

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Tenant relations* merupakan kegiatan *public relations* yang dilakukan oleh manajemen atau pengelola ruang kreatif untuk membangun dan menjaga hubungan baik dengan penyewa melalui penyelesaian masalah secara cepat, pemenuhan kebutuhan, dan komunikasi efektif yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas penyewa, yang pada akhirnya memperpanjang masa sewa dan meningkatkan stabilitas keuangan. Heath (2005) menjelaskan bahwa untuk mencapai komunikasi yang efektif tidak hanya membutuhkan dialog antara pihak-pihak yang terlibat, tetapi juga memerlukan komitmen dari kedua belah pihak untuk berkomunikasi sesuai kesepakatan dan bersedia bertindak dengan memperhatikan kepentingan pihak lain. *Tenant relations* juga melibatkan pemberian nilai tambah melalui fasilitas atau acara khusus yang dirancang untuk mendukung kenyamanan dan produktivitas penyewa agar hubungan yang terjalin tidak hanya memberikan manfaat bagi penyewa, tetapi juga memperkuat reputasi pengelola dan menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

*Tenant relations* juga berperan sebagai penghubung antara penyewa dengan pihak atau divisi lain yang relevan, serta melakukan supervisi dari awal hingga akhir. Semua anggota *tenant relations* bekerja sama dalam menangani berbagai kebutuhan penyewa tanpa ada pembagian tugas yang kaku. *Tenant relations* diharapkan mampu menjaga layanan yang baik dan memberikan pemahaman

kepada penyewa untuk menjaga hubungan yang stabil. *Tenant relations* yang tidak berhasil meyakinkan penyewa terkait kebijakan perusahaan, dapat menghambat pencapaian visi perusahaan.

Mengacu pada data awal penelitian, hubungan yang harmonis antara tim pengelola dan penyewa memiliki peran krusial dalam memastikan keberlangsungan bisnis ruang kreatif seperti di *The Hallway Space*. Tim pengelola yang responsif serta komunikasi yang transparan dapat mendukung penyewa dalam mengembangkan usahanya, sementara penyewa yang merasa puas cenderung lebih loyal dan bertahan lebih lama. Relasi merupakan hal yang penting dalam industri kreatif untuk membangun komunitas yang solid dan kolaboratif. Tantangan sering muncul dalam menjaga hubungan ini, terutama terkait dengan ekspektasi penyewa terhadap fasilitas dan dukungan yang diberikan oleh pihak tim pengelola.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti amati, *The Hallway Space* menawarkan berbagai kegiatan yang menyenangkan dengan puluhan *tenant brand* lokal mulai dari *fashion*, makanan, musik, otomotif, olahraga, hingga kerajinan tangan. Ragamnya *tenant* yang ada di *The Hallway Space* membuat pengunjung dapat dengan leluasa menuangkan jiwa kreatifnya.

Faktanya, untuk menjaga hubungan baik dengan *stakeholder* eksternal seperti *tenant*, khususnya di dunia usaha berskala besar seperti ruang kreatif atau *mall*, terdapat peran krusial yang dijalankan oleh *tenant relations*. Merujuk pada *website* [voicescape.com](http://voicescape.com), hubungan yang baik memberikan rasa aman kepada penyewa terkait perjanjian sewa mereka. Oleh karena itu, terbentuklah hubungan yang saling mendukung, di mana kepercayaan penyewa terhadap organisasi

meningkat, yang pada akhirnya mendorong terciptanya perilaku saling bekerja sama. Keberadaan *tenant-tenant* ini adalah sebagai penunjang keberhasilan ruang usaha tersebut. Mengelola puluhan hingga ratusan *tenant* yang terdaftar sebagai *stakeholder* eksternal perusahaan bukanlah hal yang mudah.

Berdasarkan survei pendahuluan melalui wawancara dengan *General Manajer The Hallway Space*, sekitar 50 *tenant* lebih kini aktif di *The Hallway Space*. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 26 September 2024, sejak mulai beroperasi terdapat kenaikan serta penurunan dari jumlah penyewa di *The Hallway Space*. Kenaikan jumlah penyewa disebabkan oleh adanya *traffic* pengunjung yang cukup baik di *The Hallway Space* menyebabkan pemilik usaha tertarik untuk menyewa *tenant* di *The Hallway Space*. Penurunan jumlah penyewa disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain seperti masalah finansial dari penyewa, kurangnya pemerataan *traffic* dari pengunjung, hingga masalah lainnya dari penyewa yang menyebabkan *tenant* yang disewa tidak terus.

*Traffic* pengunjung merupakan aspek utama yang menjadi penentu naik atau turunnya jumlah penyewa. Berdasarkan data pra penelitian, *traffic* pengunjung tahun 2020 hingga pertengahan 2023 mengalami kenaikan bahkan hingga 1000 sampai 2000 pengunjung per harinya. *Traffic* pengunjung menurun hingga 50% pada bulan November 2023. Banyaknya ruang kreatif baru yang muncul sebagai kompetitor bagi *The Hallway Space* menyebabkan *traffic* pengunjung mengalami penurunan, hingga akhirnya pada bulan Agustus 2024 *traffic* pengunjung *The Hallway Space* kembali mengalami kenaikan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti berdasarkan data pra penelitian di atas, terdapat pola berulang yang menyebabkan kenaikan serta penurunan *traffic* pengunjung *The Hallway Space* yaitu mengikuti jadwal liburan masyarakat Indonesia. Menjaga hubungan baik dengan penyewa menjadi salah satu fokus utama *tenant relations* agar penyewa tidak memutuskan kemitraannya. Salah satunya dengan cara mempromosikan setiap *tenant* di media sosial utama *The Hallway Space*. Tujuan dari hal ini adalah agar *tenant-tenant* mendapatkan *exposure* yang sama untuk menarik pengunjung.

Menurut hasil pra-riset, selain *traffic* pengunjung, *invoice* pun merupakan aspek yang seringkali menjadi penyebab adanya *miss communication* di *The Hallway Space*. Menurut data pra penelitian, pada dasarnya setiap penyewa di *The Hallway Space* dikontrak selama 1 tahun dengan harga sewa yang relatif terjangkau untuk harga di tengah Kota Bandung. Keputusan melanjutkan sewa setelah kontrak satu tahun berakhir ada di tangan pemilik usaha. Penyewa yang tetap menyewa akan membuat kontrak perpanjangan sesuai dengan waktu yang disepakati. Pemilik usaha harus segera mengosongkan *tenant* yang ditempati jika kontrak telah berhenti dan tidak diperpanjang.

Kenyataannya ada saja beberapa penyewa yang tidak bertanggung jawab justru tidak mengindahkan tagihan pembayaran tersebut (menunggak). *Tenant relations Officer The Hallway Space* seringkali berurusan dengan permasalahan *invoice* dikarenakan terdapat beberapa penyewa yang pada dasarnya baru menjadi pemilik dari sebuah usaha, maka kurangnya pengetahuan mengenai hal ini perlu

dikomunikasikan oleh *Tenant Relations Officer* agar tidak terjadi *miss communication*.

Mengacu pada data awal penelitian, salah satu kegiatan *tenant relations* di *The Hallway Space* yang dilakukan untuk mengantisipasi hal buruk tersebut terjadi adalah dengan mengirim pengingat *invoice* melalui *email*, atau *platform* komunikasi internal untuk mengurangi kemungkinan keterlambatan pembayaran.

Berdasarkan observasi awal, *tenant relations* di *The Hallway Space* secara rutin mengadakan pertemuan berkala dengan para *tenant* melalui *Tenant Forum*, yang diadakan setiap 1-2 bulan sekali. Forum ini berfungsi sebagai sarana komunikasi terbuka antara tim pengelola dan para *tenant*, di mana mereka dapat mendiskusikan berbagai isu terkait operasional, kebutuhan *tenant*, dan perkembangan terbaru. Selain sebagai tempat untuk menyampaikan masukan dan menyelesaikan masalah, pertemuan ini juga bertujuan untuk memperkuat hubungan yang saling menguntungkan, membangun kepercayaan, dan memastikan bahwa kebutuhan serta harapan *tenant* selalu diprioritaskan. *Tenant Forum* menjadi salah satu strategi penting dalam menjaga hubungan jangka panjang dan memastikan kepuasan *tenant* di *The Hallway Space*.

Merujuk pada *website* [nimbus9.tech](http://nimbus9.tech), manajemen dapat membangun hubungan baik dengan *tenant* melalui penerapan komunikasi dua arah. Mekanisme ini memungkinkan baik *tenant* maupun tim pengelola untuk saling menyampaikan pandangan. Jika *tenant* menghadapi kendala, *tenant relation* berperan sebagai penghubung yang menyampaikan permasalahan tersebut kepada tim pengelola.

Berdasarkan data pra penelitian berdasarkan wawancara dengan salah satu penyewa *tenant* di *The Hallway Space*, selain *traffic* pengunjung dan *invoice*, terdapat juga permasalahan mengenai *event* dari komunitas yang diselenggarakan di *The Hallway Space*. Penyewa terkadang merasa bahwa tim pengelola terlalu fokus pada penyelenggaraan *event* dan mengabaikan kebutuhan *tenant* dalam hal pengunjung, yang akhirnya memicu keluhan dimana pengunjung yang hadir banyak sedangkan yang berkunjung ke *tenant* hanya beberapa saja. Faktanya, di sisi lain pihak tim pengelola tidak bisa memaksakan pengunjung untuk berkunjung ke setiap *tenant* dan membeli barang atau jasa yang ditawarkan, kembali lagi karena setiap *tenant* memiliki keunikan masing-masing untuk menarik perhatian para pengunjung.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, *tenant relations* seringkali melibatkan *tenant* dalam perencanaan *event* agar kebutuhan operasional mereka diperhitungkan, serta menciptakan kolaborasi yang saling menguntungkan antara *event* dan *tenant*. *Tenant relations* telah mengusahakan segala upaya untuk mempromosikan setiap *tenant* dengan adil, hanya saja *tenant relations* tidak dapat memaksakan para pengunjung untuk mengunjungi setiap *tenant* yang ada di *The Hallway Space*.

Berdasarkan setiap data pra penelitian yang telah dijabarkan, peneliti melihat bahwa *The Hallway Space* Bandung sangat layak dijadikan objek penelitian yang akan diteliti. Peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai topik pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*. Peneliti juga melihat bahwa pengelolaan hubungan antara tim pengelola di *The Hallway Space* dan penyewa

menjadi fokus yang menarik untuk dianalisis. Melihat bagaimana cara tim pengelola mengelola hubungan yang baik dengan penyewa, serta tantangan yang dihadapi dalam proses tersebut, memberikan wawasan penting mengenai pengelolaan ruang kreatif, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di *The Hallway Space* Bandung.

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, maka penelitian ini difokuskan pada *Bagaimana Pengelolaan Tenant Relations di The Hallway Space*. Penelitian ini difokuskan guna membahas penelitian lebih dalam dengan mengajukan beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran *Planning* (Perencanaan) manajemen dalam pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*?
2. Bagaimana gambaran *Organizing* (Pengorganisasian) struktur peran dalam pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*?
3. Bagaimana gambaran *Commanding* (Pengarahan) sumber daya manusia dalam pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*?
4. Bagaimana gambaran *Coordinating* (Pengkoordinasian) *tenant* dalam pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*?
5. Bagaimana gambaran *Controlling* (Pengawasan) aktivitas dalam pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang dijabarkan dalam beberapa pertanyaan penelitian seperti yang telah disampaikan sebelumnya, maka didapatkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui gambaran *Planning* (Perencanaan) manajemen dalam pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*.
2. Mengetahui gambaran *Organizing* (Pengorganisasian) struktur peran dalam pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*.
3. Mengetahui gambaran *Commanding* (Pengarahan) sumber daya manusia dalam pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*.
4. Mengetahui gambaran *Coordinating* (Pengkoordinasian) *tenant* dalam pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*.
5. Mengetahui gambaran *Controlling* (Pengawasan) aktivitas dalam pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

#### 1.4.1 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang pengelolaan komunikasi yang diterapkan oleh tim *Tenant Relations* dalam memelihara hubungan yang baik dengan para penyewa. Penelitian ini mengacu pada konsep POC3 yang dikemukakan oleh Henry Fayol pada tahun 1916, yang menekankan pandangannya mengenai fungsi-fungsi manajemen, yaitu: *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Commanding* (Pengarahan), *Coordinating* (Pengkoordinasian), dan *Controlling* (Pengawasan).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang gambaran dalam membangun dan memelihara hubungan yang harmonis antara tim pengelola dan penyewa. Temuan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas dinamika manajemen hubungan dalam konteks ruang sewa atau industri serupa.

Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna bagi peneliti lain di bidang humas, khususnya dalam mengkaji pengelolaan komunikasi *tenant relations*.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan referensi yang komprehensif mengenai pengelolaan *tenant relations* yang diterapkan oleh *The Hallway Space*. Para praktisi *public relations* diharapkan dapat memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik *tenant relations*, termasuk teknik-teknik komunikasi yang efektif serta pendekatan yang dapat memperkuat hubungan dengan penyewa.

Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi acuan dan evaluasi bagi *Tenant Relations Officer* di *The Hallway Space* dalam upaya memelihara hubungan yang baik dengan para penyewa. Analisis yang mendalam pada penelitian ini akan mengidentifikasi kekuatan dan area yang perlu ditingkatkan, sehingga dapat memberikan peta jalan yang jelas dalam mengelola hubungan dengan penyewa secara lebih efektif.

Penelitian ini juga diharapkan dapat berfungsi sebagai rekomendasi strategis bagi *Tenant Relations Officer* di *The Hallway Space* dalam memperbaiki aspek-

aspek komunikasi dengan para penyewa. Berdasarkan saran dan rekomendasi yang muncul dari penelitian ini, *The Hallway Space* dapat meningkatkan pengalaman *tenant* dan menciptakan lingkungan yang lebih kolaboratif dan saling menguntungkan.

## **1.5 Tinjauan Pustaka**

### **1.5.1 Landasan Teoretis**

Landasan teoretis merupakan kumpulan teori, model dan konsep yang disusun secara terstruktur sehingga menjadi fondasi yang kokoh untuk mendukung pelaksanaan sebuah penelitian. Littlejohn dan Foss (2005) menekankan pentingnya landasan teoretis dalam penelitian komunikasi. Mereka menjelaskan bahwa landasan teoretis merupakan kerangka yang menguraikan konsep, prinsip, dan teori yang berkaitan dengan objek penelitian. Fungsi dari landasan ini adalah memberikan panduan dalam memahami fenomena yang diteliti serta membantu peneliti dalam merancang metode dan pendekatan yang tepat untuk penelitian tersebut.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini membahas pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah POC3. Model POC3 dipilih karena mencakup elemen-elemen penting dalam pengelolaan hubungan, seperti perspektif *tenant*, tujuan jelas, komunikasi dua arah, keberlanjutan, dan komitmen. Model ini memungkinkan tim pengelola *The Hallway Space* untuk memahami dan merespons kebutuhan *tenant* secara menyeluruh, sehingga membangun hubungan yang lebih kuat dan harmonis. Kerangka ini digunakan agar pengelolaan *tenant relations* dapat

terstruktur dan lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas *tenant*. Model tersebut menjadi acuan bagi peneliti untuk memahami proses pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*.

Pengaplikasian model POC3 dapat memberikan fokus yang jelas dalam penelitian, karena model ini dibagi menjadi beberapa proses. Henry Fayol pada tahun 1916 menjelaskan tentang lima fungsi yang diperlukan untuk menciptakan, mengembangkan, dan mempertahankan hubungan antara organisasi dan publik, yaitu: *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Commanding* (Pengarahan), *Coordinating* (Pengkoordinasian), dan *Controlling* (Pengawasan).

#### 1. *Planning* (Perencanaan)

Tahap pertama adalah *planning* (perencanaan). Tim pengelola secara aktif menentukan tujuan yang ingin dicapai dan menyusun strategi untuk mencapainya. Proses ini dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan serta merancang pendekatan-pendekatan yang sesuai dengan situasi organisasi.

*Tenant Relations Officer The Hallway Space* melakukan berbagai analisis untuk memahami faktor internal dan eksternal yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan. *Tenant Relations Officer The Hallway Space* menguraikan rencana kerja secara terperinci, menetapkan prioritas, dan menentukan anggaran serta alokasi waktu yang dibutuhkan setelah memperoleh informasi yang relevan. Perencanaan ini akan menjadi peta jalan bagi seluruh kegiatan organisasi, mengarahkan bagaimana tujuan dicapai dengan cara yang paling efisien dan efektif.

## 2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Tahap kedua adalah *organizing* (pengorganisasian). Tim pengelola mulai menata dan mengelola sumber daya yang ada agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Proses ini mencakup identifikasi tugas-tugas yang perlu dilakukan, pengelompokan kegiatan yang serupa, dan pembagian peran serta tanggung jawab kepada anggota tim atau departemen yang sesuai.

*Tenant Relations Officer The Hallway Space* merancang struktur organisasi untuk memastikan setiap individu memiliki tempat dan fungsi yang jelas dalam sistem kerja yang lebih luas. Pengorganisasian juga melibatkan distribusi sumber daya, seperti modal, peralatan, dan keahlian, sesuai dengan kebutuhan setiap bagian atau individu. *Tenant Relations Officer The Hallway Space* menetapkan mekanisme komunikasi dan pengambilan keputusan yang memungkinkan koordinasi antarbagian. Proses pengorganisasian ini penting agar semua bagian organisasi berjalan secara sinkron dan terarah.

## 3. *Commanding* (Pengarahan)

Tahap ketiga adalah *commanding* (pengarahan). Tahap pengarahan merupakan saat di mana tim pengelola mulai mengaktifkan rencana yang telah disusun dengan memberikan instruksi serta arahan kepada tim. Proses pengarahan melibatkan komunikasi yang efektif antara tim pengelola dan seluruh pihak tim internal, memastikan bahwa setiap individu memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan dan langkah yang perlu diambil.

Tim pengelola *The Hallway Space* tidak hanya menginstruksikan, tetapi juga membimbing dan memberikan motivasi kepada anggota tim agar mereka bekerja dengan semangat dan komitmen. *Tenant Relations Officer The Hallway Space* memastikan bahwa setiap tugas dilaksanakan sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan dalam rencana. Pengarahan yang baik memungkinkan semua anggota tim memahami bagaimana kontribusi mereka berperan dalam pencapaian tujuan organisasi.

#### 4. *Coordinating* (Pengkoordinasian)

Tahap keempat adalah *coordinating* (pengkoordinasian). Pengkoordinasian adalah proses sinkronisasi seluruh aktivitas dalam organisasi agar semuanya berjalan seiring dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tim pengelola bekerja untuk menjaga aliran informasi antarbagian agar setiap anggota tim saling memahami peran dan tanggung jawab mereka. Proses koordinasi melibatkan penyesuaian antara berbagai kegiatan sehingga tidak terjadi tumpang tindih, konflik, atau hambatan dalam pelaksanaan kerja.

Tim pengelola *The Hallway Space* membangun sistem komunikasi yang efisien, melakukan pertemuan rutin, dan memastikan bahwa setiap unit berkontribusi secara optimal. Adanya koordinasi yang baik, organisasi dapat menghindari inefisiensi dan menjamin bahwa semua sumber daya digunakan dengan cara yang paling produktif dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

## 5. *Controlling* (Pengawasan)

Tahap terakhir adalah *controlling* (pengawasan). Tahap pengawasan merupakan proses pemantauan yang dilakukan untuk memastikan bahwa kinerja organisasi berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Proses pengawasan melibatkan pengukuran kinerja, evaluasi, serta penerapan tindakan korektif jika ditemukan perbedaan antara hasil aktual dan tujuan.

Tim pengelola *The Hallway Space* mengumpulkan data, membandingkan hasil yang dicapai dengan target yang telah ditetapkan, dan menganalisis penyimpangan yang mungkin terjadi. *Tenant Relations Officer The Hallway Space* juga melakukan pembaharuan rencana jika ada perubahan yang signifikan dalam lingkungan organisasi. Adanya pengawasan yang konsisten, organisasi dapat terus menyesuaikan dan menyempurnakan proses kerja untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi.

### 1.5.2 Kerangka Konseptual

#### 1. Pengelolaan

Pengelolaan merupakan proses yang mengawasi segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan. Terry (2013) menjelaskan pengelolaan adalah upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan usaha dari orang lain. Tujuan pengelolaan adalah untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan sumber daya, sehingga organisasi dapat mencapai hasil maksimal dan keunggulan kompetitif. Pengelolaan juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan, menciptakan sinergi dalam tim, dan memastikan kepatuhan serta etika dalam operasional.

## **2. *Tenant Relations***

Hubungan antara pemilik properti dan penyewa memainkan peran krusial dalam menciptakan dinamika yang harmonis dalam pengelolaan properti. *Tenant relations* mengacu pada interaksi dan komunikasi antara pemilik atau pengelola properti dengan penyewa. Raisya & Drajat (2019) menjelaskan bahwa *tenant relations* merupakan salah satu fungsi manajemen sebagai penghubung komunikasi antara tim pengelola dan *tenant*. Fungsi ini penting dalam memfasilitasi interaksi yang efektif antara kedua pihak, sehingga memungkinkan mereka untuk saling memahami kebutuhan dan harapan masing-masing.

## **3. Ruang Publik**

Ruang publik adalah area yang dapat diakses dan digunakan oleh semua orang tanpa diskriminasi, berfungsi sebagai tempat interaksi sosial, pertukaran informasi, dan aktivitas kolektif masyarakat. Ruang ini dapat berupa taman, alun-alun, trotoar, atau bahkan ruang digital yang terbuka untuk partisipasi publik. Jurgen Habermas (1962) menjelaskan bahwa ruang publik adalah arena diskursif di mana individu dapat berkumpul untuk membahas isu-isu sosial secara rasional dan kritis, terlepas dari kepentingan pribadi maupun negara. Ruang publik berperan penting dalam mempererat hubungan sosial dan membangun rasa kebersamaan di tengah masyarakat.

### **1.6 Langkah-Langkah Penelitian**

#### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu di Pasar Kosambi, Lt.2, Kebon Pisang, Sumurbandung, Bandung City, West Java

40112. Lokasi tersebut dipilih berdasarkan tempat dimana aktivitas pengelolaan *tenant relations* dilakukan, hal ini juga akan memudahkan pengumpulan data penelitian yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung.

### 1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma diperlukan dalam setiap penelitian ilmiah. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Ronda (2018:14) menjelaskan bahwa paradigma konstruktivisme melihat pengetahuan dan kebenaran objektif sebagai hasil dari perspektif individu. Paradigma ini menyoroti fleksibilitas dan kompleksitas realitas, di mana realitas dapat diciptakan dan ditafsirkan sesuai dengan tindakan yang dilakukan oleh individu yang memiliki tujuan tertentu.

Penggunaan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini bertujuan agar peneliti dapat mengetahui bagaimana proses pengelolaan *tenant relations* yang dilakukan oleh *The Hallway Space* dalam menjaga hubungan baik dengan para penyewa serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Peneliti dapat memahami perspektif *tenant* dan tim pengelola dalam menjalin hubungan, yang mencakup interaksi, komunikasi, dan respons terhadap kebutuhan *tenant*, sehingga paradigma konstruktivisme memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam persepsi *tenant* tentang layanan, serta mengeksplorasi elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka di *The Hallway Space*. Paradigma konstruktivisme membantu peneliti untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi strategi pengelolaan yang diterapkan dengan melihat realitas sosial yang terjadi melalui hasil observasi serta wawancara yang dilakukan peneliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang mana pendekatan ini erat hubungannya dengan paradigma konstruktivisme. Creswell (Khaharuddin, 2021:1) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif adalah metode untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang individu maupun kelompok. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami fenomena manusia secara menyeluruh, termasuk berbagai aspek seperti persepsi, nilai, sikap, dan konteks sosial.

Penggunaan pendekatan kualitatif pada penelitian ini bertujuan agar peneliti dapat menggali dan memahami dinamika hubungan antara pengelola dan *tenant* secara mendalam. Pendekatan ini relevan karena hubungan *tenant relations* di *The Hallway Space* melibatkan berbagai kegiatan interaksi antara pengelola dan *tenant* yang bertujuan membangun hubungan yang baik. Kegiatan *tenant relations* mencakup koordinasi dalam penyelenggaraan *event*, komunikasi mengenai kebutuhan operasional *tenant*, hingga upaya menjaga kepuasan *tenant* agar tercipta lingkungan bisnis yang saling mendukung. Penelitian ini dapat mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan harapan *tenant* terhadap pengelola, sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas kegiatan *tenant relations* yang diterapkan di sana. Peneliti juga ingin mengetahui pengalaman subjektif para *tenant* dan bagaimana mereka memaknai interaksi yang dengan tim pengelola *The Hallway Space*.

### 1.6.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Zellaatifanny (2018) menjelaskan bahwa tujuan dari metode penelitian deskriptif bukanlah untuk mengidentifikasi hubungan sebab-

akibat melalui suatu fenomena, tetapi untuk menggambarkan fenomena tersebut secara faktual. Metode penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Metode penelitian deskriptif kualitatif menggambarkan suatu peristiwa atau proses yang terjadi secara deskripsi atau naratif.

Peneliti memilih metode ini karena memudahkan peneliti untuk menganalisis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi mengenai pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*. Metode ini juga sesuai karena *tenant relations* di *The Hallway Space* melibatkan berbagai kegiatan, seperti koordinasi acara, penyelesaian keluhan, dan komunikasi berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan *tenant*. Peneliti dapat memahami pola interaksi dan strategi yang diterapkan pengelola untuk menjaga kepuasan dan loyalitas *tenant*, sehingga menggambarkan secara mendalam praktik *tenant relations* yang ada di *The Hallway Space*. Penerapan metode ini dapat memudahkan peneliti dalam menyajikan data berbentuk uraian, yang membantu dalam mencapai hasil dan kesimpulan penelitian. Metode deskriptif juga memungkinkan peneliti untuk memberikan gambaran yang mendalam tentang pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*. Metode ini pun dinilai efektif untuk merinci strategi, praktik, dan dinamika yang ada melalui deskripsi yang jelas.

#### **1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data**

##### **A. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan suatu informasi tentang objek atau subjek yang tidak dapat

dihitung dengan angka, namun bisa dilihat atau dirasakan. Data ini biasanya dikumpulkan melalui teks, gambar, audio, hingga video. Data kualitatif dalam penelitian ini didapatkan dari observasi dan wawancara pada tim pengelola *Tenant Relations* di *The Hallway Space*.

## **B. Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data-data yang didapatkan langsung dari objek penelitian. Pengumpulan data primer pada penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan tim *Tenant Relations* di *The Hallway Space*.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data-data yang didapatkan bukan dari objek penelitian, namun data-data tersebut dapat menunjang penelitian yang sedang diteliti. Pengumpulan data sekunder pada penelitian ini diperoleh melalui media sosial, artikel atau jurnal akademik, serta berita atau publikasi.

## **1.6.5 Teknik Pemilihan Informan**

Informan adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai suatu situasi atau kondisi. Bungin (2010) menjelaskan bahwa informan berfungsi sebagai sumber umpan balik terhadap data penelitian. Keberadaan informan sangatlah penting saat peneliti hendak melakukan penelitian, karena sebagian besar data yang diperlukan diperoleh dari seorang informan.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti berdasarkan pengetahuan, pemahaman, dan keterlibatan mereka dalam proses pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*. Hal ini bertujuan agar peneliti memperoleh data dan informasi yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih oleh peneliti dibagi menjadi tiga kategori, yaitu:

1. *General Manager The Hallway Space* Bandung, karena informasi yang dibutuhkan oleh peneliti adalah pandangan yang menyeluruh mengenai operasi, kebijakan, dan hubungan dengan *tenant*.
2. *Tenant Relations Officer The Hallway Space* Bandung, karena informasi yang dibutuhkan oleh peneliti adalah proses pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*.
3. Penyewa *tenant The Hallway Space* Bandung, karena informasi yang dibutuhkan oleh peneliti adalah gambaran dari sudut pandang penyewa dalam bekerja sama dengan tim pengelola *The Hallway Space*.

#### 1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan hal yang terpenting dalam sebuah perjalanan penelitian. Data perlu dikumpulkan agar penelitian ini menjadi penelitian yang utuh. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### A. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan salah satu Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dengan informan. Wawancara terdiri dari proses tanya dan jawab secara lisan, hal ini juga bisa disebut dengan wawancara mendalam. Raco (2010:116) menjelaskan bahwa wawancara mendalam bertujuan untuk memperoleh

pemahaman menyeluruh tentang fenomena yang terkait dengan individu atau lembaga tertentu. Pada metode ini, peneliti akan mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan yang berkaitan dengan kegiatan yang menjadi fokus penelitian.

Penerapan teknik wawancara mendalam dipilih oleh peneliti karena metode ini memudahkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lengkap dan mendalam mengenai pengelolaan *tenant relations* di *The Hallway Space*. Peneliti dapat menggali informasi langsung dari pihak yang terlibat, seperti tim pengelola dan *tenant*, mengenai interaksi sehari-hari, penanganan keluhan, dan proses komunikasi yang berlangsung. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara rinci bagaimana kegiatan *tenant relations*, seperti pemberian layanan, penyampaian informasi, dan respon terhadap kebutuhan *tenant*, dikelola dan diterima oleh para *tenant*, sehingga mendukung pemahaman lebih komprehensif tentang praktik pengelolaan *tenant relations* di sana. Metode ini juga fleksibel, sehingga wawancara dapat disesuaikan dengan kondisi lapangan, memungkinkan peneliti mengumpulkan informasi lebih rinci meskipun telah ada pedoman wawancara yang disusun sebelumnya.

## **B. Observasi Partisipasi Pasif**

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sering digunakan oleh banyak peneliti dalam melakukan penelitiannya. Ardianto (2010: 180) menjelaskan bahwa observasi partisipasi pasif adalah jenis penelitian di mana peneliti hanya mengamati tanpa terlibat langsung dalam kegiatan tersebut. Peneliti dapat mencatat aktivitas *tenant relations* di *The Hallway Space*, seperti pola komunikasi antara tim pengelola dan *tenant*, penanganan keluhan, dan

penyampaian informasi kepada *tenant*. Peneliti bisa mengamati perilaku asli serta respons *tenant* dalam situasi nyata, sehingga memperoleh data yang objektif mengenai interaksi dan dinamika hubungan yang terjalin di dalam pengelolaan *tenant relations* tersebut. Peneliti hanya akan mengamati kemudian mengumpulkan serta mencatat segala kegiatan *tenant relations* tanpa terlibat dalam kegiatan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*.

### 1.6.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian. Creswell (2012) menjelaskan bahwa proses analisis data dibutuhkan agar data dalam suatu penelitian lebih mudah dipahami. Teknik analisis data diterapkan sebagai langkah-langkah untuk mengolah data, yang pada akhirnya menghasilkan informasi yang disusun dalam bentuk kategori sebagai hasil penelitian. Berikut ini dijelaskan lima proses dalam menganalisis data kualitatif:

1. Mengolah serta menyiapkan data

Langkah ini membutuhkan persiapan data yang didapatkan dari informan di *The Hallway Space* melalui wawancara mendalam dan observasi partisipasi pasif. Data yang telah disiapkan kemudian diolah dan dikategorikan berdasarkan berbagai jenis sesuai dengan sumber informasinya.

2. Membaca data secara keseluruhan

Data yang telah dikumpulkan akan dibaca kembali secara menyeluruh oleh peneliti untuk memberikan gambaran informasi yang lebih rinci mengenai pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*. Peneliti akan mencatat

informasi yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan serta pengamatan.

3. Melakukan analisis dengan meng-*coding* data

Langkah ini melibatkan penyaringan atau pengkodean data yang memiliki kesamaan, kemudian mengelompokkannya. Tujuan dari langkah ini adalah menganalisis proses pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*.

4. Membuat tema dan deskripsi

Langkah ini menggambarkan proses di mana peneliti mengelompokkan data yang telah dianalisis, lalu menyajikannya kembali dalam bentuk narasi. Pendekatan naratif ini memberikan gambaran tentang pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*.

5. Memberikan makna dan interpretasi

Langkah ini merupakan tahap penutup yang membantu peneliti mengungkapkan bagaimana pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*, dengan memanfaatkan data yang diperoleh dari wawancara mendalam dan observasi.