsApp sebagai saluran pelaporan utama mencerminkan adaptasi pengelola terhadap perubahan preferensi komunikasi masyarakat urban. Temuan ini selaras dengan penelitian Rahmawati et al.

(2025) yang menegaskan bahwa pemanfaatan media digital dan pendekatan komunikasi dua arah meningkatkan efektivitas penyampaian pesan organisasi kepada pelanggan (Rahmawati et al., 2025). Namun, penelitian ini menambahkan dimensi baru: WhatsApp memiliki kelemahan berupa potensi miskomunikasi apabila penghuni tidak membaca penjelasan secara cermat, sehingga saluran tatap muka tetap dipertahankan sebagai mekanisme klarifikasi. Bauran saluran ini membuktikan bahwa pemilihan media bukan sekadar efisiensi teknis, melainkan strategi inklusif untuk mengakomodasi keragaman preferensi dan tingkat kesibukan komunitas hunian.

Penelitian ini menemukan bahwa ketiga bentuk akomodasi CAT Giles, konvergensi, divergensi, dan pemeliharaan, tidak hadir secara terpisah, melainkan dapat muncul bersamaan dalam satu episode interaksi penanganan keluhan. Konvergensi terjadi pada dimensi paralinguistik (nada suara rendah, tempo diperlambat) dan linguistik (peralihan ke bahasa Inggris atau terjemahan digital), sesuai dengan definisi Dragojevic, Gasiorek, dan Giles bahwa penyesuaian dapat bersifat parsial dan berlapis (Giles, 2016). Sementara itu, divergensi diterapkan pada dimensi konten pesan saat staf mempertahankan penolakan berkas tidak lengkap atau menolak intervensi urutan antrean, sebuah bentuk penegasan identitas institusional yang selaras dengan Social Identity Theory dalam kerangka CAT (Giles, 2016). Pemeliharaan berjalan sebagai fondasi operasional: pola komunikasi normatif yang seragam memastikan bahwa tidak ada penghuni yang menerima perlakuan istimewa di luar koridor SOP (Antari, 2025).

Efek komunikasi yang dihasilkan oleh strategi TRO mencapai ketiga tingkatan yang dirumuskan Middleton: kognitif, afektif, dan konatif (Winata & Subekti, 2025). Perubahan kognitif tercermin dari meningkatnya pemahaman penghuni terhadap logika sistem FIFO dan skala prioritas darurat. Perubahan afektif ditandai secara empiris melalui penurunan intonasi bicara penghuni dari tinggi menjadi melandai, sebuah indikator behavioral yang diidentifikasi langsung oleh staf lapangan. Perubahan konatif terwujud melalui kesediaan penghuni untuk menunggu giliran perbaikan secara kooperatif tanpa eskalasi

konflik lebih lanjut. Temuan ini memperkuat argumen bahwa keberhasilan manajemen properti dalam mempertahankan kepercayaan penghuni sangat ditentukan oleh kemampuan menghadirkan pengalaman tinggal yang responsif dan solutif, sekaligus menambahkan bahwa responsivitas tersebut bersifat komunikatif, bukan semata teknis.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi Tenant Relations Officer (TRO) di The Royale Springhill Residences telah berjalan secara efektif dalam mengelola penanganan keluhan penghuni. Melalui kerangka Teori Strategi Komunikasi Middleton, ditemukan bahwa TRO mampu berperan sebagai komunikator yang kredibel dan empatik dengan mengedepankan pendekatan active listening, penerapan prinsip 3S, serta dukungan pembekalan SOP dan pelatihan anger management dari pihak manajemen. Pesan yang disampaikan dirancang secara bertahap dan transparan dengan mengombinasikan teknik informatif, persuasif, dan edukatif, sehingga penghuni dapat menerima penjelasan regulasi antrean FIFO secara rasional tanpa menimbulkan konflik yang berkepanjangan.

Bauran media komunikasi yang diterapkan – yakni WhatsApp sebagai saluran pelaporan utama yang didukung interaksi tatap muka untuk keperluan klarifikasi dan validasi administratif – terbukti adaptif dalam menjangkau profil komunikan yang heterogen, mulai dari penghuni lansia, ekspatriat, hingga penghuni dengan tingkat kesibukan tinggi. Ketiga bentuk akomodasi komunikasi dalam Communication Accommodation Theory Giles juga ditemukan berjalan secara simultan: konvergensi diterapkan melalui penyesuaian nada dan bahasa untuk meredakan ketegangan emosional, divergensi digunakan untuk menegaskan batas profesional dan integritas SOP, serta pemeliharaan dijalankan untuk menjamin kesetaraan dan konsistensi pelayanan bagi seluruh penghuni.

Secara keseluruhan, strategi komunikasi yang diterapkan TRO berhasil menghasilkan tiga efek utama yang menjawab tujuan penelitian, yaitu

deeskalasi emosi penghuni, peningkatan pemahaman terhadap prosedur operasional gedung, serta terbentuknya persepsi positif dan kepercayaan jangka panjang terhadap Building Management. Meskipun ditemukan kendala berupa potensi miskomunikasi pada platform digital dan resistensi sesaat akibat penegakan SOP yang tegas, keberhasilan TRO dalam mengakomodasi keragaman latar belakang emosional dan kultural penghuni dinilai jauh lebih dominan. Temuan ini menegaskan bahwa strategi komunikasi pengelola The Royale Springhill Residences telah terbukti tangguh dan solutif dalam menangani dinamika keluhan, dengan rekomendasi agar penyampaian pesan operasional pada saluran digital terus dievaluasi untuk meningkatkan keterbacaan dan pemahaman penghuni secara menyeluruh.

Daftar Pustaka

- Antari, N. M. S. (2025). *Akomodasi Komunikasi Mahasiswa Perantau Dalam Menghadapi Culture Shock Di Universitas Tadulako (Studi Kasus Mahasiswa Bali Banggai)*.
<https://repository.untad.ac.id/id/eprint/152271/1/B50121092.pdf>
- Emelia, Indasari, F., & Nurprameswari, S. (2026). *Disfungsi Komunikasi dalam Pembelajaran Speaking: Analisis Communication Accommodation Theory pada Siswa Kampung Inggris Tempirai PALI*.
<https://jurnal.bsi.ac.id/index.php/jika>
- Fauzi, I., Razali, G., & Andamisari, D. (2022). Strategi Komunikasi Tenant Relation Dalam Menangani Keluhan (Studi Kasus Apartemen Senopati Suites). *Akrab Juara : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*.
<https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v7i3.1888>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Y. Novita, Ed.). PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
<https://www.researchgate.net/profile/Anita->

Maharani/publication/359652702_Metodologi_Penelitian_Kualitatif/links/6246f08b21077329f2e8330b/Metodologi-Penelitian-Kualitatif.pdf

Giles, H. (2016). *Communication Accommodation Theory Negotiating Personal Relationships and Social Identities Across Contexts* (Vol. 2). <https://z-library.sk/book/bwRNPmelv9/communication-accommodation-theory-negotiating-personal-relationships-and-social-identities-across.html>

Harahap, S. M., Rizki, J. W. S., & Siregar, E. Z. (2022). *Strategi Komunikasi Organisasi*. PRENADA. <https://z-library.im/book/K5gQXYAyJv/strategi-komunikasi-organisasi.html>

Morissan. (2017). *Riset Kualitatif*. <https://id.1lib.sk/book/qZL5LYG4O8/riset-kualitatif.html>

Praneta, J. A. T., Nuryadi, & Zaman, K. (2023). Pengaruh Harga Sewa dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apartemen PT Gunawangsa Merr. *CEMERLANG : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v3i4.1823>

Rahmawati, F., Soraya, I., & Pratiwi, C. Y. (2025). Strategi Komunikasi Tenant Relations dalam Menangani Keluhan Tenant di Gedung Gandaria 8. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Sosialisasi*, 1(2). <https://ejournal.appisi.or.id/index.php/Dialogika>

Razali, G., Retu, M. K., Rifai, A., Zumiarti, Hanika, I. M., Mendri, N. K., Badi'ah, A., Meliala, A. J., Herawati, K. M., Satory, A., Djerubu, D., & Nugraha, R. S. (2022). *Ilmu Komunikasi Dan Informasi & Trasaksi Elektronik* (A. Munandar, Ed.). CV. MEDIA SAINS INDONESIA. <https://z-library.im/book/MZP6Xwrekj/ilmu-komunikasi-dan-informasi-transaksi-dan-elektronik.html>

Samsu. (2017). *Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development) Metode* (Rusmini, Ed.). https://www.researchgate.net/publication/369997833_Metode_Peneliti

an_Teori_dan_Aplikasi_Penelitian_Kualitatif_Kuantitatif_Mixed_Method
s_serta_Research_Development

- Sari, R. N. P., & Saleta, T. M. E. (2023). *Customer Relationship dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Produk " Agent Eagle Tree Property "*. <https://publikasi.dinus.ac.id/audience/article/view/4203>
- Supriaddin, N. (2017). *Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Sulawesi Tenggara* (Number 0). <https://z-library.sk/book/BjndBQNzO2/pengaruh-penanganan-komplain-terhadap-kepuasan-kepercayaan-komitmen-dan-loyalitas-nasabah-pada-ban.html>
- Suryanto, V. (2024). Pasokan Apartemen Diproyeksi Ada Penambahan 9.317 Unit Sampai Tahun 2026. *Kontan.Co.Id*, 1. <https://industri.kontan.co.id/news/pasokan-apartemen-diproyeksi-ada-penambahan-9317-unit-sampai-tahun-2026>
- Thoyyibah, H. (2025). *Penerapan Strategi Akomodasi Komunikasi Dalam Interaksi Antar Budaya Suku Melayu Dan Suku Jawa Di Desa Teluk Pulau Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau*. <https://etd.uinsyahada.ac.id/13741/>
- Winata, M. P. T., & Subekti, T. (2025). *Peran dan Strategi Komunikasi Badan Pengawas Pemilihan Umum dalam Menjaga Integritas Pemilihan Serentak 2024 di Kota Malang*. <https://jgpfisip.ub.ac.id/index.php/jgp/article/view/132>