

ABSTRAK

Rendi Rismawan: Pengelolaan *Tenant Relations* dalam Menjaga Kemitraan *Franchisee* di PT. Indomarco Prismatama.

Pertumbuhan jumlah mitra *Franchisee* di sektor ritel modern menuntut perusahaan untuk memiliki strategi komunikasi yang efektif dalam menjaga hubungan kemitraan. PT. Indomarco Prismatama, sebagai pengelola jaringan gerai waralaba Indomaret, memiliki peran penting dalam memastikan kemitraan dengan para *Franchisee* berjalan secara harmonis dan profesional. *Tenant Relations Officer* (TRO) menjadi bagian strategis dalam menjembatani komunikasi antara perusahaan dan mitra *Franchisee*. Pengelolaan *Tenant Relations* menjadi krusial dalam menciptakan hubungan yang saling menguntungkan, mendukung kelancaran operasional, serta mempertahankan standar layanan perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses pengelolaan *Tenant Relations* dalam menjaga kemitraan *Franchisee* di PT. Indomarco Prismatama Bandung melalui pendekatan model manajerial POC3 (*Planning, Organizing, Commanding, Coordinating, dan Controlling*) yang dikemukakan oleh Henry Fayol. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam dengan *Franchisee Supervisor* dan *Tenant Relations Officer*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap kegiatan dalam pengelolaan *Tenant Relations* di PT. Indomarco Prismatama telah diimplementasikan sesuai dengan lima fungsi manajemen dalam model POC3. Identifikasi dilakukan sebagai berikut: 1) *Planning*, berfokus pada identifikasi mitra *Franchisee* dan perencanaan strategis untuk menjaga kesinambungan hubungan kemitraan; 2) *Organizing*, mencakup penyusunan struktur organisasi dan pembagian tugas yang jelas antara *Supervisor* dan *Tenant Relations Officer*; 3) *Commanding*, meliputi pemberian instruksi dan pengarahan pelaksanaan tugas agar sesuai dengan kebijakan perusahaan; 4) *Coordinating*, dilakukan melalui koordinasi *vertikal* antara *Supervisor* dan TRO, serta koordinasi *horizontal* antar divisi untuk menyelesaikan persoalan mitra secara sinergis; dan 5) *Controlling*, terdiri atas evaluasi tingkat kepuasan mitra dan evaluasi kinerja *Tenant Relations Officer* yang dilakukan secara berkala.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan *Tenant Relations* tidak hanya menciptakan hubungan kerja yang harmonis, tetapi juga memperkuat sistem kemitraan *Franchisee* melalui penerapan prinsip manajerial yang terstruktur

Kata Kunci: Pengelolaan, *Tenant Relations*, Kemitraan *Franchisee*, POC3, PT. Indomarco Prismatama.

ABSTRACT

Rendi Rismawan: Tenant Relations Management in Maintaining Franchisee Partnerships at PT. Indomarco Prismatama.

The increasing number of franchisee partners in the modern retail sector requires companies to implement effective communication strategies to maintain strong partnerships. PT. Indomarco Prismatama, as the operator of the Indomaret franchise network, plays a vital role in ensuring that its partnerships with franchisees run harmoniously and professionally. The Tenant Relations Officer (TRO) serves as a strategic liaison, bridging communication between the company and its franchisee partners. Tenant Relations management is crucial in building mutually beneficial relationships, supporting operational continuity, and maintaining the company's service standards.

This study aims to identify the process of Tenant Relations management in maintaining franchisee partnerships at PT. Indomarco Prismatama Bandung by applying the POC3 managerial model (Planning, Organizing, Commanding, Coordinating, and Controlling) developed by Henry Fayol. This research adopts a descriptive qualitative approach under a constructivist paradigm. Data collection techniques include field observation and in-depth interviews with Franchisee Supervisors and Tenant Relations Officers.

The findings indicate that every activity in Tenant Relations management at PT. Indomarco Prismatama has been implemented in accordance with the five managerial functions of the POC3 model. The identification is as follows: (1) Planning, focusing on franchisee identification and strategic planning to ensure the sustainability of partnerships; (2) Organizing, involving the development of organizational structure and clear task distribution between Supervisors and TROs; (3) Commanding, consisting of instructions and task direction to align with company policies; (4) Coordinating, carried out through vertical coordination between Supervisors and TROs and horizontal coordination across divisions to resolve franchisee issues efficiently; and (5) Controlling, involving regular evaluation of franchisee satisfaction and TRO performance.

These findings show that structured Tenant Relations management not only creates a harmonious working relationship but also strengthens the franchise partnership system through the implementation of organized managerial principles.

Keywords: Management, Tenant Relations, Franchisee Partnership, POC3, PT. Indomarco Prismatama.