

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tenant Relations merupakan salah satu bagian dari kegiatan public relations yang dilakukan oleh manajemen untuk membangun dan menjaga hubungan baik dengan penyewa, termasuk mitra *Franchisee*. *Tenant Relations* berperan penting untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas mitra *Franchisee* melalui komunikasi yang efektif, penyelesaian masalah yang cepat, dan pemenuhan kebutuhan operasional. Hubungan yang baik ini tidak hanya berkontribusi pada keberlangsungan kemitraan, tetapi juga membantu meningkatkan stabilitas bisnis secara keseluruhan. (Rahma Wirana,2016:2) dijelaskan bahwa komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik,dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan. Hal ini menekankan bahwa komunikasi bukan hanya tentang pengiriman pesan, tetapi juga tentang keberhasilan penerima dalam memahami maksud sebenarnya dari pesan tersebut.

Tenant Relations juga mencakup pemberian nilai tambah melalui penyediaan fasilitas atau dukungan operasional yang dirancang untuk meningkatkan kenyamanan dan produktivitas mitra *Franchisee*. Upaya ini dapat mencakup penyelenggaraan program atau acara khusus yang memperkuat hubungan kerja sama. Tujuan dari pendekatan ini adalah tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi mitra *Franchisee*, tetapi juga memperkuat reputasi sebagai franchisor yang peduli terhadap kebutuhan mitra. Dengan demikian, *Tenant*

Relations yang efektif dapat menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dan berkelanjutan antara perusahaan dan mitra *Franchisee*.

Hubungan yang harmonis antara manajemen dan mitra *Franchisee* memiliki peran krusial dalam memastikan keberlangsungan bisnis ritel seperti di PT. Indomarco Prismatama. Manajemen yang responsif serta komunikasi yang transparan dapat mendukung mitra *Franchisee* dalam mengembangkan operasionalnya, sementara mitra *Franchisee* yang merasa puas cenderung lebih loyal dan memperpanjang masa kerja samanya. Relasi yang baik menjadi elemen penting dalam bisnis *Franchisee* untuk menciptakan hubungan kemitraan yang solid dan saling menguntungkan. Tantangan sering muncul dalam menjaga hubungan ini, terutama terkait dengan ekspektasi mitra *Franchisee* terhadap fasilitas, dukungan operasional, dan pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pihak manajemen.

Indomarco Prismatama di Bandung, sebuah perusahaan ritel besar yang mengelola jaringan minimarket Indomaret. Indomarco Prismatama merupakan Perusahaan retail minimarket berskala nasional, memiliki 27 kantor cabang di Indonesia dengan lebih dari 14.200 gerai minimarket yang tersebar di pulau Jawa, Sumatra, Kalimantan, Bali dan Sulawesi serta telah mempekerjakan lebih dari 100.000 SDM di seluruh Indonesia. PT. Indomarco Prismatama menghadapi tantangan yang signifikan dalam menjaga hubungan yang harmonis dengan mitra *Franchisee* di tengah lingkungan bisnis yang dinamis. Mitra *Franchisee* tidak hanya diharapkan untuk menjalankan operasional sesuai standar perusahaan, tetapi

juga memerlukan dukungan yang optimal dari pihak manajemen untuk memastikan kelancaran kerja sama.

PT. Indomarco Prismatama tidak hanya fokus pada penyediaan produk berkualitas, tetapi juga penting untuk membangun hubungan yang kuat dengan mitra *Franchisee* dan pemangku kepentingan lainnya. *Tenant Relations* berperan sebagai strategi utama untuk memperkuat hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dan mitra *Franchisee* melalui komunikasi yang efektif. *Tenant Relations* bertindak sebagai penghubung antara PT. Indomarco Prismatama dan mitra *Franchisee*, memungkinkan perusahaan untuk menyampaikan informasi, program, serta kebijakan yang mendukung operasional dan kepuasan mitra. Dengan dukungan yang solid dari tim internal, khususnya divisi yang bertanggung jawab untuk memperkuat hubungan dengan mitra *Franchisee*, perusahaan dapat meningkatkan kinerja operasional dan menciptakan loyalitas jangka panjang dari mitra *Franchisee* terhadap PT. Indomarco Prismatama.

PT. Indomarco Prismatama menyadari bahwa keberhasilan jangka panjang tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga oleh hubungan yang kuat dan harmonis dengan pelanggan serta pemangku kepentingan lainnya. Pengelolaan *Tenant Relations* menjadi elemen penting dalam strategi untuk membangun dan memperkuat citra positif perusahaan di mata publik. Dengan komunikasi yang efektif, perusahaan dapat menciptakan kepercayaan dan meningkatkan reputasinya, baik di kalangan pelanggan maupun mitra bisnis

Sebagai penghubung utama, hubungan *Tenant Relations* memungkinkan PT. Indomarco Prismatama untuk menyampaikan berbagai informasi penting

kepada mitra waralaba, seperti promosi, program kerja, kebijakan operasional, dan inovasi terbaru dalam produk atau layanan. Proses ini dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, baik digital, seperti aplikasi internal, email, dan grup diskusi online, maupun tradisional, seperti pertemuan langsung, pelatihan, dan acara khusus untuk mitra *Franchisee*. Pendekatan ini membantu perusahaan menjaga hubungan yang transparan dan profesional dengan mitra waralaba, memastikan sekaligus pesan perusahaan tersampaikan secara konsisten, efektif, dan mendukung terciptanya hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

Salah satu komponen utama dalam *Tenant Relations* di PT. Indomarco Prismatama adalah peran Humas sekaligus *Supervisor* Bidang *Franchisee* yang juga berfungsi sebagai penghubung utama antara perusahaan dan mitra *Franchisee*. Divisi ini bertugas menjaga hubungan dengan mitra *Franchisee* agar tetap solid dan produktif melalui komunikasi yang berkesinambungan. Humas sekaligus *Supervisor* PT. Indomarco berperan dalam membantu mitra memahami standar operasional perusahaan, menyediakan pelatihan yang sesuai, serta memberikan dukungan dalam mengatasi berbagai tantangan di lapangan. Hubungan yang terjalin melalui pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional mitra *Franchisee* tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap PT. Indomarco Prismatama, menciptakan kerja sama yang berkelanjutan dan saling menguntungkan.

Tenant Relations juga berperan penting dalam menunjukkan komitmen PT. Indomarco Prismatama terhadap dukungan dan perhatian yang diberikan kepada mitra *Franchisee*. Keberhasilan *Tenant Relations* sangat bergantung pada

kemampuannya untuk menyesuaikan strategi komunikasi dengan kebutuhan dan harapan mitra *Franchisee*. Dengan memahami preferensi dan ekspektasi mitra, PT. Indomarco Prismatama dapat terus meningkatkan efektivitas kerja sama di pasar sekaligus memperkuat hubungan yang saling menguntungkan, menciptakan kemitraan yang lebih produktif dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil data pra-penelitian, hubungan yang harmonis antara PT. Indomarco Prismatama dengan mitra *Franchisee* memiliki peran penting dalam memastikan keberhasilan operasional dan pencapaian target perusahaan, khususnya dalam konteks *Tenant Relations*. Komunikasi yang transparan dan responsif dari pihak perusahaan, yang di jallin humas sekaligus *Supervisor* Bidang *Franchisee*, menjadi faktor kunci dalam mendukung mitra *Franchisee* menjalankan operasional secara efektif dan efisien. Hubungan ini, yang dibangun atas dasar saling percaya dan dukungan, menciptakan motivasi dan loyalitas yang tinggi di kalangan mitra *Franchisee*, sehingga mereka terdorong untuk mencapai hasil yang maksimal. Peneliti melihat bahwa PT. Indomarco Prismatama di Bandung merupakan objek penelitian yang relevan untuk mengeksplorasi strategi *Tenant Relations* yang diterapkan oleh Humas sekaligus *Supervisor* Bidang *Franchisee* dalam menjaga hubungan dengan mitra agar lebih optimal.

Keunikan dari penelitian ini terletak pada fokusnya yang mendalam terhadap aktivitas pengelolaan *Tenant Relations* yang dijalankan oleh Humas sekaligus *Supervisor* Bidang *Franchisee* di PT. Indomarco Prismatama Bandung. Dalam peran gandanya, Humas sekaligus *Supervisor* tidak hanya berfungsi sebagai penghubung komunikasi, tetapi juga terlibat langsung dalam perencanaan,

pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, hingga pengawasan aktivitas *Tenant Relations*. Penelitian ini mengkaji bagaimana strategi dan praktik pengelolaan *Tenant Relations* dilakukan secara sistematis untuk menjaga hubungan yang harmonis dan profesional dengan mitra *Franchisee*, khususnya dalam konteks industri ritel. Aspek ini sering kali kurang mendapat perhatian dalam penelitian sebelumnya, padahal memiliki peran penting dalam membangun loyalitas, meningkatkan kepuasan, dan mendukung produktivitas mitra *Franchisee*.

1.2 Fokus Penelitian

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

1. Bagaimana perencanaan (*Planning*) dalam pengelolaan *Tenant Relations* untuk menjalin hubungan yang efektif dengan mitra *Franchisee* PT. Indomarco Prismatama?
2. Bagaimana pengorganisasian (*Organizing*) dalam struktur *Tenant Relations* yang mendukung hubungan kemitraan dengan mitra *Franchisee* di PT. Indomarco Prismatama?
3. Bagaimana pengarahan (*Commanding*) dalam mengelola *Tenant Relations* untuk memastikan tujuan hubungan dengan mitra *Franchisee* dapat tercapai dengan baik di PT. Indomarco Prismatama?

4. Bagaimana pengkoordinasian (*Coordinating*) antara PT. Indomarco Prismatama dan mitra *Franchisee* dalam meningkatkan efektivitas *Tenant Relations*?
5. Bagaimana pengawasan (*Controlling*) terhadap *efektivitas Tenant Relations* dalam menjaga dan memperkuat hubungan dengan mitra *Franchisee* di PT. Indomarco Prismatama?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang dijabarkan dalam beberapa pertanyaan penelitian sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui perencanaan (*Planning*) dalam pengelolaan *Tenant Relations* untuk menjalin hubungan yang efektif dengan mitra *Franchisee* PT. Indomarco Prismatama?
2. Mengetahui pengorganisasian (*Organizing*) dalam struktur *Tenant Relations* yang mendukung hubungan kemitraan dengan mitra *Franchisee* di PT. Indomarco Prismatama?
3. Mengetahui pengarahan (*Commanding*) dalam mengelola *Tenant Relations* untuk memastikan tujuan hubungan dengan mitra *Franchisee* dapat tercapai dengan baik di PT. Indomarco Prismatama?
4. Mengetahui pengkoordinasian (*Coordinating*) antara PT. Indomarco Prismatama dan mitra *Franchisee* dalam meningkatkan *efektivitas Tenant Relations*?

5. Mengetahui pengawasan (*Controlling*) terhadap *efektivitas Tenant Relations* dalam menjaga dan memperkuat hubungan dengan mitra *Franchisee* di PT. Indomarco Prismatama?

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengelolaan *Tenant Relations* yang diterapkan oleh Humas Sekaligus *Supervisor* Bidang *Franchisee* dalam menjaga hubungan yang harmonis dan produktif dengan mitra *Franchisee*. Penelitian ini didasarkan pada konsep POC3 yang dikembangkan oleh Henry Fayol pada tahun 1916, yang menjelaskan lima fungsi utama manajemen: *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Commanding* (Pengarahan), *Coordinating* (Pengkoordinasian), dan *Controlling* (Pengawasan). Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis strategi *Tenant Relations* dalam mendukung tercapainya efisiensi operasional dan loyalitas mitra *Franchisee* terhadap PT. Indomarco Prismatama.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai strategi dalam membangun dan memelihara hubungan yang harmonis antara PT. Indomarco Prismatama dan mitra *Franchisee*. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas dinamika pengelolaan hubungan kemitraan dalam konteks *Tenant Relations*, khususnya di sektor ritel atau industri serupa.

Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi peneliti lain di bidang *Tenant Relations*, khususnya dalam mengkaji pengelolaan komunikasi yang efektif antara perusahaan dan mitra *Franchisee*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan referensi yang komprehensif mengenai pengelolaan *Tenant Relations* yang diterapkan oleh PT. Indomarco Prismatama. Para praktisi public relations diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik *Tenant Relations*, termasuk teknik-teknik komunikasi yang efektif serta pendekatan yang dapat memperkuat hubungan dengan mitra *Franchisee*, sehingga menciptakan kerja sama yang saling menguntungkan dan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi acuan dan evaluasi bagi tim *Tenant Relations* di PT. Indomarco Prismatama dalam upaya memelihara hubungan yang baik dengan mitra *Franchisee*. Analisis mendalam dalam penelitian ini akan mengidentifikasi kekuatan serta area yang perlu ditingkatkan, sehingga dapat memberikan peta jalan yang jelas dalam mengelola hubungan dengan mitra *Franchisee* secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat berfungsi sebagai rekomendasi strategis bagi *Tenant Relations* di PT. Indomarco Prismatama dalam memperbaiki aspek-aspek komunikasi dengan mitra *Franchisee*. Berdasarkan temuan, saran, dan rekomendasi yang muncul dari penelitian ini, PT. Indomarco Prismatama dapat meningkatkan pengalaman mitra *Franchisee*, menciptakan hubungan yang lebih

kolaboratif, serta membangun lingkungan kerja yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

1.5 Tinjauan Praktis

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. Sugiyono (2010: 54) mengatakan bahwa landasan teori adalah alur logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proporsi yang disusun secara sistematis. Landasan teori berfungsi sebagai pijakan utama dalam penelitian untuk membantu peneliti memahami persoalan penelitian dan mengembangkan hipotesis atau pertanyaan penelitian yang jelas.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini membahas pengelolaan *Tenant Relations* di PT. Indomarco Primatama. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah POC3, yang dipilih karena mencakup elemen-elemen penting dalam pengelolaan hubungan, seperti perspektif tenant, tujuan yang jelas, komunikasi dua arah, keberlanjutan, dan komitmen. Model POC3 ini memungkinkan manajemen PT. Indomarco untuk lebih memahami dan merespons kebutuhan mitra *Franchisee* secara komprehensif, sehingga dapat membangun hubungan yang lebih kuat dan harmonis. Kerangka ini digunakan untuk memastikan pengelolaan *Tenant Relations* yang terstruktur dan lebih efektif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas mitra *Franchisee*. Model POC3 menjadi acuan bagi peneliti untuk memahami proses

pengelolaan hubungan antara PT. Indomarco dengan mitra *Franchisee*, yang juga berfokus pada pencapaian tujuan bersama dan kesuksesan operasional.

Pengaplikasian model POC3 dapat memberikan fokus yang jelas dalam penelitian, karena model ini dibagi menjadi beberapa proses yang relevan dengan pengelolaan *Tenant Relations* di PT. Indomarco Prismatama. Model ini berlandaskan pada lima fungsi manajemen yang dijelaskan oleh Henry Fayol pada tahun 1916, yaitu: *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Commanding* (Pengarahan), *Coordinating* (Pengkoordinasian), dan *Controlling* (Pengawasan).

1. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan dalam *Tenant Relations* bertujuan untuk memastikan hubungan yang efektif antara PT. Indomarco Prismatama dan mitra *Franchisee*. Perusahaan menyusun strategi dalam membangun hubungan jangka panjang dengan mitra, termasuk identifikasi kebutuhan mitra, perancangan kebijakan *Tenant Relations*, serta penyusunan program komunikasi dan pendampingan bagi mitra *Franchisee*. Divisi *Tenant Relations* berperan dalam memastikan bahwa perencanaan ini dapat membantu mengoptimalkan kemitraan dan meningkatkan kepuasan mitra *Franchisee* terhadap sistem yang diterapkan.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian dalam *Tenant Relations* mencakup pembentukan struktur yang jelas dalam mengelola hubungan dengan mitra

Franchisee. PT. Indomarco Prismatama membagi tugas dan tanggung jawab kepada tim *Tenant Relations* agar dapat menjalankan fungsinya secara efektif. Struktur ini mencakup pengelolaan komunikasi, penyelesaian keluhan, pemberian dukungan operasional, serta koordinasi antara berbagai pihak yang terlibat dalam kemitraan. Pengorganisasian yang baik memungkinkan perusahaan memberikan layanan yang lebih sistematis dan responsif kepada mitra *Franchisee*.

3. *Commanding* (Pengarahan)

Pengarahan dalam *Tenant Relations* berfokus pada bagaimana PT. Indomarco Prismatama memberikan bimbingan dan arahan kepada mitra *Franchisee* agar dapat menjalankan bisnis sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan. *Tenant Relations* memastikan bahwa mitra memahami hak dan kewajibannya dalam kemitraan, mengikuti regulasi yang berlaku, serta menjalankan prosedur operasional dengan baik. Pengarahan ini dilakukan melalui sosialisasi kebijakan, pelatihan, serta pendampingan bagi mitra untuk memastikan implementasi kebijakan *Tenant Relations* yang efektif.

4. *Coordinating* (Pengkoordinasian)

Koordinasi dalam *Tenant Relations* bertujuan untuk menyelaraskan hubungan antara PT. Indomarco Prismatama dan mitra *Franchisee* agar dapat bekerja sama secara harmonis. *Tenant Relations* berperan dalam menjembatani kepentingan kedua belah pihak melalui berbagai forum diskusi, pertemuan berkala, serta penggunaan media komunikasi yang

efektif. Dengan koordinasi yang baik, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap informasi, kebijakan, dan arahan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh mitra *Franchisee*, sehingga mengurangi potensi konflik dalam kemitraan.

5. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan dalam *Tenant Relations* dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas strategi yang telah diterapkan dalam mengelola hubungan dengan mitra *Franchisee*. PT. Indomarco Prismatama melakukan monitoring terhadap kepatuhan mitra terhadap kebijakan perusahaan, mengevaluasi kualitas hubungan kemitraan, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi mitra *Franchisee*. Pengawasan ini dilakukan melalui laporan *Tenant Relations*, 13 survey kepuasan mitra, serta mekanisme umpan balik untuk meningkatkan kualitas kemitraan secara berkelanjutan.

1.5.2 Kerangka Konseptual

1. Pengelolaan

Pengelolaan merupakan proses yang mengawasi segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan. Jamal Ma'mur (2012) Menjelaskan Pengelolaan adalah suatu istilah yang berasal dari kata "kelola" mengandung arti serangkaian usaha yang bertujuan untuk menggali dan memanfaatkan segala potensi yang dimiliki secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditentukan. Tujuan bertujuan untuk menciptakan hubungan kemitraan yang harmonis dengan menjaga keseimbangan

antara kepentingan perusahaan dan mitra waralaba. Melalui pendekatan yang terstruktur, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan mitra waralaba dengan memberikan dukungan operasional yang berkelanjutan.

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 manajemen dan tenant.

Fungsi ini penting dalam memfasilitasi interaksi yang efektif antara kedua pihak, sehingga memungkinkan mereka untuk saling memahami kebutuhan dan harapan masing-masing. Lebih jauh, *Tenant Relations* memiliki berbagai fungsi strategis, antara lain: membangun kepercayaan dan loyalitas tenant terhadap pengelola, menciptakan lingkungan kerja atau usaha yang kondusif, serta meminimalisasi potensi konflik atau kesalahpahaman yang mungkin terjadi. Fungsi lainnya meliputi pemeliharaan komunikasi dua arah, peningkatan kepuasan tenant, serta sebagai media untuk menyampaikan informasi penting mengenai kebijakan, aturan, dan pembaruan fasilitas.

Tujuan utama dari *Tenant Relations* adalah untuk menjaga hubungan yang positif dan produktif antara pengelola dan tenant, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kelangsungan kerja sama jangka panjang. Selain itu, pengelolaan *Tenant Relations* yang efektif juga bertujuan untuk meningkatkan retensi tenant,

menjaga citra dan reputasi pengelola, serta mendukung stabilitas operasional secara keseluruhan. Dalam konteks bisnis *Franchisee* seperti PT. Indomarco Prismatama, *Tenant Relations* berperan penting sebagai jembatan komunikasi yang memastikan bahwa setiap mitra *Franchisee* merasa diperhatikan, didukung, dan terlibat secara aktif dalam sistem kemitraan yang dijalankan perusahaan.

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Indomarco prismatama Kota Bandung yang berlokasi di Jl. Jendral Ahmad Yani No.806, Cicaheum, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40112. Lokasi ini dipilih untuk memahami Aktifitas Pengelolaan *Tenant Relations*. Penelitian ini berfokus pada Pengelolaan *Tenant Relations* dalam menjaga kemitraan Frenches. Pengamatan dilakukan pada tanggal 17 Juni hingga 17 Agustus.

1.6.2 Pradigma dan Pendekatan

Paradigma merupakan kerangka mental atau cara pandang seseorang ketika memahami dan mengevaluasi fenomena yang benar-benar ada. Menurut Thomas Kuhn (2012:52) cara mengetahui realitas sosial yang dikonstruksi oleh cara berpikir atau model suatu penyelidikan tertentu yang kemudian menghasilkan cara mengetahui (mode of knowing) yang spesifik. Penelitian ini menggunakan pendekatan konstruktivisme yang menekankan bahwa realitas tidak diperoleh secara pasif, melainkan merupakan hasil interaksi aktif antara individu dan lingkungannya. Pendekatan ini dipilih karena berkaitan dengan tujuan penelitian

untuk memahami fenomena *Pengelolaan Tenant Relations* yang merupakan bagian dari aktivitas kehumasan sekaligus supervisor PT. Indomarco Prismatama.

Metode penelitian kualitatif diterapkan dalam penelitian ini karena berfokus pada pemahaman interpretatif melalui pendekatan mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk menafsirkan fenomena empiris yang dialami oleh subjek penelitian sebagai berikut: Misalnya saja pola komunikasi, hubungan kerja, dan dinamika interaksi antara perusahaan dengan Kemitraan PT. Indomarco . Pendekatan ini memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelidiki lebih dalam bagaimana PT. Indomarco Prismatama memanfaatkan dan membangun hubungan dengan Kemitraann PT. Indomarco.

Paradigma konstruktivisme ini sejalan dengan aktivitas hubungan eksternal PT. Indomarco Prismatama, terutama dalam hal membangun kepercayaan dan menjalin kerja sama dengan mitra waralaba. Paradigma ini membantu peneliti memahami strategi yang diterapkan perusahaan dalam *Pengelolaan Tenant Relations* untuk memperkuat kemitraan yang sudah ada.

Untuk mengetahui penerapan *Pengelolaan Tenant Relations* Dalam Menjaga Kemitraan Frenchise PT. Indomarco Prismatama, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan, Humas dan supervisor bidang frenchise. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dan dirangkum dalam survei untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai *Pengelolaan Tenant Relations* Dalam Menjaga Kemitraan Frenchise PT. Indomarco Prismatama.

1.6.3 Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan metode ini adalah untuk memberikan gambaran secara rinci dan obyektif mengenai fenomena yang diteliti. Bogdan dan Taylor (1982:30) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati; pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistic. Metode deskriptif kualitatif fokus pada pengelompokan data ke dalam kategori tertentu daripada menggeneralisasi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dianggap paling tepat untuk mempelajari dan memahami fenomena Pengelolaan *Tenant Relations* yang diterapkan oleh PT. Indomarco Prismatama. Metode kualitatif memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengeksplorasi data secara rinci melalui wawancara, observasi, dan analisis interpretatif. Sebagai bagian dari implementasi, wawancara dilakukan dengan departemen hubungan masyarakat dan manajer waralaba yang terlibat langsung dalam penerapan *Pengelolaan Tenant Relations*. Data yang diperoleh diproses dan dianalisis secara sistematis untuk memperoleh gambaran komprehensif tentang Pengelolaan *Tenant Relations* dan dukungan hubungan dengan Kemitraan *Franchise*. Diharapkan pendekatan ini akan memberikan wawasan lebih mendalam yang relevan dengan tujuan penelitian.

1.6.4 Jenis dan Sumber Data

A. Jenis data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang bersifat deskriptif, baik melalui bentuk tulisan maupun wawancara, tanpa melibatkan simbol, angka, atau bilangan. Pengumpulan data akan fokus kepada informasi terkait Pengelolaan *Tenant Relations* Dalam Menjaga Kemitraan Franchise PT. Indomarco Prismaatama, berlandaskan teori *Tenant Relations*.

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 PT. Indomarco Prismaatama. Peneliti mendokumentasikan momen-momen selama sesi wawancara melalui foto dan rekaman audio.

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

Identifikasi informan merupakan aspek yang sangat penting dalam penelitian karena mereka merupakan sumber utama data yang dikumpulkan selama

penelitian. Informan dipilih karena pengetahuannya yang mendalam terhadap topik yang diteliti sehingga dapat mendukung proses analisis yang terjadi di lapangan. Poerwadarminto (1976: 369) “identifikasi adalah penentuan atau penetapan identitas seseorang atau benda” Artinya, identifikasi adalah upaya untuk mengenali dan memastikan ciri-ciri atau ciri-ciri yang melekat pada seseorang atau benda sehingga dapat diketahui.

Informan yang menjadi subjek utama dalam penelitian ini adalah individu-individu yang terlibat langsung dalam penyusunan Pengelolaan *Tenant Relations* Dalam Menjaga Kemitraan Frenchise PT. Indomarco Prismatama. Peneliti berharap untuk memperoleh data yang akurat dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga kelompok, yang meliputi:

1. Supervisor bidang frenchise PT. Indomarco Prismatama Bandung, karena informasi yang dibutuhkan oleh peneliti adalah pandangan yang menyeluruh mengenai operasi, kebijakan, dan hubungan dengan tenant.
2. *Tenant Relations* PT. Indomarco Prismatama Bandung, karena informasi yang dibutuhkan oleh peneliti adalah proses pengelolaan *Tenant Relations* PT. Indomarco Prismatama Bandung.
3. Kemitraan yang terjalin di PT. Indomarco Prismatama karena informasi yang dibutuhkan oleh peneliti adalah gambaran dari sudut pandang penyewa dalam bekerja sama dengan PT. Indomarco Prismatama Bandung.

1.6.6 Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan bagian penting dalam penelitian untuk memperoleh informasi perihal tema yang diangkat, ini juga merupakan elemen pendukung dari penelitian. Peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

A. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan kegiatan pengumpulan data yang mendukung temuan penelitian melalui informasi verbal dengan informan, khususnya informan kunci. (Moleong, 2005:186) Wawancara mendalam adalah suatu proses penggalian informasi secara mendalam, terbuka dan bebas mengenai masalah dan fokus penelitian serta ditujukan pada pusat penelitian. Dalam hal ini, metode wawancara rinci didasarkan pada kuesioner yang telah dirancang sebelumnya. Proses ini memungkinkan adanya pendekatan yang bebas dan terbuka untuk mengekstraksi informasi secara mendalam, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang data yang dihasilkan.

Peneliti memilih metode wawancara mendalam karena memungkinkan peneliti menyelidiki secara detail Pengelolaan *Tenant Relations* yang dilakukan PT. Indomarco Prismatama. Dalam pelaksanaannya, wawancara bersifat fleksibel dan terbuka, namun mengikuti panduan wawancara untuk membantu peneliti memahami permasalahan secara lebih komprehensif dan obyektif.

B. Observasi Parsitipan aktif

Observasi partisipan aktif merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung aktivitas subjek penelitian di lapangan,

tanpa ikut terlibat secara langsung dalam kegiatan yang diamati. Dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan untuk memperoleh data yang objektif dan akurat mengenai fenomena pengelolaan *Tenant Relations* di PT. Indomarco Prismatama.

Metode ini digunakan untuk menangkap dinamika interaksi yang terjadi, baik secara verbal maupun nonverbal, antara pihak perusahaan dan mitra *Franchisee*. Melalui observasi, peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana strategi *Tenant Relations* dijalankan, bagaimana pola komunikasi terbentuk, serta bagaimana koordinasi dan pengawasan dilakukan dalam praktiknya.

Observasi partisipan aktif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menganalisis perilaku, pola kerja, serta hubungan antarindividu dalam konteks manajemen kemitraan, tanpa memengaruhi jalannya aktivitas yang diamati. Dengan demikian, data yang diperoleh lebih kontekstual dan mendalam, serta dapat memperkuat hasil dari teknik pengumpulan data lainnya seperti wawancara dan dokumentasi.

1.6.7 Teknik Analisis data

Teknik analisis data merupakan sebuah proses yang mengacu pada pengelolaan data yang diperoleh selama penelitian. Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang

lain. Terdapat lima proses menganalisis data kualitatif yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Mengolah serta menyiapkan data

Langkah ini membutuhkan persiapan data yang didapatkan dari informan di PT. Indomarco Prismatama melalui wawancara mendalam dan observasi. 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 PT. Indomarco Prismatama. 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 PT. Indomarco Prismatama.

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 PT. Indomarco Prismatama.

5. Memberikan makna dan interpretasi

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

