

ABSTRAK

Yunika Putri Annisah: Pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*.

Maraknya perkembangan ruang kreatif di kota Bandung menunjukkan adanya peningkatan akan kebutuhan tempat kolaboratif bagi para pelaku industri kreatif. *The Hallway Space* merupakan salah satu ruang kreatif di kota Bandung yang memiliki lebih dari 50 *tenant* di dalamnya dengan berbagai macam kategori, diantaranya *F&B*, hobi, dan pakaian. Pengelolaan hubungan dengan *tenant* merupakan hal penting bagi *The Hallway Space* sebagai ruang kreatif, agar tercipta lingkungan kerja yang harmonis dan mendukung para pelaku usaha di dalamnya. Pengelolaan *tenant relations* dilakukan oleh *The Hallway Space* sebagai bagian dari strategi komunikasi dalam menciptakan ekosistem kerja yang kondusif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pengelolaan *tenant relations* di *The Hallway Space* melalui model POC3 yang dikemukakan oleh Henry Fayol. Model POC3 memiliki lima fungsi diantaranya adalah *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *commanding* (pengarahan), *coordinating* (pengkoordinasian), dan *controlling* (pengawasan).

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara melakukan wawancara mendalam dan observasi partisipasi pasif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa *The Hallway Space* melakukan pengelolaan *tenant relations* melalui lima tahapan diantaranya: 1) *Planning* (pengelolaan) manajemen, terdiri dari identifikasi *tenant* dan perencanaan alur penyewaan *tenant*. 2) *Organizing* (pengorganisasian) struktur peran, terdiri dari struktur organisasi dan delegasi tugas. 3) *Commanding* (pengarahan) sumber daya manusia, terdiri dari memberikan instruksi dan mengarahkan pelaksanaan. 4) *Coordinating* (pengkoordinasian) *tenant*, terdiri dari koordinasi antara *General Manager* dengan *Tenant Relations Officer* dan koordinasi antara *Tenant Relations Officer* dengan divisi lain. 5) *Controlling* (pengawasan) aktivitas, terdiri dari evaluasi kepuasan *tenant* dan evaluasi kinerja *tenant relations*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengelolaan *tenant relations* tidak hanya menciptakan keharmonisan, tetapi juga memperkuat ekosistem kolaboratif di *The Hallway Space* melalui implementasi model POC3 yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengawasan.

Kata Kunci: Pengelolaan *Tenant Relations*, Ruang Kreatif, *The Hallway Space*.

ABSTRACT

Yunika Putri Annisah: *Management of Tenant Relations at The Hallway Space*

The rapid growth of creative spaces in Bandung reflects the increasing demand for collaborative venues among creative industry players. The Hallway Space is one such creative space in Bandung, accommodating more than 50 tenants from various categories, including food and beverage (F&B), hobbies, and fashion. The management of tenant relations is a crucial aspect for The Hallway Space in fostering a harmonious working environment that supports its business occupants. Tenant relations management is carried out by The Hallway Space as part of its communication strategy to build a conducive work ecosystem.

The objective of this study is to examine the process of tenant relations management at The Hallway Space using the POC3 model proposed by Henry Fayol. The POC3 model comprises five key managerial functions: planning, organizing, commanding, coordinating, and controlling.

This research adopts a constructivist paradigm with a descriptive qualitative method. Data collection techniques include in-depth interviews and passive participant observation.

The findings reveal that The Hallway Space implements tenant relations management through the following five stages: 1) Planning of management, including tenant identification and planning of the tenant leasing process. 2) Organizing of role structures, including organizational structure and task delegation. 3) Commanding of human resources, including giving instructions and directing implementation. 4) Coordinating of tenants, including coordination between the General Manager and Tenant Relations Officer, as well as coordination between the Tenant Relations Officer and other divisions. 5) Controlling of activities, including tenant satisfaction evaluation and tenant relations performance evaluation.

Based on the research findings, it can be concluded that the management of tenant relations not only fosters harmony but also strengthens the collaborative ecosystem within The Hallway Space through the implementation of the POC3 model, which encompasses planning, organizing, directing, coordinating, and controlling.

Keywords: *Tenant Relations Management, Creative Space, The Hallway Space.*