

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini diawali dengan meninjau sejumlah studi terdahulu sebagai bagian dari tinjauan pustaka yang dianggap relevan oleh peneliti untuk mengidentifikasi perbedaan serta inovasi dalam penelitian ini. Studi-studi sebelumnya yang memiliki kesamaan atau relevansi dengan topik penelitian, yaitu "*Pengelolaan Tenant Relations di The Hallway Space*", di antaranya:

Pertama, jurnal penelitian yang dilakukan oleh Felicia Janice Suciawan pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya tahun 2014 dengan judul "*Relationship Management Tenant Relations Mal XYZ*". Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana *tenant relations* di Mal XYZ mengelola hubungan dengan *tenant* selama masa renovasi yang menimbulkan ketidaknyamanan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, di mana peneliti melakukan triangulasi sumber dan teori, serta mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Subjek penelitian adalah pihak *tenant relations* Mal XYZ, sementara objek penelitian adalah pengelolaan hubungan (*relationship management*) yang dilakukan oleh mereka. Penelitian ini menggunakan teori *Relationship Management* dari Grunig dan Ledingham, yang mengukur keberhasilan hubungan melalui dimensi *control mutuality*, *trust*, *commitment*, dan *satisfaction*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dua arah yang simetris, *mutual*

understanding, dan profesionalisme dalam pekerjaan serta komunikasi menjadi kunci keberhasilan dalam menjaga hubungan yang baik antara manajemen mal dan *tenant*, meskipun terjadi ketidaknyamanan selama proses renovasi. Strategi komunikasi yang digunakan *tenant relations* terbukti penting dalam mempertahankan kepercayaan dan komitmen tenant terhadap manajemen mal.

Kedua, jurnal penelitian yang dilakukan oleh Ian Danarko Setiawan dalam Jurnal E-Komunikasi Universitas Kristen Petra Surabaya, Vol.5, No.1, tahun 2017 dengan judul “*Relationship Management Tenant Relations High Point Apartment Surabaya*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan hubungan (*relationship management*) yang dilakukan oleh divisi *tenant relations* di *High Point Apartment* Surabaya dalam menjaga hubungan baik dengan para *tenant*, khususnya saat apartemen tersebut melakukan pembasmian hama *tomcat* yang menimbulkan ketidaknyamanan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif dan mengacu pada teori *relationship management* dari Grunig dan Ledingham. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan hubungan yang baik didasarkan pada dimensi *control mutuality*, *trust*, dan *commitment*, di mana komunikasi dua arah (*two-way symmetrical communication*), pemahaman bersama (*mutual understanding*), koordinasi, dan profesionalisme dalam bekerja serta berkomunikasi sangat penting. Strategi komunikasi yang digunakan oleh *tenant relations* bertujuan untuk menjaga hubungan yang baik dengan *tenant* dan meningkatkan reputasi manajemen apartemen.

Ketiga, jurnal penelitian yang dilakukan oleh Selma Sanni Savitri dan M. Husen Fahmi dalam Jurnal Prociding Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu

Komunikasi, Universitas Islam Bandung tahun 2017 dengan judul “Peran *Tenant Relations* Miko Mall Bandung sebagai Perantara Komunikasi antara Manajemen dengan *Tenant*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Tenant Relations* Miko Mall Bandung sebagai penghubung komunikasi antara manajemen *mall* dan *tenant*. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus dan menggunakan teori Peranan *Public Relations* (*Role of Public Relations*) dari Dozier dan Broom. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tenant Relations* Miko Mall menjalankan peran *Public Relations* sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi. *Tenant Relations* juga dihadapkan dengan hambatan psikologis dan *miss communication*, serta berperan dalam mengatasi keluhan *tenant* melalui respons cepat dan koordinasi yang baik.

Keempat, jurnal penelitian yang dilakukan oleh Ghinaa Raisya F dan M. Subur Drajat dalam Jurnal *Proiding Hubungan Masyarakat*, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung tahun 2019 dengan judul “Kegiatan *Stakeholder Relations* di *Trans Studio Mall* Bandung”. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami alasan dibentuknya Departemen *Tenant Relations* di *Trans Studio Mall* Bandung, peran departemen tersebut dalam membangun hubungan dengan para pemangku kepentingan (*tenant*), serta hasil kegiatan *stakeholder relations* yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan pendekatan kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, studi literatur, dan sumber internet. Teori yang digunakan adalah teori *Stakeholder* dari Freeman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tenant Relations* berperan

penting dalam menjaga komunikasi antara manajemen dan *tenant*, meningkatkan sumber pendapatan, loyalitas *tenant*, serta citra perusahaan melalui peningkatan interaksi dan penyebaran informasi.

Kelima, jurnal penelitian yang dilakukan oleh Diendra Audra Syari dan Ahmad Toni Jurnal *Precious: Public Relations Journal*, Vol.1, No.2 tahun 2021 dengan judul “Model Komunikasi Penanganan Keluhan *Tenant* Di Apartemen MT Haryono”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan penanganan keluhan *tenant*, khususnya bagaimana komunikasi dilakukan dalam proses tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan data yang valid mengenai model komunikasi yang diterapkan dalam menangani keluhan *tenant* di apartemen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model komunikasi penanganan keluhan *tenant* melibatkan pelaksanaan dan evaluasi yang mencakup penerimaan keluhan, pencatatan, pengecekan oleh supervisor, serta koordinasi dengan departemen terkait untuk penyelesaian masalah, diikuti dengan evaluasi dan survei kepuasan *tenant* secara berkala. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya peran *tenant relations* sebagai fasilitator dalam menjaga hubungan yang baik antara manajemen apartemen dan *tenant*, yang berujung pada peningkatan reputasi manajemen melalui komunikasi yang efektif dan pemahaman terhadap kebutuhan *tenant*.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Yunika Putri Annisah pada program studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN

Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2024 dengan judul “Pengelolaan *Tenant Relations* di *The Hallway Space*”.

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
Felicia Janice Suciawan (2014)	<i>Relationship Management Tenant Relations</i> Mal XYZ	<i>Relationship Management</i> dari Grunig & Ledingham	Deskriptif kualitatif	komunikasi dua arah yang simetris, <i>mutual understanding</i> , dan profesionalisme dalam pekerjaan serta komunikasi menjadi kunci keberhasilan dalam menjaga hubungan yang baik antara manajemen mal dan <i>tenant</i> , meskipun terjadi ketidaknyamanan selama proses renovasi. Strategi komunikasi yang digunakan <i>tenant relations</i> terbukti penting dalam mempertahankan kepercayaan dan komitmen <i>tenant</i> terhadap	Penelitian ini sama-sama membahas mengenai pengelolaan <i>Tenant Relations</i> dan menggunakan metode deskriptif kualitatif	Penelitian ini menggunakan model yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti

				manajemen mal.		
Ian Danarko Setiawan (2017)	<i>Relationship Management Tenant Relations High Point Apartment Surabaya</i>	<i>Relationship Management dari Grunig & Ledingham</i>	Deskriptif kualitatif	Pengelolaan hubungan yang baik didasarkan pada dimensi <i>control mutuality</i> , <i>trust</i> , dan <i>commitment</i> , di mana komunikasi dua arah (<i>two-way symmetrical communication</i>), pemahaman bersama (<i>mutual understanding</i>), koordinasi, dan profesionalisme dalam bekerja serta berkomunikasi sangat penting. Strategi komunikasi yang digunakan oleh <i>tenant relations</i> bertujuan untuk menjaga hubungan yang baik dengan <i>tenant</i> dan meningkatkan reputasi manajemen apartemen.	Penelitian ini sama-sama membahas mengenai pengelolaan <i>Tenant Relations</i> dan menggunakan metode deskriptif kualitatif	Penelitian ini menggunakan model yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti

Selma Sanni Savitri dan M. Husen Fahmi (2017)	Peran <i>Tenant Relations</i> Miko Mall Bandung sebagai Perantara Komunikasi antara Manajemen dengan <i>Tenant</i>	Peranan <i>Public Relations</i> (Role of <i>Public Relations</i>)	Deskriptif kualitatif	<i>Tenant Relations</i> Miko Mall menjalankan peran <i>Public Relations</i> sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi. <i>Tenant Relations</i> juga dihadapkan dengan hambatan psikologis dan miskomunikasi, serta berperan dalam mengatasi keluhan <i>tenant</i> melalui respon cepat dan koordinasi yang baik.	Penelitian ini sama-sama membahas mengenai pengelolaan <i>Tenant Relations</i> dan menggunakan metode deskriptif kualitatif	Penelitian ini menggunakan model yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti
Ghinaa Raisya F dan M. Subur Drajat (2019)	Kegiatan <i>Stakeholder Relations</i> di Trans Studio Mall Bandung	<i>Stakeholder</i>	Deskriptif kualitatif	<i>Tenant Relations</i> berperan penting dalam menjaga komunikasi antara manajemen dan <i>tenant</i> , meningkatkan sumber pendapatan, loyalitas <i>tenant</i> ,	Penelitian ini sama-sama membahas mengenai pengelolaan <i>Tenant Relations</i> dan menggunakan metode deskriptif kualitatif	Penelitian ini menggunakan model yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti

				serta citra perusahaan melalui peningkatan interaksi dan penyebaran informasi.		
Diendra Audra Syari dan Ahmad Toni (2021)	Model Komunikasi Penanganan Keluhan <i>Tenant</i> Di Apartemen MT Haryono	<i>Relationship Management</i> dari Grunig & Ledingham	Deskriptif kualitatif	Model komunikasi penanganan keluhan <i>tenant</i> melibatkan pelaksanaan dan evaluasi yang mencakup penerimaan keluhan, pencatatan, pengecekan oleh supervisor, serta koordinasi dengan departemen terkait untuk penyelesaian masalah, diikuti dengan evaluasi dan survei kepuasan <i>tenant</i> secara berkala.	Penelitian sama-sama membahas <i>Tenant Relations</i> dan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.	Penelitian ini menggunakan model yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti
Yunika Putri Annisah	Pengelolaan <i>Tenant Relations</i> di <i>The Hallway Space</i>	POC3	Deskriptif kualitatif		Penelitian ini sama-sama membahas tentang <i>Tenant Relations</i> dengan kelima penelitian diatas	Penelitian ini mempunyai perbedaan aplikasi model, yaitu menggunakan model POC3

2.2 Kajian Konseptual

2.2.1. Pengelolaan

1. Definisi Pengelolaan

Pengelolaan merupakan serangkaian kegiatan yang mengatur dan mengendalikan berbagai aspek terkait implementasi kebijakan serta upaya mencapai tujuan yang ditetapkan. (Terry, 2009:9) menjelaskan bahwa pengelolaan memiliki makna yang sama dengan manajemen, sehingga pengelolaan dapat dipahami sebagai proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi dengan memanfaatkan ilmu dan seni untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Setiap langkah tersebut harus dilakukan secara sistematis dan terkoordinasi agar sumber daya yang ada dapat digunakan secara efektif dan efisien.

Pengelolaan tidak hanya berperan sebagai alat untuk mencapai tujuan, tetapi juga sebagai mekanisme untuk memastikan adaptasi dan respons yang tepat terhadap tantangan dan perubahan lingkungan. Proses pengelolaan menuntut keterampilan dalam pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis situasi, evaluasi alternatif, dan pemilihan tindakan yang paling sesuai untuk kondisi yang ada. Pengelolaan yang efektif memerlukan komunikasi yang jelas dan koordinasi yang solid di antara semua pihak yang terlibat, sehingga setiap individu memahami perannya dan dapat berkontribusi secara optimal. Pengelolaan menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan kerja yang dinamis, produktif, dan mampu menghadapi berbagai dinamika yang muncul dalam perjalanan mencapai tujuan perusahaan.

2. Fungsi Pengelolaan

Pengelolaan pada dasarnya berperan dalam mengatur setiap aktivitas agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Melalui penerapan yang tepat, baik dalam pemanfaatan sumber daya maupun waktu, pengelolaan membantu mencapai sasaran yang diharapkan. (Nurhadiansyah & Rahman, 2019) menjelaskan bahwa pada sebuah organisasi atau perusahaan, fungsi pengelolaan berperan sebagai sistem yang terus bergerak secara konsisten, asalkan didukung oleh pemeliharaan yang baik serta pemahaman yang mendalam dalam pengelolaannya. Sejak awal manajemen sudah memiliki peran yang jelas, maka fungsinya langsung mengarahkan kita dalam mengoptimalkan penggunaannya.

Tugas manajer dapat menjadi lebih mudah saat terdapat elemen-elemen dasar yang jelas. (Firmansyah & Mahardika, 2018) menjelaskan bahwa fungsi pengelolaan mencerminkan bahwa berbagai elemen dasar yang terdapat dalam proses manajemen menjadi pedoman bagi manajer dalam menjalankan tugasnya. Elemen dasar yang dimaksud yaitu seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian, dengan kata lain, manajer menggunakan prinsip-prinsip ini sebagai acuan untuk menjalankan tugas secara efektif dan efisien. Hingga saat ini, masih belum ada kesepakatan yang jelas antara praktisi dan teoritis mengenai apa saja yang termasuk dalam fungsi-fungsi pengelolaan. Oleh karena itu, fungsi-fungsi ini sering kali disebut sebagai unsur-unsur pengelolaan.

Pengelolaan memiliki peran penting dalam organisasi, yang mencakup berbagai aktivitas untuk memastikan kelancaran operasional. Dimulai dari tahap perencanaan hingga evaluasi, setiap langkah dalam manajemen bertujuan untuk mencapai sasaran organisasi. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu menerapkan prinsip-prinsip pengelolaan agar dapat beroperasi secara efektif dan efisien.

3. Tujuan Pengelolaan

Setiap perusahaan membutuhkan pengelolaan yang baik agar dapat beroperasi secara optimal dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan pengelolaan adalah untuk mencapai hasil yang optimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efisien dan efektif. Berikut adalah beberapa tujuan umum pengelolaan:

a. Mencapai Tujuan Perusahaan

Pada dunia bisnis yang semakin kompetitif, pencapaian tujuan perusahaan menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan. Keberhasilan sebuah perusahaan tidak hanya ditentukan oleh visi dan misinya, tetapi juga oleh bagaimana strategi pengelolaan diterapkan secara efektif. Pengelolaan yang baik memungkinkan perusahaan untuk mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki dan memastikan setiap elemen dalam perusahaan bekerja secara harmonis untuk mencapai tujuan perusahaan.

Efektivitas pengelolaan menjadi kunci utama untuk mencapai tujuan organisasi. (Robbins & Coulter, 2017) menjelaskan bahwa pengelolaan bertujuan untuk memastikan bahwa tujuan perusahaan tercapai melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya. Perencanaan

melibatkan penentuan tujuan yang jelas dan strategi yang tepat untuk mencapainya. Pengorganisasian mencakup penataan sumber daya, termasuk pembagian tugas, struktur organisasi, dan alokasi sumber daya yang diperlukan. Pengarahan berkaitan dengan memotivasi dan membimbing anggota tim agar bekerja sesuai dengan rencana yang telah disusun, sementara pengendalian memastikan bahwa hasil yang dicapai sesuai dengan target yang diinginkan, serta melakukan koreksi jika terjadi penyimpangan. Melalui pengelolaan yang baik, perusahaan dapat bergerak secara terkoordinasi menuju pencapaian visi dan misinya.

b. Efisiensi dan Efektivitas

Perusahaan tidak hanya dituntut untuk mencapai tujuan, tetapi juga harus melakukan segala strateginya dengan cara yang paling optimal. Efisiensi dan efektivitas menjadi dua faktor kunci dalam memastikan bahwa setiap sumber daya yang digunakan memberikan manfaat maksimal bagi perusahaan. Melalui pengelolaan yang tepat, perusahaan dapat menghindari pemborosan, meningkatkan produktivitas, dan tetap kompetitif di pasar. Oleh karena itu, keseimbangan antara efisiensi dan efektivitas harus selalu dijaga agar perusahaan dapat berkembang secara berkelanjutan dan mencapai hasil yang diharapkan.

Pengelolaan sumber daya yang baik dalam suatu organisasi akan membawakan hal positif. (Drucker, 1974) menjelaskan bahwa pengelolaan yang baik berfokus pada penggunaan sumber daya (manusia, finansial, dan material) yang ada secara efisien dan efektif. Efisiensi berarti memaksimalkan hasil yang dicapai dengan sumber daya seminimal mungkin atau menggunakan sumber daya yang tersedia dengan cara yang paling hemat. Sementara efektivitas mengacu pada sejauh mana

tujuan perusahaan berhasil dicapai. Perlu dipastikan bahwa kegiatan yang dilakukan tidak hanya hemat biaya dan waktu (efisien) tetapi juga mampu menghasilkan *output* yang berkualitas dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan (efektif).

c. Peningkatan Kualitas

Pada era persaingan bisnis yang semakin ketat, kualitas menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah perusahaan. Produk atau layanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat posisi perusahaan di pasar. Melalui pendekatan yang sistematis dan melibatkan seluruh elemen perusahaan, peningkatan kualitas dapat menjadi keunggulan kompetitif yang mendorong pertumbuhan bisnis secara jangka panjang.

Konsistensi dalam kegiatan pengelolaan sangatlah penting. (Deming, 1986) menjelaskan bahwa pengelolaan dilakukan secara terus-menerus untuk meningkatkan mutu produk atau layanan yang dihasilkan oleh perusahaan. Pengelolaan kualitas tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang terlibat dalam penciptaan produk atau layanan tersebut. Konsep ini dikenal sebagai *Total Quality Management* (TQM), yang menekankan pentingnya keterlibatan semua anggota perusahaan dalam upaya peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Melalui penerapan siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDCA), perusahaan dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, mengimplementasikan perubahan, memantau hasilnya, dan menyesuaikan proses jika diperlukan. Pengelolaan kualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional dan reputasi perusahaan.

d. Keberlanjutan

Pada setiap aktivitas yang melibatkan penggunaan sumber daya, keberlanjutan menjadi tujuan utama yang harus diperhatikan. Sumber daya yang tersedia di dunia ini bersifat terbatas, sementara kebutuhan manusia terus meningkat seiring dengan perkembangan zaman. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu, organisasi, dan pemerintah untuk mengelola sumber daya dengan bijak agar tetap dapat dimanfaatkan oleh generasi saat ini tanpa mengorbankan hak generasi mendatang.

Menurut laporan *World Commission on Environment and Development* (WCED) tahun 1987, pengelolaan bertujuan untuk memastikan bahwa penggunaan sumber daya tersebut dilakukan secara berkelanjutan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan generasi sekarang tanpa mengorbankan kemampuan generasi mendatang untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri. Konsep ini dikenal sebagai pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*), yang menekankan keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan sosial, dan kelestarian lingkungan. Pengelolaan yang berkelanjutan mencakup berbagai strategi, seperti pengurangan limbah, efisiensi energi, konservasi sumber daya alam, dan penggunaan teknologi ramah lingkungan. Pengelolaan sumber daya yang berkelanjutan tidak hanya melindungi lingkungan tetapi juga memastikan stabilitas ekonomi dan kesejahteraan sosial dalam jangka panjang.

e. Kepuasan *Stakeholder*

Keberhasilan tidak hanya diukur dari pencapaian finansial semata, tetapi juga dari sejauh mana perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan. *Stakeholders* memiliki peran penting dalam menentukan

arah dan keberlanjutan sebuah organisasi, sehingga menjaga kepuasan mereka menjadi aspek yang tidak bisa diabaikan.

Tim pengelola memiliki kewajiban untuk memenuhi harapan para *stakeholder* yang telah mempercayainya. (Freeman, 1984) menjelaskan bahwa salah satu tujuan penting dalam pengelolaan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan (*stakeholders*), yang meliputi karyawan, pelanggan, penyewa, investor, pemerintah, dan masyarakat luas. Setiap kelompok pemangku kepentingan memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Pengelolaan yang efektif harus mampu menyeimbangkan dan mengelola berbagai kepentingan ini secara adil dan transparan. Memperhatikan kebutuhan para pemangku kepentingan merupakan hal krusial untuk perusahaan dapat membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan, yang pada akhirnya akan meningkatkan reputasi dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

4. Prinsip-Prinsip Pengelolaan

Prinsip-prinsip pengelolaan merupakan pedoman dasar yang memastikan setiap proses pengelolaan dapat berjalan secara efektif dan terarah. Melalui menerapkan prinsip-prinsip yang tepat, sebuah perusahaan dapat mengoptimalkan sumber daya, meningkatkan produktivitas, serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Prinsip-prinsip ini juga membantu dalam menciptakan sistem kerja yang lebih efisien, transparan, dan berkelanjutan, sehingga mendukung stabilitas dan perkembangan organisasi dalam jangka panjang. (Badrudin, 2015) menjelaskan bahwa menurut Henry Fayol terdapat 14 prinsip pengelolaan yang meliputi:

a. Pembagian Kerja (*Division of Work*)

Prinsip ini mengedepankan spesialisasi dalam pembagian tugas untuk meningkatkan efisiensi dalam organisasi. Melalui pembagian pekerjaan yang sesuai dengan keahlian atau kemampuan individu, pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan dengan kualitas yang lebih baik, karena setiap orang fokus pada tugas yang sesuai dengan bidangnya.

b. Wewenang dan Tanggung Jawab (*Authority and Responsibility*)

Prinsip ini menekankan pentingnya keseimbangan antara hak untuk memberi perintah (wewenang) dan kewajiban untuk melaksanakan tugas (tanggung jawab). Setiap individu yang diberikan wewenang harus juga memikul tanggung jawab atas pelaksanaan tugas yang diberikan, memastikan ada keselarasan antara keputusan dan pelaksanaannya.

c. Disiplin (*Discipline*)

Disiplin berarti bahwa setiap individu dalam perusahaan harus mematuhi aturan, kebijakan, dan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini menciptakan struktur yang jelas, di mana setiap orang mengetahui peran dan tanggung jawab mereka, serta memahami konsekuensi yang mungkin timbul jika aturan tidak dipatuhi.

d. Kesatuan Perintah (*Unity of Command*)

Prinsip ini menyatakan bahwa setiap karyawan dalam perusahaan harus menerima perintah hanya dari satu atasan untuk menghindari kebingungannya. Jika seseorang menerima perintah dari banyak atasan, bisa terjadi konflik instruksi, yang akhirnya dapat menghambat kinerja dan efektivitas.

e. Kesatuan Arah (*Unity of Direction*)

Semua aktivitas yang dilakukan dalam perusahaan harus diarahkan pada pencapaian tujuan yang sama. Adanya kesatuan arah mengakibatkan setiap bagian atau individu dalam perusahaan bergerak dengan tujuan yang jelas dan terfokus, mengurangi potensi terjadinya kegiatan yang tidak relevan atau tidak mendukung pencapaian tujuan bersama.

f. Kepentingan Umum di Atas Kepentingan Individu (*Subordination of Individual Interests to the General Interest*)

Kepentingan perusahaan harus diutamakan di atas kepentingan pribadi atau kelompok. Hal ini memastikan bahwa tujuan bersama tercapai tanpa terganggu oleh agenda individu. Pemimpin perlu menyeimbangkan kebutuhan individu dengan tujuan perusahaan.

g. Penggajian yang Adil (*Remuneration*)

Karyawan harus menerima kompensasi yang adil dan sesuai dengan kontribusinya. Kompensasi yang tepat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Hal ini bisa berupa gaji, bonus, atau insentif lainnya.

h. Sentralisasi dan Desentralisasi (*Centralization and Decentralization*)

Sentralisasi mengacu pada konsentrasi pengambilan keputusan di tingkat atas, sementara desentralisasi memberikan wewenang kepada tingkat yang lebih rendah. Tingkat sentralisasi atau desentralisasi harus disesuaikan dengan kebutuhan dan konteks perusahaan. Keseimbangan yang tepat memastikan efisiensi operasional.

i. Rantai Skalar (*Scalar Chain*)

Merujuk pada garis wewenang yang jelas dari tingkat atas ke bawah dalam perusahaan. Komunikasi dan perintah harus mengikuti jalur hierarki ini untuk menghindari kebingungan. Namun, komunikasi horizontal dapat dilakukan jika diperlukan untuk efisiensi.

j. Ketertiban (*Order*)

Menekankan pentingnya penempatan yang tepat untuk setiap orang dan sumber daya dalam perusahaan. "*A place for everything and everything in its place*", memastikan operasi yang teratur dan efisien. Ketertiban ini mengurangi waktu yang terbuang dan meningkatkan produktivitas.

k. Keadilan (*Equity*)

Pemimpin harus bersikap adil dan konsisten dalam perlakuan terhadap karyawan. Keadilan menciptakan loyalitas dan dedikasi di antara staf. Perlakuan yang adil juga mendorong lingkungan kerja yang harmonis.

l. Stabilitas Kepegawaian (*Stability of Tenure of Personnel*)

Tingkat pergantian karyawan yang tinggi dapat mengganggu efisiensi perusahaan. Perusahaan yang dapat memberikan keamanan kerja dan peluang pengembangan karir dapat meningkatkan loyalitas karyawan. Stabilitas tenaga kerja memungkinkan akumulasi pengetahuan dan pengalaman yang berharga bagi perusahaan.

m. Inisiatif (*Initiative*)

Mendorong karyawan untuk mengemukakan ide dan mengambil inisiatif tanpa menunggu perintah. Memberikan kebebasan ini dapat meningkatkan

keaktivitas dan inovasi. Pemimpin harus mendukung dan menghargai inisiatif yang konstruktif.

n. Semangat Korps (*Esprit de Corps*)

Membangun semangat tim dan rasa persatuan di antara anggota perusahaan.

"*Unity is strength*" menekankan pentingnya kerja sama dan moral yang tinggi.

Pemimpin harus mempromosikan komunikasi terbuka dan menghindari konflik untuk mempertahankan semangat korps.

5. Ruang Lingkup Pengelolaan

Ruang lingkup pengelolaan mengacu pada cakupan atau batasan aktivitas yang terlibat dalam proses manajemen suatu perusahaan, bisnis, proyek, atau sumber daya. Hal ini mencakup berbagai aspek yang harus dikelola untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.

Proses pengelolaan dapat berjalan dengan baik dengan bantuan berbagai macam aspek pendukung. (Robbins & Coulter, 2017) menjelaskan bahwa pengelolaan mencakup berbagai aspek yang saling terkait, mulai dari pengelolaan sumber daya manusia hingga pengelolaan strategis. Ruang lingkup pengelolaan tidak hanya terbatas pada aspek internal organisasi, tetapi juga melibatkan faktor eksternal seperti lingkungan dan teknologi. Setelah memahami ruang lingkup ini, perusahaan dapat merencanakan, mengorganisasi, memimpin, dan mengendalikan sumber dayanya untuk mencapai keberhasilan jangka panjang.

a. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengelolaan SDM melibatkan perencanaan, rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan untuk memastikan perusahaan memiliki tenaga kerja

yang kompeten dan termotivasi. SDM adalah aset terpenting dalam perusahaan, sehingga pengelolaannya harus dilakukan secara strategis. Hal ini mencakup evaluasi kinerja, pemberian kompensasi, dan penciptaan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas.

b. Pengelolaan Keuangan

Pengelolaan keuangan berkaitan dengan perencanaan, penganggaran, pengendalian, dan pelaporan keuangan. Pengelolaan keuangan yang efektif memastikan bahwa sumber daya finansial digunakan secara optimal untuk mendukung operasional dan pertumbuhan perusahaan. Hal ini termasuk analisis laporan keuangan, manajemen kas, dan pengambilan keputusan investasi.

c. Pengelolaan Operasional

Pengelolaan operasional fokus pada proses produksi atau penyediaan layanan. Pengelolaan ini melibatkan perencanaan, pengendalian kualitas, dan optimasi proses untuk memastikan efisiensi dan efektivitas. Tujuannya adalah menghasilkan barang atau jasa yang memenuhi standar kualitas dengan biaya yang terkendali.

d. Pengelolaan Pemasaran

Pengelolaan pemasaran mencakup riset pasar, perencanaan produk, promosi, dan distribusi. Pemasaran bertujuan untuk memahami kebutuhan pelanggan dan menciptakan nilai yang memuaskan mereka. Ini melibatkan strategi penetapan harga, pengembangan merek, dan manajemen hubungan pelanggan.

e. Pengelolaan Proyek

Pengelolaan proyek meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan penutupan proyek. Pengelolaan proyek yang baik memastikan bahwa proyek selesai sesuai dengan waktu, anggaran, dan kualitas yang ditetapkan. Ini mencakup alokasi sumber daya, manajemen risiko, dan koordinasi tim.

f. Pengelolaan Lingkungan

Pengelolaan lingkungan berkaitan dengan pengelolaan sumber daya alam, pengendalian polusi, dan pelestarian lingkungan. Tanggung jawab sosial perusahaan dalam mencapai pembangunan berkelanjutan sangatlah penting. Karena melibatkan kebijakan ramah lingkungan dan praktik bisnis yang bertanggung jawab.

g. Pengelolaan Risiko

Pengelolaan risiko melibatkan identifikasi, analisis, dan mitigasi risiko yang mungkin terjadi dalam perusahaan. Pengelolaan risiko bertujuan untuk meminimalkan dampak negatif yang tidak diinginkan. Ini mencakup perencanaan kontinjensi dan pengembangan strategi untuk menghadapi ketidakpastian.

h. Pengelolaan Teknologi Informasi (TI)

Pengelolaan TI meliputi pengelolaan infrastruktur TI, keamanan data, dan pengembangan sistem informasi. TI memainkan peran kritis dalam mendukung operasional perusahaan. Hal ini mencakup integrasi teknologi baru dan pemanfaatan data untuk pengambilan keputusan.

i. **Pengelolaan Strategis**

Pengelolaan strategis melibatkan perumusan visi, misi, tujuan, dan strategi organisasi. Pengelolaan strategis bertujuan untuk mencapai keunggulan kompetitif dan pertumbuhan jangka panjang. Hal ini mencakup analisis lingkungan eksternal dan internal serta pengembangan rencana strategis.

j. **Pengelolaan Logistik dan Rantai Pasok**

Pengelolaan logistik dan rantai pasok melibatkan pengelolaan aliran barang, informasi, dan sumber daya dari pemasok ke konsumen. Pengelolaan ini bertujuan untuk memastikan efisiensi dan efektivitas dalam distribusi. Hal ini mencakup manajemen inventaris, transportasi, dan koordinasi dengan pemasok.

6. Ciri-Ciri Pengelolaan yang Baik

Pengelolaan yang baik memiliki beberapa ciri khas yang membedakannya dari pengelolaan yang kurang efektif dan tidak terstruktur. Ciri-ciri ini mencerminkan bagaimana sebuah perusahaan merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan sumber daya yang dimilikinya untuk mencapai tujuan secara optimal. (Robbins dan Coulter, 2017) menjelaskan bahwa terdapat ciri-ciri pengelolaan yang baik, yaitu meliputi:

a. **Efisiensi**

Pengelolaan yang efisien tidak hanya mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada, tetapi juga memastikan bahwa setiap langkah yang diambil membawa dampak maksimal tanpa pemborosan. Dengan cara ini, setiap

aktivitas atau keputusan yang diambil akan memberikan nilai lebih tanpa menambah beban yang tidak perlu, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga.

b. Efektivitas

Efektivitas dalam pengelolaan berarti bahwa tujuan yang telah ditetapkan tercapai sesuai dengan target yang sudah ditentukan sebelumnya. Selain itu, efektivitas juga mencakup pencapaian hasil dalam waktu yang ditentukan dan memenuhi standar yang diinginkan oleh semua pihak terkait, sehingga tidak ada celah yang menyebabkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan.

c. Transparansi

Pengelolaan yang transparan menciptakan lingkungan yang terbuka, di mana semua proses dan keputusan dapat dipahami dan diakses oleh pihak-pihak yang terlibat. Transparansi ini penting untuk membangun kepercayaan antara manajer dan *stakeholder*, serta memastikan bahwa setiap langkah pengelolaan dapat diawasi dan dipertanggungjawabkan.

d. Responsif

Pengelolaan yang responsif menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan sekitar atau kebutuhan yang muncul dari *stakeholder*. Hal ini mencakup kemampuan untuk mengidentifikasi perubahan dengan cepat, serta mengambil tindakan yang tepat tanpa menunda-nunda, sehingga tujuan perusahaan tetap tercapai meski dalam kondisi yang berubah.

e. Berorientasi Pada Hasil

Pengelolaan yang berorientasi pada hasil fokus pada pencapaian tujuan jangka panjang dan peningkatan kinerja secara berkelanjutan. Hal ini berarti bahwa setiap keputusan dan langkah yang diambil harus sejalan dengan tujuan utama organisasi, serta memprioritaskan pencapaian hasil yang nyata daripada sekadar proses atau aktivitas yang dilakukan tanpa arah yang jelas.

2.2.2. Tenant Relations

1. Definisi *Tenant Relations*

Pada sebuah perusahaan, fungsi *public relations* dapat diterapkan dengan nama serta fokus pemangku kepentingan yang berbeda-beda. Pada pengelolaan *The Hallway Space*, peran *public relations* yang berfokus pada *tenant* dijalankan melalui *Tenant Relations Officer*.

Kata “*Tenant*” menurut kamus Oxford Edisi Keempat, adalah pihak yang menyewa. (Suciawan, 2014) menjelaskan bahwa *tenant* merujuk pada individu yang membayar sejumlah uang sewa untuk menggunakan properti seperti tanah, bangunan, atau kendaraan yang dimiliki oleh orang lain, atau seseorang yang memiliki hak atas properti dengan tujuan untuk disewakan. *Tenant* dapat berupa individu maupun perusahaan yang memanfaatkan properti yang disewakan berdasarkan perjanjian hukum yang mengatur hak serta kewajiban kedua belah pihak. Pada konteks ekonomi dan manajemen properti, keberadaan *tenant* memiliki peran strategis dalam menentukan keberlanjutan investasi aset, di mana aspek seperti durasi sewa, kewajiban pembayaran, serta pemeliharaan properti menjadi bagian integral dari kontrak yang disepakati.

Pada kehidupan sosial maupun profesional, hubungan antarindividu atau kelompok menjadi aspek fundamental yang memengaruhi berbagai dinamika interaksi. Kata “*Relations*” yang dalam Bahasa Indonesia artinya “hubungan” merujuk pada interaksi atau koneksi antara dua pihak atau lebih. (Griffin, 2016) menjelaskan bahwa hubungan adalah suatu bentuk interaksi yang melibatkan komunikasi, kerja sama, dan saling pengertian antara individu atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi berperan sebagai sarana utama untuk menyampaikan informasi, perasaan, dan kebutuhan antar pihak yang terlibat. Selain itu, kerja sama adalah elemen penting yang memastikan setiap pihak berkontribusi dalam upaya bersama untuk mencapai tujuan tersebut. Keterlibatan setiap individu atau kelompok dalam proses ini memerlukan saling pengertian, yaitu pemahaman terhadap pandangan, harapan, dan kebutuhan masing-masing pihak. Tanpa komunikasi yang efektif, kerja sama yang baik, dan saling pengertian, hubungan antar pihak cenderung tidak berjalan dengan lancar dan tidak dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan pengertian ini, hubungan lebih dari sekadar interaksi fisik, melainkan sebuah proses dinamis yang melibatkan perasaan, nilai, dan tujuan yang dijalin bersama.

Berdasarkan penjabaran definisi *Tenant* dan *Relations* di atas, maka *Tenant Relations* (hubungan penyewa) adalah manajemen interaksi antara pemilik properti (*landlord*) dan penyewa (*tenant*) untuk memastikan kepuasan, kepatuhan, dan kelancaran operasional. (Kyle, 2000) menjelaskan bahwa *tenant relations* adalah proses membangun dan memelihara hubungan yang baik antara pemilik properti dan penyewa. Proses ini dilakukan melalui komunikasi yang efektif, yang

memungkinkan kedua belah pihak untuk saling bertukar informasi secara terbuka dan jelas. *Tenant relations* juga mencakup penyelesaian konflik, pemenuhan kebutuhan penyewa, serta upaya menciptakan lingkungan yang nyaman dan kondusif bagi kedua belah pihak. Hubungan yang baik antara pemilik properti dan penyewa dapat meningkatkan loyalitas penyewa, mengurangi tingkat pergantian tenant, serta mendukung keberlanjutan investasi properti dalam jangka panjang.

2. Fungsi *Tenant Relations*

Tenant Relations memiliki peran penting dalam manajemen komunikasi perusahaan dengan publiknya. Fungsi ini bertujuan untuk membangun hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pihak-pihak terkait melalui komunikasi yang efektif. Melalui penggunaan strategi komunikasi yang baik, perusahaan dapat menciptakan pemahaman bersama, meningkatkan penerimaan, serta memperkuat kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan.

Tenant merupakan salah satu sumber daya yang memiliki peran baik dalam suatu ekosistem bisnis. (Suciawan, 2014) menjelaskan bahwa menurut Cutlip & Broom *Tenant Relations* berfungsi untuk membangun jaringan komunikasi yang mampu menciptakan pengertian, penerimaan, dan kerja sama antara perusahaan dan publiknya. Proses ini melibatkan penyelesaian masalah, pembatasan, serta penekanan terhadap tanggung jawab tim pengelola kepada publik berdasarkan kepentingan dan pengaruhnya terhadap keberlangsungan bisnis perusahaan. Selain itu, perencanaan kebijakan yang efektif juga menjadi aspek penting dalam menjalankan fungsi ini.

Tenant Relations bukan hanya berfokus pada komunikasi semata, tetapi juga berperan dalam menjaga keseimbangan antara kepentingan perusahaan dan publiknya. Melalui strategi komunikasi yang terencana, perusahaan dapat membangun kepercayaan serta menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang.

3. Urgensi *Tenant Relations*

Tenant relations yang baik tidak hanya bermanfaat bagi penyewa, tetapi juga bagi pengelola properti. Hubungan yang harmonis dapat mengurangi biaya pergantian penyewa, meningkatkan reputasi properti, dan menarik calon penyewa baru. (Brown, 2018) menjelaskan bahwa penyewa yang merasa dihargai cenderung menjaga properti dengan baik, sehingga mengurangi biaya perbaikan jangka panjang. Hal ini didasari oleh dengan adanya rasa kepemilikan dan kenyamanan, menjadikan penyewa cenderung menjaga kebersihan dan mencegah kerusakan yang tidak perlu.

Komunikasi yang terbuka dan responsif antara pengelola properti dan penyewa berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang nyaman dan profesional. Pengelola yang cepat menanggapi keluhan, menyediakan layanan yang memadai, serta membangun hubungan yang saling menghormati akan meningkatkan kepuasan penyewa. Kepuasan ini tidak hanya mendorong loyalitas penyewa lama, tetapi juga menciptakan efek positif dari mulut ke mulut yang dapat menarik lebih banyak calon penyewa. Maka demikian, hubungan yang baik antara pengelola dan penyewa bukan hanya sekadar strategi manajemen, tetapi juga investasi jangka panjang dalam keberlanjutan bisnis properti.

4. Komponen-Komponen dalam *Tenant Relations*

Tenant Relations adalah aspek krusial dalam pengelolaan properti yang berfokus pada membangun hubungan baik antara pengelola dan penyewa. Hubungan yang harmonis ini tidak hanya meningkatkan kepuasan penyewa tetapi juga berkontribusi pada loyalitas jangka panjang serta citra positif bagi pengelola properti. Untuk mencapai hal tersebut, terdapat beberapa komponen utama dalam *Tenant Relations* yang perlu diperhatikan, yaitu:

a. Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang efektif tidak hanya sekadar bertukar informasi, tetapi juga mencakup transparansi, keterbukaan, dan responsivitas dari kedua belah pihak. Ketika *landlord* mampu menyampaikan kebijakan, aturan, serta tanggung jawab dengan jelas, *tenant* akan lebih mudah memahami hak dan kewajiban mereka, sehingga potensi konflik dapat diminimalisir. (Clampitt, 2017) dalam buku "*Communicating for Managerial Effectiveness*" menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif dapat mencegah kesalahpahaman dan memastikan bahwa kedua belah pihak memiliki ekspektasi yang sama. Komunikasi yang terbuka tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai strategi dalam membangun kepercayaan dan menciptakan lingkungan sewa yang harmonis.

b. Responsif terhadap Keluhan dan Permintaan

Tenant relations yang baik memerlukan respons yang cepat terhadap keluhan dan permintaan tenant. (Seetharaman, 2017) menjelaskan bahwa respons yang cepat terhadap masalah pemeliharaan dan keluhan *tenant* dapat meningkatkan

kepuasan *tenant* secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan efektivitas dalam menangani keluhan bukan hanya sekadar kewajiban administratif, tetapi juga faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi *tenant*. Ketika *tenant* merasa bahwa masalah mereka ditanggapi dengan segera, mereka akan lebih puas dan cenderung mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pihak pengelola. Sebaliknya, keterlambatan dalam merespons dapat menimbulkan frustrasi, menurunkan tingkat kepercayaan, dan bahkan mendorong *tenant* untuk mencari opsi lain. Oleh karena itu, pengelola properti harus memiliki sistem yang efisien dalam menangani permintaan *tenant*, baik melalui layanan pelanggan yang responsif maupun mekanisme pemeliharaan yang proaktif.

c. Pemeliharaan Properti yang Rutin

Pemeliharaan yang rutin dan berkualitas adalah komponen kunci dalam menjaga kepuasan *tenant*. (Barrett & Baldry, 2003) dalam buku "*Facilities Management: Towards Best Practice*" menjelaskan bahwa pemeliharaan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan *tenant* tetapi juga memperpanjang umur properti. Melalui pemeliharaan rutin, *landlord* dapat mencegah masalah teknis yang berpotensi mengganggu kenyamanan *tenant*, seperti kerusakan fasilitas atau kebocoran. Selain itu, properti yang terawat dengan baik mencerminkan profesionalisme pengelola dan menciptakan lingkungan yang lebih aman serta nyaman bagi *tenant*. Jika pemeliharaan diabaikan, masalah kecil dapat berkembang menjadi kerusakan besar yang tidak hanya mempengaruhi kepuasan *tenant* tetapi juga meningkatkan biaya perbaikan

dalam jangka panjang. Oleh karena itu, investasi dalam pemeliharaan berkualitas bukan hanya tentang menjaga aset tetap berfungsi, tetapi juga tentang mempertahankan loyalitas tenant dan nilai properti secara keseluruhan.

d. **Transparansi dalam Kontrak dan Kebijakan**

Transparansi dalam kontrak sewa dan kebijakan properti adalah penting untuk membangun kepercayaan. (Freedman, 2019) menjelaskan bahwa transparansi dalam kontrak dapat mencegah konflik dan memastikan bahwa kedua belah pihak memahami hak dan kewajiban mereka. Ketika isi kontrak sewa dan kebijakan properti disusun dengan jelas dan tanpa ambiguitas, *tenant* dapat memahami dengan pasti apa yang diharapkan dari mereka serta hak yang mereka miliki selama masa sewa. Hal ini membantu mengurangi potensi kesalahpahaman yang dapat berujung pada perselisihan antara *tenant* dan *landlord*. Sebaliknya, ketidakjelasan dalam kontrak dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan, yang berpotensi merugikan kedua belah pihak dalam jangka panjang. Oleh karena itu, memastikan bahwa seluruh klausul dalam perjanjian sewa disusun secara transparan dan dikomunikasikan dengan baik adalah langkah krusial dalam menciptakan hubungan sewa yang harmonis dan profesional.

2.2.3. Ruang Publik

1. Definisi Ruang Publik

Ruang publik merupakan sebuah ranah dalam kehidupan sosial di mana opini publik dapat terbentuk melalui proses diskusi dan pertukaran gagasan. Habermas (1962) menjelaskan bahwa ruang publik seharusnya menjadi tempat di

mana masyarakat dapat berinteraksi secara bebas dan setara untuk membentuk kesadaran kolektif. Ruang ini tidak hanya mencakup tempat fisik seperti taman, alun-alun, atau pusat komunitas, tetapi juga ruang non-fisik seperti media tradisional dan platform digital.

Perkembangan teknologi telah memperluas konsep ruang publik ke ranah digital, di mana media sosial dan forum *online* menjadi sarana baru bagi masyarakat untuk berdiskusi. Habermas mengingatkan bahwa ruang publik ideal harus terbebas dari dominasi kekuasaan dan kepentingan tertentu agar proses deliberasi dapat berlangsung secara sehat. Tantangan seperti algoritma yang memicu polarisasi dan maraknya misinformasi dapat mengancam fungsi ruang publik sebagai wadah demokratis. Maka diperlukan upaya untuk menjaga netralitas dan inklusivitas ruang publik, baik dalam bentuk fisik maupun digital.

2. Tujuan Ruang Publik

Ruang publik memainkan peran krusial dalam kehidupan demokrasi modern sebagai jantung interaksi sosial dan wacana publik. Pada konteks masyarakat kontemporer, keberadaan ruang publik yang sehat menjadi prasyarat penting bagi terciptanya dinamika sosial yang inklusif dan partisipatif. Low dan Smith (2006), ruang publik memiliki peran penting sebagai wahana pembentuk identitas kolektif sekaligus penguat solidaritas sosial, khususnya dalam masyarakat majemuk. Melalui berbagai aktivitas yang terjadi di dalamnya, ruang publik memfasilitasi pertukaran perspektif antarkelompok, yang pada gilirannya dapat mengurangi prasangka dan membangun kesepahaman bersama.

Lebih dari sekadar tempat bertemu, ruang publik berfungsi sebagai arena demokratis dimana warga dapat secara bebas mengekspresikan gagasan, mendiskusikan isu publik, dan memperkuat kohesi sosial. Keberadaannya yang vital inilah yang menjadikan ruang publik sebagai salah satu pilar utama dalam membangun masyarakat yang partisipatif dan berkeadilan sosial.

3. Karakteristik Ruang Publik

Menurut Carmona et al. (2008), ruang publik memiliki beberapa karakteristik utama, yaitu:

- 1) Aksesibilitas: Ruang publik harus terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan ekonomi, sosial, atau fisik. Misalnya, trotoar yang ramah difabel atau taman kota yang gratis merupakan wujud aksesibilitas. Tanpa prinsip ini, ruang publik berisiko menjadi eksklusif dan kehilangan fungsinya sebagai perekat sosial.
- 2) Interaktivitas: Ruang publik harus mendorong interaksi sosial, baik secara spontan maupun terorganisir. Desain bangku melingkar di plaza atau area bermain anak dapat memicu komunikasi antarwarga. Karakteristik ini menjadi pembeda ruang publik dari sekadar "ruang kosong".
- 3) Representatif: Ruang yang baik harus mencerminkan keragaman budaya, usia, dan kebutuhan penggunanya. Contohnya adalah alun-alun yang mengakomodir kegiatan seni tradisional sekaligus pertunjukan modern, atau taman dengan zona untuk lansia dan remaja.
- 4) Pluralitas Fungsi: Fleksibilitas penggunaan adalah kunci—mulai dari pasar kaki lima, unjuk rasa politik, hingga festival budaya harus bisa berlangsung di

ruang yang sama. Lapangan kota yang dipakai untuk olahraga pagi dan konser malam hari adalah contoh ideal.

- 5) Netralitas: Ruang publik harus bebas dari dominasi kelompok tertentu, baik agama, politik, atau korporasi. Ketika sebuah taman didominasi oleh iklan komersial atau dikontrol kelompok tertentu, netralitasnya terganggu dan partisipasi publik menjadi timpang.

4. Jenis-Jenis Ruang Publik

Perkembangan masyarakat modern telah melahirkan beragam manifestasi ruang publik yang dapat dikategorikan berdasarkan medium dan karakter interaksinya. Berikut pembagian utamanya:

1) Ruang Publik Fisik (Material)

Menurut Carr et al. (1992), ruang publik fisik merupakan wujud konkret yang menjadi tulang punggung interaksi sosial di perkotaan. Contohnya meliputi: Taman kota sebagai ruang rekreatif yang menyatukan berbagai demografi; Alun-alun yang berfungsi sebagai pusat aktivitas sosial-budaya; Trotoar yang menjadi ruang transit sekaligus tempat interaksi spontan; Pusat perbelanjaan terbuka yang menggabungkan fungsi komersial dan sosial.

Keunggulan ruang fisik terletak pada kemampuannya menciptakan pengalaman sensorik lengkap (visual, auditori, kinestetik) yang mendorong keterlibatan emosional dan memori kolektif.

2) Ruang Publik Digital (Virtual)

Papacharissi (2002) mengidentifikasi ruang publik digital sebagai transformasi ruang sosial di era informasi yang memiliki karakteristik khusus: Media sosial

(Twitter, Facebook) sebagai arena diskusi publik yang lintas batas; Forum online yang memfasilitasi pertukaran ide spesifik; Blog pribadi yang menjadi ruang ekspresi alternatif; Platform berita digital sebagai sumber informasi bersama.

Ruang digital menawarkan skalabilitas dan akses global, namun sekaligus menghadapi tantangan seperti fragmentasi audiens dan masalah autentisitas identitas.

5. Fungsi Sosial Ruang Publik

Ruang publik berfungsi sebagai tempat berlangsungnya kehidupan sosial sehari-hari di mana individu dapat berinteraksi, beraktivitas, dan membangun relasi dengan sesama. Kehadiran ruang publik yang dirancang secara baik sangat penting untuk mendukung aktivitas sosial, rekreasi, hingga pertukaran budaya dalam masyarakat. Ruang ini tidak hanya menjadi tempat untuk lewat atau berkumpul, tetapi juga menjadi bagian penting dari ritme kehidupan kota yang memungkinkan warga merasakan kebersamaan dan keterhubungan. Whyte (1980), ruang publik yang efektif mampu menumbuhkan rasa aman, nyaman, serta mendorong keterlibatan sosial antarindividu. Ketika ruang publik memberikan suasana yang mendukung, seperti pencahayaan yang baik, akses yang mudah, dan adanya tempat duduk, masyarakat cenderung merasa betah, ingin kembali, dan merasa memiliki kedekatan emosional dengan ruang tersebut. Keterikatan emosional ini menciptakan rasa tanggung jawab kolektif dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

2.3 Kajian Teoritis

1 Model POC3

Pengelolaan memiliki arti yang sama dengan manajemen. Manajemen pun pada hakikatnya memiliki berbagai macam model, tergantung pada siapa yang mengemukakannya. Salah satunya yaitu model manajemen yang dikemukakan oleh Henry Fayol, seorang insinyur dan manajer asal Prancis yang dikenal sebagai salah satu tokoh utama dalam manajemen klasik.

Pada tahun 1916 dalam buku karya Henry Fayol yang berjudul “*Administration Industrielle et Générale*” disebutkan lima fungsi utama manajemen atau pengelolaan, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Commanding* (Pengarahan), *Coordinating* (Pengkoordinasian), dan *Controlling* (Pengawasan) atau yang kemudian disingkat POC3. Fayol mengemukakan bahwa manajemen harus dipandang sebagai sebuah disiplin yang memiliki fungsi tertentu dan dapat dipelajari. POC3, dengan lima fungsi utamanya, menjadi sebuah model yang sangat penting dalam perkembangan teori manajemen.

Asumsi dasar dari model POC3 ini adalah bahwa manajemen dapat dipecah menjadi fungsi-fungsi spesifik yang dapat dipelajari dan diterapkan secara sistematis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi. Fayol percaya bahwa pendekatan ini akan membantu dalam merencanakan, mengorganisir, memimpin, mengoordinasikan, dan mengendalikan operasi organisasi dengan lebih baik.

1. *Planning* (Perencanaan)

Planning (Perencanaan) merupakan fungsi manajemen yang menentukan arah dan strategi perusahaan dalam mencapai tujuan. Proses ini mencakup penetapan tujuan, penyusunan alternatif rencana, serta pemilihan strategi yang paling efektif berdasarkan sumber daya yang tersedia. Selain itu, perencanaan melibatkan perumusan program, penjadwalan, serta pembagian tanggung jawab untuk memastikan implementasi yang optimal.

Perencanaan juga berperan dalam mengoordinasikan seluruh aktivitas agar selaras dengan tujuan perusahaan. (Islami, 2024) menjelaskan bahwa Fayol sebagai penemu, percaya bahwa *Planning* (Perencanaan) merupakan fungsi manajemen yang paling krusial. Hal ini dikarenakan tahap ini menjadi langkah awal dalam keseluruhan proses kegiatan yang akan dijalankan. Perencanaan berperan dalam menetapkan tujuan, merancang strategi, serta menentukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Melalui perencanaan yang matang, sebuah perusahaan dapat bekerja lebih efektif, mengantisipasi potensi risiko, serta mengalokasikan sumber daya secara optimal demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Planning (Perencanaan) dalam perusahaan berbeda di setiap level pengelolaan: pengelolaan puncak, pengelolaan menengah, dan pengelolaan lini pertama. (Hutahaean, 2018) menjelaskan bahwa pengelolaan puncak berfokus pada keselamatan dan pengembangan jangka panjang perusahaan dengan tujuan menentukan posisi masa depan. Proses perencanaannya melibatkan formulasi kebijakan dan strategi dengan mempertimbangkan kondisi global di

masa depan. Kendala yang dihadapi biasanya terkait dengan ketidakpastian sumber daya dan faktor-faktor keberhasilan bisnis. Hasil yang diharapkan adalah pertumbuhan perusahaan yang berkelanjutan, dan pengambilan keputusan didasarkan pada informasi strategis. Untuk mengatasi masalah, pengelolaan puncak bersikap antisipatif serta mempertimbangkan berbagai risiko.

Pengelolaan menengah lebih menekankan pada persaingan dan pengembangan sumber daya untuk mendapatkan keuntungan di masa depan. Perencanaan di level ini melibatkan perumusan sasaran dan program dengan mempertimbangkan sumber daya yang tersedia serta faktor-faktor keberhasilan bisnis. Tantangan yang dihadapi berkaitan dengan bagaimana mengoptimalkan sumber daya agar bisa digunakan secara efektif di masa depan. Hasil yang diharapkan adalah pengembangan potensi perusahaan, dengan pengambilan keputusan berdasarkan analisis kekuatan dan kelemahan internal. Untuk menyelesaikan masalah, manajemen menengah cenderung menggunakan pendekatan sistem yang lebih rasional.

Sementara itu, pengelolaan lini pertama berfokus pada operasional sehari-hari dan penyelesaian masalah jangka pendek. Tujuannya adalah memastikan efisiensi dan stabilitas dalam menjalankan tugas-tugas operasional. Prosesnya melibatkan implementasi langsung dari strategi yang telah dirumuskan di level atas dengan menggunakan sumber daya yang tersedia saat ini. Kendala utama di tingkat ini adalah keterbatasan sumber daya dan tuntutan untuk menyelesaikan tugas dengan cepat. Hasil yang diharapkan adalah kemajuan

dalam pelaksanaan kegiatan operasional. Pengambilan keputusan di level ini didasarkan pada pengalaman lapangan, dan dalam menghadapi masalah, pendekatannya lebih reaktif serta memiliki risiko yang lebih rendah dibandingkan level di atasnya.

Secara keseluruhan, perencanaan dalam perusahaan berbeda di setiap level pengelolaan, di mana pengelolaan puncak berfokus pada visi jangka panjang, pengelolaan menengah bertanggung jawab untuk menerjemahkan strategi ke dalam program, dan pengelolaan lini pertama memastikan implementasi operasional berjalan dengan efisien.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Organizing (Pengorganisasian) adalah proses penting dalam manajemen yang bertujuan untuk membagi, mengelompokkan, dan mengoordinasikan tugas di antara berbagai unit atau departemen dalam sebuah Perusahaan. Proses ini memastikan bahwa setiap bagian memiliki peran yang jelas dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada pengorganisasian, dilakukan identifikasi serta pengelompokan aktivitas berdasarkan fungsi atau tujuan tertentu, diikuti dengan pendelegasian wewenang dan tanggung jawab kepada individu atau tim yang kompeten. Melalui struktur perusahaan yang tertata dengan baik, perusahaan dapat beroperasi lebih efisien, menghindari tumpang tindih tugas, serta memastikan bahwa strategi yang dirancang dapat diimplementasikan secara efektif demi mencapai tujuan yang diinginkan.

Komunikasi merupakan aspek penting dalam *Organizing* (Pengorganisasian). (Islami, 2024) menjelaskan bahwa struktur

pengorganisasian yang baik juga dapat mendorong dinamika komunikasi yang lebih aktif dan proaktif. Melalui pembagian tugas dan wewenang yang jelas, setiap individu dalam perusahaan dapat memahami peran serta tanggung jawabnya, sehingga meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan koordinasi. Komunikasi yang efektif dalam proses pengorganisasian memungkinkan adanya aliran informasi yang lancar, mempercepat pengambilan keputusan, serta mendorong kolaborasi yang lebih erat antar anggota tim. Selain itu, komunikasi yang proaktif dapat menciptakan lingkungan kerja yang responsif terhadap perubahan, memotivasi anggota perusahaan untuk lebih berinisiatif, serta membangun budaya kerja yang lebih terbuka dan adaptif terhadap tantangan yang dihadapi.

Proses pengorganisasian merupakan rangkaian langkah berkelanjutan yang memerlukan penyesuaian agar efektivitas organisasi tetap terjaga dan meningkat. (Hutahaean, 2018) menjelaskan bahwa terdapat beberapa tahapan proses dalam pengorganisasian. Tahapan pertama adalah memahami kembali rencana dan tujuan perusahaan sebagai dasar pelaksanaan. Selanjutnya, perusahaan harus menetapkan tugas-tugas utama dengan merinci pekerjaan yang harus dilakukan agar selaras dengan visi dan misi. Setelah itu, tugas-tugas tersebut dibagi ke dalam aktivitas yang lebih spesifik dan dapat dikerjakan oleh individu atau tim secara efektif. Langkah berikutnya adalah mengalokasikan sumber daya serta memberikan arahan yang tepat agar setiap tugas dapat dikelola secara logis dan efisien, termasuk menetapkan mekanisme kerja yang terorganisir. Tahap terakhir adalah mengevaluasi hasil strategi

pengorganisasian yang telah diterapkan guna memastikan efektivitasnya serta melakukan perbaikan jika diperlukan.

3. *Commanding* (Pengarahan)

Commanding atau fungsi mengarahkan berperan dalam mengoordinasikan seluruh elemen dalam perusahaan agar fokus pada pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Fungsi ini mencakup pemberian perintah, instruksi, serta pengarahan kepada karyawan agar mereka dapat menjalankan rencana perusahaan dengan efektif. Selain itu, *commanding* juga berperan dalam memberikan motivasi kepada karyawan agar tetap bersemangat dan produktif dalam menjalankan tugasnya. Jika fungsi *planning*, *organizing*, dan *staffing* lebih berfokus pada perencanaan serta persiapan, maka *commanding* adalah tahap di mana pekerjaan sebenarnya dilakukan. Melalui pengarahan yang baik, perusahaan dapat memastikan bahwa strategi yang telah dirancang dapat diimplementasikan dengan optimal demi mencapai hasil yang diharapkan.

Pencapaian tujuan dalam sistem pengelolaan dapat dilakukan dengan mengarahkan aktivitas anggota organisasi agar tetap berada pada jalur yang benar. (Hutahaean, 2018) menjelaskan bahwa proses pengarahan ini mencakup empat komponen utama, yaitu kepemimpinan, motivasi, pertimbangan terhadap kelompok, dan komunikasi.

Pada proses pengarahan, kepemimpinan memegang peran penting dalam memberikan arahan yang jelas, mengambil keputusan strategis, dan memastikan setiap anggota tim bekerja sesuai dengan visi serta misi

perusahaan. Selain itu, motivasi juga menjadi faktor krusial dalam meningkatkan semangat kerja, baik melalui penghargaan, insentif, maupun pengakuan atas pencapaian individu atau tim. Sedangkan pertimbangan terhadap kelompok diperlukan untuk memastikan kerja sama yang harmonis serta mengatasi potensi konflik yang dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Komunikasi yang efektif juga menjadi elemen utama dalam pengarahan, di mana penyampaian informasi yang jelas, keterbukaan dalam menerima masukan, serta koordinasi yang baik antar anggota perusahaan sangat diperlukan agar tugas dan tanggung jawab dapat dijalankan dengan optimal. Melalui penggabungan keempat komponen ini, perusahaan dapat lebih mudah mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

Commanding (Pengarahan) yang baik tentu berasal dari penyampaian pesan yang baik pula. (Islami, 2024) menjelaskan bahwa *Commanding* (Pengarahan) juga merujuk pada tahap di mana pesan yang telah dirancang dan disusun sebelumnya benar-benar disampaikan kepada audiens atau penerima. Tujuan utama dari tahap ini adalah memastikan bahwa informasi dapat diterima dengan jelas, efektif, dan sesuai dengan maksud yang telah ditetapkan sebelumnya. Sasaran dari pelaksanaan komunikasi bisa berbeda-beda tergantung pada jenis dan konteks komunikasi yang dilakukan. Misalnya, dalam komunikasi instruksional, tujuan utamanya adalah memastikan bahwa instruksi yang diberikan dapat dipahami dengan baik oleh penerima. Sementara itu, dalam komunikasi persuasif, fokusnya adalah mengajak atau memengaruhi penerima agar bertindak sesuai dengan harapan yang diinginkan.

4. *Coordinating* (Pengkoordinasian)

Coordinating atau fungsi pengkoordinasian bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional dalam perusahaan berjalan selaras, terstruktur, dan bebas dari kekacauan atau konflik. Fungsi ini berperan dalam menyelaraskan tugas serta tanggung jawab di berbagai unit atau departemen agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan. Melalui koordinasi yang baik, setiap bagian dalam perusahaan dapat bekerja secara harmonis, meningkatkan efisiensi, serta memastikan bahwa semua elemen bergerak menuju tujuan yang sama. Sinkronisasi antar departemen menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih terorganisir dan produktif.

Coordinating dalam pengelolaan memiliki peran penting dalam menyelaraskan berbagai aktivitas organisasi agar tidak terjadi kekacauan, kesenjangan, atau ketidakseimbangan dalam pelaksanaan tugas. (Khasanah, 2023:14) menjelaskan bahwa proses koordinasi ini dilakukan dengan cara menghubungkan, menyatukan, dan menyesuaikan pekerjaan yang dilakukan oleh berbagai pihak dalam organisasi, khususnya antara pimpinan dan bawahan. Melalui adanya koordinasi yang baik, kerja sama yang terarah dapat terwujud guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk menerapkan fungsi koordinasi ini mencakup pemberian instruksi dan perintah yang jelas, penyelenggaraan pertemuan rutin guna membahas kendala dan progres kerja, serta memberikan penjelasan dan bimbingan agar seluruh tim memiliki pemahaman yang sama terhadap tujuan yang ingin dicapai. *Coordinating* membantu menciptakan

lingkungan kerja yang harmonis, meningkatkan efisiensi operasional, dan memastikan setiap individu dalam organisasi bekerja secara sinergis menuju pencapaian tujuan bersama.

Coordinating (Pengkoordinasian) erat kaitannya dengan komunikasi interpersonal. (Islami, 2024) menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan koordinasi memerlukan keterampilan komunikasi antarpribadi yang baik agar mitra kerja bersedia berkolaborasi. Koordinasi juga berperan dalam memastikan komunikasi lebih tepat sasaran karena melibatkan berbagai bidang dan sudut pandang. Pada praktiknya, koordinasi dalam komunikasi membantu perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memastikan bahwa setiap kegiatan berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditentukan. Selain itu, koordinasi juga berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja dengan menyelaraskan serta mengintegrasikan berbagai aktivitas yang ada.

5. *Controlling* (Pengawasan)

Controlling atau fungsi pengendalian berperan dalam mengevaluasi serta melakukan koreksi terhadap setiap aktivitas yang telah dan sedang berlangsung dalam Perusahaan. Fungsi ini memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil tetap sejalan dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Ketika ditemukan penyimpangan atau ketidaksesuaian, maka langkah korektif dapat segera dilakukan untuk mengarahkan kembali proses kerja agar tetap berada dalam jalur yang benar. Melalui adanya pengendalian yang efektif, perusahaan

dapat menjaga konsistensi kinerja, meningkatkan efisiensi, serta meminimalkan risiko kesalahan dalam pencapaian tujuan.

Controlling dalam pengelolaan merupakan proses penting yang bertujuan untuk memastikan bahwa kualitas kerja terus meningkat sehingga sasaran yang telah direncanakan dapat tercapai. (Suahyowati, 2017:22) menjelaskan bahwa pada pelaksanaannya, seorang pimpinan perusahaan harus melakukan lima langkah strategis. Pertama, menentukan sistem laporan yang berfungsi sebagai alat untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja karyawan serta pencapaian perusahaan. Kedua, menetapkan standar prestasi kerja yang menjadi tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi setiap tugas yang dilakukan. Ketiga, mengukur hasil pekerjaan guna menilai sejauh mana target yang telah ditetapkan dapat direalisasikan serta mengidentifikasi kekurangan yang perlu diperbaiki. Keempat, melakukan koreksi terhadap segala bentuk penyimpangan atau ketidaksesuaian yang muncul dalam proses kerja agar dapat segera diperbaiki sebelum berdampak lebih besar. Terakhir, memberikan imbalan bagi karyawan yang menunjukkan performa baik serta melakukan antisipasi terhadap kemungkinan penyimpangan, sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja dan menciptakan lingkungan yang produktif. Melalui penerapan kelima langkah ini, perusahaan dapat menjalankan sistem pengendalian dan pengawasan yang efektif guna mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Pada sebuah organisasi, evaluasi dilakukan setelah seluruh program yang telah direncanakan terlaksana. (Marbun, dkk.2023) menjelaskan bahwa pada

konteks komunikasi, proses pemantauan dan evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas pesan yang disampaikan. Hal ini mencakup pengawasan komunikasi yang telah terjadi guna memastikan bahwa tujuan komunikasi tercapai serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki, seperti apakah pesan dapat diterima dengan baik oleh penerima. Selain itu, umpan balik dari pesan yang telah disampaikan menjadi bahan evaluasi dan pedoman untuk pelaksanaan kegiatan selanjutnya. Pada perusahaan, pengawasan terhadap penyampaian pesan biasanya dilakukan sebelum pesan disampaikan, dengan menyusun kerangka awal agar isi komunikasi tetap sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Melalui adanya proses kontrol dan evaluasi dalam setiap tahapan komunikasi, risiko kesalahan penyampaian informasi dapat diminimalkan, sehingga efektivitas komunikasi dapat terus ditingkatkan.

Model POC3 dari Henry Fayol relevan dengan penelitian ini karena memberikan kerangka kerja yang sistematis dalam mengelola *tenant relations* di *The Hallway Space* Bandung. Model ini membantu tim pengelola dalam menyusun strategi yang lebih terstruktur, sehingga setiap aspek dalam hubungan dengan *tenant* dapat dikelola secara efektif. Melalui pendekatan yang jelas, pengelola dapat memastikan bahwa komunikasi dengan penyewa berjalan lancar, masalah yang muncul dapat ditangani dengan cepat, dan penyewa merasa diperhatikan serta didukung dalam operasional mereka. Selain itu, model ini juga memberikan arah bagi *Tenant Relations Officer* dalam menjalankan tugasnya secara profesional, baik

dalam menangani keluhan, mengatur interaksi dengan tenant, maupun memastikan keberlanjutan kerja sama dengan mereka.

Penerapan model ini menjadi penting karena dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas *tenant*, yang pada akhirnya berkontribusi pada stabilitas dan keberlangsungan bisnis *The Hallway Space*. Melalui manajemen yang lebih sistematis, potensi konflik dengan penyewa dapat diminimalkan, dan hubungan antara kedua belah pihak dapat berkembang secara lebih harmonis. Selain itu, model ini memungkinkan pengelola untuk lebih adaptif dalam menghadapi tantangan, seperti persaingan dengan ruang kreatif lain atau perubahan kebutuhan penyewa. Demikian pendekatan ini tidak hanya membantu dalam menjaga hubungan yang baik dengan *tenant*, tetapi juga memperkuat posisi *The Hallway Space* sebagai ruang kreatif yang mampu memberikan nilai tambah bagi komunitas bisnisnya.

