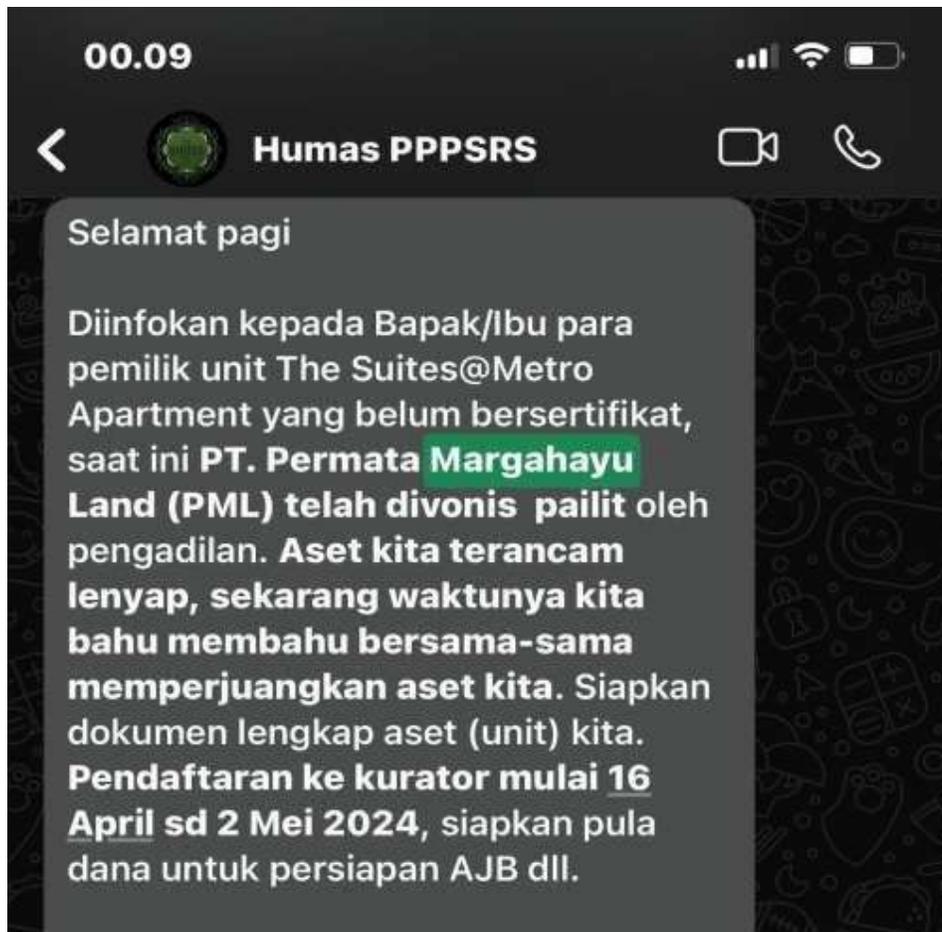


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Apartemen *The Suites Metro* Bandung yang di kembangkan oleh developer bernama *PT Margahayu Land (PML)* terlibat resiko bahwa mereka akan pailit atau mengalami kebangkrutan yang disebabkan karena masalah hutang. Apabila pailit terjadi, seluruh aset termasuk properti, akan dilelang untuk membayar hutang kepada pihak bank dan pajak. Konsekuensi ini tidak hanya mengancam keberlangsungan bisnis, tetapi juga melibatkan penghuni. Hal ini akan merugikan penghuni yang tidak memiliki sertifikat lengkap seperti AJB (Akta Jual Beli) karena masih dianggap sebagai aset developer.



Gambar 1.1 Pernyataan Resmi Humas PPPSRS
Sumber : Whatsapp Resmi Humas PPPSRS

Gambar diatas merupakan pernyataan resmi yang disampaikan kepada penghuni melalui media internal whatsapp yang menyatakan bahwa keputusan pengadilan menyatakan bahwa PT Margahayu Land telah divonis pailit.

Kasus pailit merupakan situasi yang mengkhawatirkan bagi manajemen sebuah apartemen. Selain kerugian finansial yang signifikan, kepercayaan penghuni dan tenant terhadap manajemen apartemen akan tergoyahkan. Citra apartemen sebagai tempat tinggal yang aman, terpercaya, dan nyaman akan terganggu secara internal dan external, mempengaruhi daya tarik bagi calon penghuni baru serta mempertahankan kepercayaan penghuni yang sudah ada. Citra internal dalam konteks ini merujuk pada kepada persepsi, keyakinan, dan pandangan yang dimiliki oleh individu yang terlibat secara langsung dalam manajemen dan operasional properti tersebut. Ini meliputi pemilik, manajemen properti, staf, dan karyawan yang bekerja di apartemen tersebut. Ketika suatu properti mengalami tekanan finansial, staf dan manajemen dapat merasakan dampaknya secara langsung. Perasaan kekhawatiran, ketidakpastian, dan kecemasan dapat muncul di antara staf yang merasa terancam akan pekerjaan mereka. Sedangkan, citra apartemen di mata penghuni dan calon penghuni sangat penting. Mereka ingin meyakini bahwa apartemen tempat mereka tinggal adalah tempat yang aman, dan dapat diandalkan. Kualitas layanan, keamanan, dan ketersediaan fasilitas menjadi poin penting dalam persepsi mereka.

Salah satu pendekatan konseptual yang umum digunakan dalam mengelola aktivitas humas adalah *Four Step Public Relations Process*. Model ini mencakup empat tahapan utama, yaitu *Fact Finding, Planning, Communicating dan Actuating*. Keempat tahapan ini berfungsi sebagai kerangka kerja yang terstruktur dalam menjalankan fungsi humas, terlebih dalam menghadapi persoalan kompleks seperti kasus pailit yang menyangkut kepentingan penghuni apartemen. Pendekatan tersebut sangat relevan untuk dianalisis menurut Cutlip Centre & Broom (2018) dalam konteks organisasi, seperti Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun (*PPPSRS*). Sebagai lembaga yang mengelola lingkungan hunian vertikal, humas bukan hanya berperan administratif, tetapi juga memiliki fungsi komunikatif untuk menjembatani berbagai kepentingan antara pengelola, penghuni, dan pihak eksternal lainnya. Ketika krisis terjadi, terutama yang menyangkut aspek hukum dan keuangan, humas harus memiliki kemampuan *PR* yang mumpuni untuk meminimalisasi kepanikan, memberikan solusi, dan memperkuat rasa percaya publik internal terhadap institusi mereka.

Fenomena ini dapat diamati secara nyata dalam kasus pailit yang terjadi di Apartemen *The Suites Metro* Bandung. Developer apartemen yaitu PT Margahayu Land, dinyatakan pailit oleh Pengadilan Niaga setelah digugat oleh dua pihak, yakni PT Aleska dan salah satu pemilik unit apartemen, akibat permasalahan utang. Proses tersebut bermula dari permohonan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang (*PKPU*), namun kemudian permohonan tersebut ditolak karena ada *debitor preference* dari bank yang tidak setuju atas proposal tersebut yang

diajukan oleh developer yang kemudian berdampak pada seluruh unit di apartemen karena status hukum boedel pailit melibatkan seluruh aset yang masih atas nama developer. Permasalahan menjadi semakin kompleks ketika unit-unit yang belum bersertifikat AJB (Akta Jual Beli) dianggap sebagai bagian dari aset developer dan berpotensi dilelang oleh kurator.

Humas *PPPSRS (Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun)* yang merupakan sebagai bagian pengelola apartemen atau *building management* di apartemen *The Suites Metro* Bandung memiliki peran yang krusial dalam memitigasi dampak negatif yang dapat timbul dari situasi masalah yang sedang terjadi, fungsinya mencakup beberapa aspek, mulai dari pengelolaan fasilitas bersama, seperti keamanan, kebersihan, hingga perawatan dan pemeliharaan fasilitas, seperti lift, kolam renang, taman, dan lainnya. Humas *PPPSRS* juga bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangan bersama, seperti biaya perawatan dan kebutuhan operasional lainnya, yang diambil dari iuran bulanan atau tahunan yang dibayar oleh pemilik atau penghuni unit. Sebagai jembatan komunikasi antara penghuni, pengelola, dan pemilik unit, *PPPSRS* memfasilitasi pengambilan keputusan bersama terkait peraturan, kebijakan, perbaikan, dan pengembangan fasilitas, menciptakan lingkungan yang lebih baik dan mendukung bagi semua yang tinggal di tempat tersebut.

Selain itu, menangani keluhan pemilik unit apartemen menjadi salah satu tugas krusial manajemen, memastikan bahwa setiap keluhan atau masalah yang disampaikan pemilik diselesaikan dengan tepat, baik itu masalah teknis, keamanan, maupun keluhan keluhan. Hal ini memerlukan sistem yang terorganisir dengan baik untuk menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan setiap keluhan dengan efisien demi menjaga kepuasan dan kenyamanan penghuni apartemen. Bukan hanya penghuni, tenant juga merupakan stakeholders yang harus diperhatikan oleh *building* manajemen dalam sebuah keberlanjutan tempat hunian. Tenant adalah pihak yang menyewa properti, baik itu rumah tinggal, apartemen, atau ruang komersial seperti toko-toko dari pemilik properti. Tenant merupakan salah satu elemen kunci dalam bisnis properti, karena mereka menjadi kontributor terbesar bagi apartemen, baik dalam hal uang sewa, uang utilitas, maupun service charge. Dalam manajemen apartemen, hubungan antara pemilik properti dan tenant sangat penting. Oleh karena itu, fungsi *public relation* memainkan peran penting.

Dalam konteks ini, pailit atau kebangkrutan dapat menciptakan serangkaian masalah yang melibatkan pemilik, manajemen, dan yang paling penting, para penghuni dan tenant. Implikasi pailit bisa menciptakan ketidakpastian bagi penghuni mengenai kelangsungan tempat tinggal mereka. Selain itu, reputasi dan citra apartemen juga akan terganggu secara signifikan. Hal ini dapat menciptakan lingkungan yang tidak stabil dan mengganggu bagi semua pihak

yang terlibat. Maka dari itu, peran *Public Relations (PR)* menjadi sangat penting. Aktivitas *PR* yang diimplementasikan oleh *PPP3SRS Apartemen The Suites Metro Bandung* dapat berfungsi sebagai alat untuk menjaga dan juga mempertahankan citra apartemen *The Suites Metro Bandung* dalam situasi manajemen krisis. Humas memiliki peran penting dalam menjembatani komunikasi yang efektif antara manajemen, penghuni, tenant dan pihak-pihak terkait lainnya. Melalui strategi komunikasi yang baik, manajemen dapat membangun kepercayaan kembali, menjelaskan situasi yang sedang terjadi, serta mengurangi kekhawatiran yang mungkin timbul di kalangan penghuni dan juga tenant.

Tabel 1. 1 Perbandingan Penyebaran Informasi

No	Nama Apartemen	Sosial Media	Event
1	<i>The Suites Metro</i>	tidak ada	1.Rapat Tahunan 2.Kegiatan Keagamaan
2	<i>Gateway Pasteur</i>	ada	1.Rapat Tahunan 2.Perayaan Hari Besar 3.Kegiatan Olahraga 4,.Kegiatan Sosial
3	<i>Jarrdin Cihampelas</i>	ada	1.Rapat Tahunan 2.Perayaan Hari Besar

Sumber : Website Apartemen

Berdasarkan tabel diatas, *The Suites Metro* sebagai salah satu tempat hunian berbasis apartemen di bandung tidak memiliki pengelolaan khusus dalam platform sosial media dalam meningkatkan awareness untuk target customer nya, aktivitas sosial media apartemen *The Suites Metro Bandung* masih belum se-optimal yang diharapkan. Misalnya, konten yang diproduksi masih kurang variatif dan cenderung bersifat informatif tanpa interaksi yang intensif dengan penghuni atau calon penghuni dan tidak memanfaatkan sepenuhnya potensi engagement dari penghuni yang sudah ada sehingga hal ini dapat menjadi perhatian khusus bagi humas *PPPSRS*, karena media sosial dapat menjadi alat yang efektif untuk

mempromosikan hunian dan juga bisa terhubung secara langsung dengan calon penghuni dan penghuni saat ini. Humas dapat berbagi informasi tentang apartemen, promo, dan event seperti seminar maupun workshop (Elvinaro Ardianto, 2013). Selain itu, media sosial juga memberikan kesempatan bagi penghuni untuk meninggalkan ulasan dan kesaksian, yang dapat membantu menarik calon penghuni baru. Selain itu, media sosial juga memungkinkan humas untuk memantau dan merespons komentar dan masukan penghuni secara langsung, sehingga memperkuat hubungan dengan mereka. Selain itu, media sosial juga dapat digunakan untuk membangun citra dan brand image apartemen melalui konten yang menarik dan interaksi yang positif dengan pengikut. Dengan demikian, penggunaan media sosial dapat membantu humas apartemen dalam memperluas jangkauan, memperkuat hubungan dengan penghuni, dan membangun citra yang positif. Kemudian, Apartemen *The Suites Metro* masih terbatas pada acara-acara formal atau acara yang sifatnya internal, seperti rapat penghuni atau kegiatan keagamaan. Keterlibatan penghuni dalam event-event mungkin juga terbatas karena kurangnya promosi atau variasi acara yang menarik bagi semua kalangan penghuni.

Adapun, penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Desi Amelia Pratimi dengan judul "*Pengaruh Kegiatan Public Relations Terhadap Keputusan Masyarakat Membeli Apart Gateway*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pada kegiatan yang dilakukan oleh humas apartemen gateway dalam keputusan untuk membeli unit di apartemen gateway. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori komunikasi, teori public relations, teori keputusan pembelian. Dengan adanya penelitian ini, hasil dari penelitian ini yaitu kegiatan yang dilakukan oleh *Public Relations (PR)* memiliki pengaruh yang kuat terhadap keputusan pembelian masyarakat. Adapun perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah, pada penelitian ini aktivitas yang dilakukan oleh humas apartemen *gateway* memiliki pengaruh atas keputusan pembelian unit apartemen, adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah aktivitas yang dilakukan berbeda, penulis bertujuan untuk menganalisis bagaimana aktivitas humas di *The Suites Metro* Bandung dapat diimplementasikan dalam mempertahankan keberlanjutan penghuni dan tenant.

Kemudian untuk penelitian terdahulu kedua yang dilakukan oleh Nur Halimah Damayanti dengan judul "*Pengaruh Kualitas Komunikasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Permata Eksekutif Tower 1*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pada kualitas komunikasi pelayanan terhadap kepuasan penghuni apartemen. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian

ini menggunakan teori kualitas pelayanan, teori kepuasan pelanggan. Dengan adanya penelitian ini hasil yang didapatkan memiliki pengaruh atas kualitas komunikasi yang diberikan oleh pelayanan di apartemen *Permata Eksekutif Tower 1*. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu penelitian ini lebih memfokuskan kepada seberapa besar pengaruh kualitas komunikasi humas pelayanan untuk kepuasan penghuni apartemen, dan juga perbedaan pada objek penelitian yaitu apartemen Permata Eksekutif Tower 1, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis lebih memfokuskan bagaimana peran humas dapat diimplementasikan untuk menangani masalah pailit pada apartemen *The Suites Metro* Bandung sebagai tempat objek penelitian.

Selanjutnya, untuk penelitian ketiga yang dilakukan oleh Yunita Rida dengan judul "*Hubungan Komunikasi Pelayanan Tenant Relations Dengan Tingkat Kepuasan Penghuni Apartemen Bukittinggi Golf*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi pelayanan tenant relations dengan tingkat kepuasan penghuni apartemen bukit tinggi. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori komunikasi, teori public relations. Dengan adanya penelitian ini, hasil dari penelitian ini yaitu kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh *Public Relations (PR)* memiliki pengaruh yang kuat tingkat kepuasan penghuni apartemen *Bukittinggi Golf*. Adapun perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah, pada penelitian ini aktivitas yang dilakukan oleh humas apartemen Bukittinggi Golf merupakan aktivitas menjalin hubungan dengan komunikasi pelayanan, hal tersebut berdampak kepada pengaruh atas tingkat kepuasan para penghuni di apartemen tersebut, sedangkan perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah aktivitas yang dilakukan dan objek penelitian yang berbeda, penulis bertujuan untuk menganalisis bagaimana aktivitas humas di *The Suites Metro* Bandung dalam menangani masalah pailit.

Berikutnya untuk penelitian keempat yang dilakukan oleh Imam Fauzi (2022) dengan judul "*Strategi Komunikasi Tenant Relations Dalam Menangani Keluhan: Studi Kasus Apartemen Senopati Suites*". Penelitian ini mengkaji bagaimana mengatasi keluhan di Apartemen Senopati Suites. Penanganan keluhan yang efektif merupakan faktor krusial dalam menjaga kelangsungan bisnis properti, termasuk bagi Apartemen Senopati Suites. Respon yang tepat terhadap keluhan penghuni oleh tim hubungan penyewa dapat meningkatkan kepuasan dan berdampak positif pada keberlanjutan apartemen tersebut. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh tim hubungan penyewa dalam menangani keluhan. Teori Strategi Komunikasi Anwar Arifin

dan teori hambatan komunikasi Kreitner digunakan sebagai landasan teoritis. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa strategi komunikasi tim hubungan penyewa Apartemen Senopati Suites meliputi: pengumpulan dan analisis data penghuni, pemahaman mendalam tentang keluhan yang diajukan, serta penerapan teknik komunikasi yang tepat dalam proses penanganan. Selain itu, upaya meminimalisir hambatan komunikasi juga menjadi bagian integral dari strategi tersebut. Pendekatan ini terbukti efektif dalam menyelesaikan keluhan dan meningkatkan tingkat kenyamanan para penghuni Apartemen Senopati Suites. Adapun perbedaan penelitian terdahulu yaitu pada subjek penelitian dan objek penelitian, penelitian yang dilakukan ini lebih memfokuskan dalam menangani keluhan penghuni, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis lebih memfokuskan bagaimana humas dapat mempertahankan keberlanjutan penghuni dan tenant di apartemen *The Suites Metro* Bandung. dilakukan oleh peneliti memiliki ciri khas dan fokus yang berbeda secara signifikan. Penelitian ini tidak hanya membahas aktivitas kehumasan secara umum, tetapi secara khusus mengangkat peran humas dalam menangani kasus pailit yang menimpa Apartemen *The Suites Metro* Bandung.

Fokus ini belum pernah dibahas dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Masalah pailit merupakan isu hukum dan ekonomi yang kompleks, yang berdampak langsung pada keberlanjutan hunian dan status hukum unit milik penghuni. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi tersendiri dalam menggali bagaimana humas memainkan peran krusial dalam menjaga kepercayaan, menyampaikan informasi hukum yang rumit kepada masyarakat awam, serta menjembatani komunikasi antara penghuni dengan pihak eksternal lainnya. Inilah yang menjadi perbedaan utama dalam penelitian ini dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada komunikasi pelayanan atau keputusan pembelian. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan akademis tentang peran humas dalam konteks manajemen krisis dan penanganan kasus kepailitan di lingkungan hunian vertikal.

Adapun gap penelitian yang menjadi dasar dalam studi ini adalah bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada aktivitas dan peran humas dalam konteks perusahaan, sementara penelitian ini mencoba meneliti peran dan aktivitas Public Relations yang dijalankan oleh Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun (*PPPSRS*) Apartemen *The Suites Metro* Bandung, khususnya dalam menghadapi kasus pailit yang menimpa pihak pengembang.

Seperti apa yang sudah dijelaskan berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Aktivitas Public Relation

Apartemen *The Suites Metro* Bandung Dalam Menangani Masalah Pailit. Penelitian ini akan berfokus kepada aktivitas yang dilakukan humas *PPPSRS* dalam bagaimana mereka dapat mempertahankan keberlanjutan penghuni di *The Suites Metro* Bandung, kegiatan strategi humas dalam aktivitas ini mencakup kepada aspek bagaimana building manajemen dapat bekerja sama dengan penghuni dan tenant untuk mencapai tujuan bersama yaitu untuk mempertahankan hak yang mereka miliki. Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Peneliti akan mendapatkan data penelitian dengan menggunakan teknik wawancara mendalam dengan beberapa informan kunci untuk mendapatkan informasi yang lebih spesifik dan mendalam sebagai bahan analisis penelitian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi mengenai strategi humas yang dilakukan building manajemen *PPPSRS* dalam menangani sebuah masalah dan memberikan solusi kepada stakeholders-nya.

Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena pentingnya pemahaman yang mendalam mengenai isu yang diangkat. Selain itu, topik ini memiliki potensi untuk memberikan kontribusi signifikan serta memberi solusi inovatif untuk tantangan yang sedang dihadapi. Peneliti juga merasa termotivasi oleh keinginan untuk mengembangkan keahlian untuk mengkaji berdasarkan teori dan konsep yang sesuai dengan bidang kehumasan dalam menganalisis fenomena tersebut dan memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan akademik maupun profesional di bidang kehumasan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana strategi humas *PPPSRS The Suites Metro* Bandung dalam menangani kasus kepailitan apartemen ?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka fokus pada penelitian ini adalah menganalisis implementasi aktivitas humas *PPPSRS The Suites Metro* apartemen dalam menangani masalah kepailitan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi humas *PPPSRS* dalam menangani krisis kepailitan.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap bahwa penelitian ini bisa berguna dan bermanfaat dalam aspek manfaat teoritis, dan manfaat praktis.

- **Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini ditujukan agar dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam dan juga luas khususnya tentang strategi humas dalam konteks manajemen krisis pada industri properti.

- **Manfaat Praktis**

- Hasil dari penelitian ini ditujukan agar berguna untuk Humas *PPPSRS Apartemen The Suites Metro* Bandung sebagai bahan pembelajaran bagaimana penerapan strategi humas dalam menangani masalah.

- Pada penelitian ini berharap dapat menambah ilmu dan wawasan kepada pembaca yang tertarik untuk penelitian lebih lanjut tentang strategi manajemen humas. Dalam hal ini juga dapat menambah pengetahuan penulis dalam memahami metode dalam menganalisis penelitian.

1.6 Waktu Dan Periode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti akan melaksanakan penelitian di Jl. Soekarno Hatta, Jatisari, Buah Batu, (Margacinta), *The Suites Metro* Apartemen, Bandung, Jawa Barat. Berikut merupakan tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti :

Tabel 1. 2 Waktu dan Periode Penelitian

No	Tahapan	2024			2025		
		Agu	Okt	Des	Jan	Mar	May
1	Proses mencari informasi awal, judul, dan topik penelitian	█					
2	Proses pembuatan Research GAP dan Fenomena GAP	█					
3	Penyusunan proposal BAB I		█				
4	Penyusunan proposal BAB II		█				
5	Penyusunan proposal BAB III		█	█			
6	Pendaftaran <i>Desk Evaluation</i>			█			
7	Pengumpulan Data Wawancara Informan		█			█	█
8	Penyusunan Skripsi BAB IV-V				█	█	█
9	Pendaftaran Sidang Skripsi						█
10	Sidang Skripsi						█

Sumber : Olahan Peneliti, 2024