

Tinjauan Kualitas Layanan Manajemen Perusahaan Ritel Modern Pada PT. Asia Sanprima Jaya

Siti Najmi Azzahwa¹, Untung Eko Setyasari², Yudi Kurniadi³
Manajemen Pemasaran, Politeknik LP3I Kampus Tasikmalaya
E-mail: nazmiazz21@gmail.com, untungeko@plb.ac.id, yudikurniadi@plb.ac.id

Info Artikel	Abstract
<p>Sejarah Artikel: Diterima Juni 2023 Disetujui Juni 2023 Dipublikasikan Juni 2023</p>	<p><i>Service quality is the level of service excellence that can be provided by service providers to meet consumer demand. To achieve a level of service quality needed a management who can plan, organize, direct, motivate and control people and work mechanisms. The management service quality focuses on meeting the needs and desires, as well as the accuracy of delivery to meet consumer expectations.</i></p>
<p>Keyword: Quality Service Management</p>	<p><i>The purpose of the Final Assigment is to find out the effectiveness of management service quality of Plaza Asia Mall Tasikmalaya in providing services to tenants.</i></p> <p><i>The research method used is descriptive research with a quantitative research approach method, that is the writer describes the results of research that were obtained from the results of data analysis in the form of number that were obtained from the field. After analyzing and discussing the problem, the writer concludes that the management service quality of modern retail company at PT. Asia Sanprima Jaya has been implemented well.</i></p>

PENDAHULUAN

Industri ritel merupakan salah satu dari sekian banyak industri yang mengalami perkembangan yang cukup positif. Kehadiran industri ritel saat ini menjadi pola belanja masyarakat yang tidak mau berdesak-desakan berbelanja di pasar tradisional. Industri ritel juga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan barang sesuai dengan keinginan karena industri ritel biasanya menjual kebutuhan sehari-hari dan sesuai pula dengan klasifikasinya. Maka dari itu, industri ritel menjadi tempat yang saat ini diminati para konsumen untuk membeli segala macam kebutuhan (Ananda, 2022). Lokasi industri ritel yang strategis pun menjadi magnet para masyarakat untuk berbelanja di industri ritel karena lokasinya yang mudah dijumpai. Kebiasaan masyarakat yang lebih memilih berbelanja di industri ritel, salah satu-

nya *department store* memberikan peluang terhadap perusahaan besar yang bergerak di industri ritel modern untuk menyewakan *tenant-tenant* di sebuah pusat perbelanjaan atau *mall*. Usaha tersebut sangat menggiurkan karena biasanya *tenant-tenant* yang ditawarkan dilengkapi berbagai fasilitas pendukung dan memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat menarik calon konsumen yang datang ke pusat perbelanjaan. *Tenant* merupakan orang atau badan hukum yang melakukan penyewaan, baik menyewa properti, benda, ataupun barang dari pihak yang menyewakan objek tersebut (Destiana, 2022). Akibatnya usaha penyewaan *tenant* pun menjadi bisnis ritel yang menggiurkan sehingga beberapa pihak pengelola *tenant* di beberapa pusat perbelanjaan pun berbenah diri dalam berbagai hal, mulai dari melengkapi fasilitas, memaksimalkan kualitas

pelayanan sehingga penyewa *tenant* dapat merasakan kepuasan bahkan loyal terhadap pihak pengelola penyedia jasa sewa. *tenant* yang bekerjasama.

Salah satu *department store* di Kota Tasikmalaya yang terkenal adalah Plaza Asia Mall. Mall ini menawarkan konsep *one stop shopping* karena masyarakat dapat melakukan kegiatan berbelanja di pusat perbelanjaan *supermarket*, *fashion*, sekaligus di dalamnya sudah terdapat area *foodcourt*, *waterpark* dan juga tempat hiburan untuk keluarga, seperti wahana permainan serta bioskop (Nurlaili, 2023). Adapun kegiatan usaha PT. Asia Sanprima Jaya yaitu mencakup penyewaan *tenant* yang terdapat di Plaza Asia Mall Tasikmalaya. Lokasi mall yang luas menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi penyewa *tenant* milik PT. Asia Sanprima Jaya. Usaha tersebut sangat menguntungkan kedua belah pihak perusahaan dan dapat dikategorikan sebagai hubungan yang memiliki simbiosis mutualisme. Adapun alasannya karena dengan banyaknya pengunjung mall, membuat ramai pula pengunjung *tenant*. Hal ini dapat berjalan dengan baik dan bersinergi jika pelayanan perusahaan terhadap konsumen dikategorikan baik, misalnya pelayanan PT. Asia Sanprima Jaya terhadap penyewa *tenant*. Manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya pun dirasa perlu memastikan kepuasan konsumen, khususnya kepuasan penyewa *tenant* atas fasilitas dan kualitas layanan yang telah diberikan.

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui efektifitas, faktor-faktor penghambat dan solusi dalam mengatasi hambatan kualitas layanan manajemen di Plaza Asia Mall Tasikmalaya.

LANDASAN TEORI

KUALITAS LAYANAN

Menurut Indrasari (2019:61) kualitas layanan dibagi menjadi dua kriteria, yaitu jenis pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas layanan bukanlah hal permanen tetapi fleksibel dan berubah. Tentu saja, perubahan tersebut datang dalam bentuk peningkatan kualitas. Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia layanan memberikan layanannya setara dengan yang diharapkan oleh konsumen. Dengan demikian, pencapaian kepuasan konsumen memerlukan keseim-

bangun antara kebutuhan dan keinginan dari apa yang diberikan.

MANAJEMEN

Definisi manajemen menurut Siswanto (2021:21) adalah ilmu dan seni guna melakukan tindakan untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen sebagai ilmu adalah akumulasi pengetahuan yang sistematis atau kumpulan pengetahuan yang terorganisir. Manajemen sebagai ilmu juga dapat dilihat sebagai pendekatan terhadap seluruh dunia empiris atau dunia yang dibatasi oleh unsur-unsur ruang dan waktu, dunia yang pada prinsipnya dapat diamati oleh indera manusia.

PEMBAHASAN

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel dari populasi *tenant* yang disewakan oleh PT. Asia Sanprima Jaya, maka jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 47 unit *tenant*.

1. Item Kuesioner

Jumlah pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada responden sebanyak 15 item dan merupakan *breakdown* dari teori yang sudah dipaparkan di Landasan Teori, yakni terkait indikator kualitas pelayanan. Item pertanyaan pada kuesioner ini berjumlah 15 soal yang dibagi ke dalam 5 indikator, indikator tersebut adalah kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*).

2. Analisa data berdasarkan hasil kuesioner

Dari lima indikator pada kuesioner, mulai dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*), penulis melakukan langkah perhitungan yang akan dijelaskan di bawah ini:

a. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya

Alat ukur yang dipakai untuk mengungkap tingkat kepuasan para penyewa *tenant* adalah kuesioner kualitas layanan manajemen terhadap para penyewa *tenant* yang terdiri dari 15 item yang dikelompokkan berdasarkan 5 indikator kualitas layanan. Untuk perhitungannya adalah total skor terbesar serta skor terkecil yang mungkin diraih responden untuk masing-masing indikator kualitas layanan yaitu P_n (pilihan angka skor) x jumlah responden. Berikut interpretasi skor perhitungan responden:

Y = skor tertinggi likert x jumlah responden
 $5 \times 47 = 235$

X = skor terendah likert x jumlah responden
 $1 \times 47 = 47$

Untuk mengetahui persentase dari setiap item maka rumusnya seperti ini:

Angka 1-5 selain menunjukkan level atau tingkatan kepuasan juga berfungsi sebagai nilai. Jadi jika responden menjawab 3 pada item di point 1, maka skornya untuk item 1 adalah 3 sehingga total skor terbesar yang mungkin diraih responden untuk komponen kepuasan utama sebesar 235 dan total skor terkecil sebesar 47. Semakin tinggi skor rata-rata semakin tinggi tingkat kepuasannya dan berlaku sebaliknya. Pemaparan di atas merupakan perhitungan nilai indeks minimum dan maksimum yang digunakan untuk menentukan kriteria interpretasi skor. Sementara untuk perhitungan interval dan jarak intervalnya dijelaskan sebagai berikut:

Interval = Nilai Indeks Maks – Nilai Indeks Min
 $= 235 - 47$
 $= 188$

Jarak Interval = Interval : Jenjang (5)
 $= 188 : 5$
 $= 37,6$

Maka kriteria interpretasi skornya dapat digambarkan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
47	84,6	122,2	159,8	197,4
				235

b. Perhitungan Nilai Persentase Responden

Nilai persentase digunakan untuk mengetahui tingkat presentase pemilih terhadap sebuah kriteria penelitian, yang menggunakan perhitungan sebagai berikut:

Persentase = $\frac{\text{Jumlah pemilih suatu kriteria}}{\text{Jumlah responden}} \times 100\%$

Misalnya, untuk pertanyaan pertama di poin dimensi kehandalan terdapat 15 responden yang menyatakan bahwa sangat setuju dengan pernyataan “*Manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya sigap dalam memberikan pelayanannya terhadap penyewa tenant*”, maka perhitungan persentasenya didapat sebagai berikut:

Persentasi = $\frac{15}{47} \times 100\%$
 $= 0,31 \times 100\%$

$= 31 \%$

c. Perhitungan Nilai Total Skor

Rumus yang digunakan dalam analisis hasil kuesioner yang sudah terkumpul adalah dengan cara mengalikan jumlah kriteria yang dipilih dengan bobot skor (jumlah yang memilih x bobot skor), kemudian setelah hasil dari pengalihan tersebut didapat, nilai dari jawaban tersebut dapat dilihat pada kriteria interpretasi skornya.

d. Perhitungan Nilai Index %

Nilai index digunakan untuk akumulasi skor untuk tiap pertanyaan, yang menggunakan perhitungan sebagai berikut:

Nilai Index % = $\frac{\text{Total Skor} \times 100}{Y}$

Misalnya, untuk pertanyaan pertama di poin dimensi kehandalan diketahui total skornya adalah 199 dan Y nya adalah 235, maka perhitungan nilai index nya didapat sebagai berikut:

Nilai Index % = $\frac{199 \times 100}{235}$
 $= 0,8468 \times 100$
 $= 84,68$

Dari hasil persentase, dapat diinterpretasikan berdasarkan skor, dengan perhitungan seperti di bawah ini:

Rumus Interval: $I = 100/\text{jumlah skor likert}$

$I = 100 / 5$

$I = 20$

3. Gambaran Umum Tingkat Kualitas Layanan Manajemen di Plaza Asia Mall Tasikmalaya

Pada penelitian ini, item-item instrumen kualitas layanan dalam kuesioner dibagi kedalam 5 indikator, yang diantaranya adalah kehandalan (3 item), daya tanggap (3 item), jaminan (3 item), empati (3 item), bukti fisik (3 item). Indikator-indikator tersebut diambil dari faktor-faktor dan teori kualitas layanan yang kemudian diolah dan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

a. Gambaran Kualitas Layanan terhadap Kehandalan

Pengukuran *Reliability* adalah untuk mengukur kehandalan layanan yang telah diberikan oleh pihak manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya terhadap penyewa *tenant*. Adapun itemnya hanya berjumlah 3 dengan persentase sebagai berikut:

1) Dari 47 responden/*tenant*, 84,68 % sangat setuju bahwa Manajemen Plaza Asia Mall

Tasikmalaya sigap dalam memberikan pelayanannya terhadap penyewa *tenant*.

- 2) Dari 47 responden/*tenant*, 84,26 % sangat setuju bahwa Manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- 3) Dari 47 responden/*tenant*, 83,40 % sangat setuju bahwa Manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan.

b. Gambaran Kualitas Layanan terhadap Daya Tanggap

Pengukuran *Responsiveness* adalah untuk mengukur daya tanggap layanan yang telah diberikan oleh pihak manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya terhadap penyewa *tenant*. Adapun itemnya hanya berjumlah 3 dengan persentase sebagai berikut:

- 1) Dari 47 responden/*tenant*, 82,55 % sangat setuju bahwa Manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya menangani keluhan atau masalah yang diselesaikan dengan cepat.
- 2) Dari 47 responden/*tenant*, 81,28 % sangat setuju bahwa Manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya memberikan pelayanannya dengan tepat.
- 3) Dari 47 responden/*tenant*, 88,94 % sangat setuju bahwa Manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya selalu menginformasikan terkait peraturan terbaru maupun *event-event* yang akan dilaksanakan.

c. Gambaran Kualitas Layanan terhadap Jaminan

Pengukuran *Assurance* adalah untuk mengukur jaminan layanan yang telah diberikan oleh pihak manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya terhadap penyewa *tenant*. Adapun itemnya hanya berjumlah 3 dengan persentase sebagai berikut:

- 1) Dari 47 responden/*tenant*, 81,28 % sangat setuju bahwa Manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya sudah memberikan pelayanan dengan baik.
- 2) Dari 47 responden/*tenant*, 81,28 % sangat setuju bahwa Manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik.
- 3) Dari 47 responden/*tenant*, 82,98 % sangat setuju bahwa Jasa kualitas manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya sudah baik sehingga penyewa *tenant* merasa terjamin.

d. Gambaran Kualitas Layanan terhadap Empati

Pengukuran *Empathy* adalah untuk mengukur empati layanan yang telah diberikan oleh pihak manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya terhadap penyewa *tenant*. Adapun itemnya hanya berjumlah 3 dengan persentase sebagai berikut:

- 1) Dari 47 responden/*tenant*, 85,11 % sangat setuju bahwa Manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya selalu melayani dengan ramah.
- 2) Dari 47 responden/*tenant*, 79,15 % setuju bahwa Manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya memberikan perhatian secara individu terhadap penyewa *tenant*.
- 3) Dari 47 responden/*tenant*, 79,57 % setuju bahwa Manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya memperhatikan kebutuhan para penyewa *tenant*.

e. Gambaran Kualitas Layanan terhadap Bukti Fisik

Pengukuran *Tangible* adalah untuk mengukur bukti fisik layanan yang telah diberikan oleh pihak manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya terhadap penyewa *tenant*. Adapun itemnya hanya berjumlah 3 dengan persentase sebagai berikut:

- 1) Dari 47 responden/*tenant*, 84,68 % sangat setuju bahwa Penampilan manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya selalu rapi saat memberikan layanannya.
- 2) Dari 47 responden/*tenant*, 85,53 % sangat setuju bahwa Aksesoris yang digunakan manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya sesuai standar perusahaan (*ID Card, Name Tag*).
- 3) Dari 47 responden/*tenant*, 87,66 % sangat setuju bahwa Manajemen Plaza Asia Mall Tasikmalaya memberikan fasilitas fisik (*ex: free parking*) sesuai dengan perjanjian awal.

f. Gambaran Kualitas Layanan Secara Keseluruhan

Berdasarkan penghitungan dari masing-masing indikator di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil penilaian kualitas layanan yang didapatkan positif, yakni 3 dari 5 indikator kualitas layanan (kehandalan, daya tanggap dan bukti fisik) mendapatkan penilaian Sangat Setuju. Sisanya, 2 indikator yang lain (jaminan dan empati) mendapatkan nilai Setuju. Jika dihitung secara keseluruhan, skor rata-rata yang didapat adalah 196,18 yakni nilai tersebut pada kriteria interpretasi skor ada pada posisi

Setuju. Interpretasi skor tersebut bisa dilihat pada tabel berikut:

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
47	84,6	122,2	159,8	197,4
235				

(Skor 196,18 berada pada posisi Setuju)

Jadi, dapat disimpulkan bahwa **tingkat kualitas layanan manajemen terhadap penyewa tenant pada PT. Asia Sanprima Jaya ada pada posisi Setuju atau sudah terlaksana dengan baik.**

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil serangkaian penelitian yang penulis lakukan, guna mengetahui tingkat kualitas layanan manajemen terhadap para penyewa *tenant* di perusahaan ritel modern pada PT. Asia Sanprima Jaya, maka berikut simpulan dari penelitian ini:

1. Setelah penulis membagikan kuesioner kepada responden/*tenant* di PT. Asia Sanprima Jaya yang berjumlah 47 orang, kemudian diperkuat dengan hasil wawancara bersama bagian Operasional dan TRO, dapat disimpulkan responden penelitian setuju bahwa tingkat kualitas layanan manajemen terhadap para penyewa *tenant* di perusahaan ritel modern pada PT. Asia Sanprima Jaya sudah terlaksana dengan baik. Adapun skor akhir yang didapat dari kuesioner adalah sebesar 196,18.
2. Terdapat hambatan yang dihadapi dalam tercapainya tingkat kualitas layanan manajemen yang sangat baik di PT. Asia Sanprima Jaya, salah satunya yaitu keterbatasan sumber daya manusia. Akan tetapi yang menjadi hambatan utamanya adalah perbedaan sifat dan karakteristik dari setiap para penyewa *tenant*-nya.

3. Usaha yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam menanggulangi hambatan diatas adalah, dengan melakukan pendekatan kepada setiap para penyewa *tenant* agar hubungan keduanya menjadi semakin kuat, guna menciptakan kenyamanan dan loyalitas bagi para penyewa *tenant*.

Saran

Adapun saran berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Berdasarkan dari hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan manajemen terhadap para penyewa *tenant* di perusahaan ritel modern pada PT. Asia Sanprima Jaya sudah terdapat pada posisi setuju atau sudah terlaksana dengan baik, tetapi belum mencapai tingkat sangat baik. Sebaiknya, pihak manajemen melakukan peningkatan terhadap semua aspek yang ada, agar tingkat kualitas layanan manajemen terhadap para penyewa *tenant* menjadi lebih baik lagi.
- b. Berdasarkan dari hambatan utama yang dihadapi dalam tercapainya kualitas layanan yang sangat baik, sebaiknya pihak manajemen memperkuat hubungan dengan para penyewa *tenant*, salah satunya dengan cara memberikan dukungan, pengawasan dan motivasi. Tetapi bukan hanya pihak manajemen yang harus memberikan dukungan kepada para penyewa *tenant*, para penyewa *tenant* pun harus memberikan dukungan kepada pihak manajemen, karena hubungan yang baik akan terjadi bila hubungan tersebut dilakukan secara dua arah, termasuk dalam hubungan pekerjaan. Cara untuk memperkuat hubungan tersebut bisa diraih dengan cara lebih sering melakukan kegiatan seperti *gathering* atau melakukan pendekatan lebih dalam guna memperkuat hubungan antara pihak manajemen serta para penyewa *tenant*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda. (2022).** *Mengenal Usaha Ritel, Peluang Bisnis yang Menguntungkan.* Di akses pada tanggal 15 Februari 2023, pukul 15:41, pada laman <https://www.gramedia.com/bestseller/ritel/>

- Destiana, N. (2022).** *Mengenal Pengertian, Jenis Serta Hak dan Kewajiban Tenant*. Diakses pada tanggal 12 Maret 2023, pukul 21:21 WIB, pada laman <https://majoo.id/solusi/detail/tenant-adalah>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya. (2019).** *Pusat Belanja – Kota Tasikmalaya*. Di akses pada tanggal 23 Februari 2023, pukul 19:37 WIB, pada laman https://portal.tasikmalayakota.go.id/index.php/q/pusat_belanja
- Dewi, S. (2019).** *Cara dan Tips Menyewa Lapak Usaha di Mall*. Diakses pada tanggal 14 Maret 2023, pukul 22:31 WIB, pada laman <https://goukm.id/cara-jadi-tenant-di-mall/>
- Hasniaty, Natsir, M. (2023).** Analisis Produk, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Tenant Pada Graha Pena Office Building. *Economics and Digital Business Review (2023) Volume 4 Issue 1 Pages 362 – 373*. Di unduh pada tanggal 23 Februari 2023, pukul 17:28 WIB, pada laman <https://www.ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/view/354/210>
- Indrasari, M. (2019).** *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Lawi, G. (2018).** *Tenant Produk Lokal Perkuat Bisnis Ritel di Daerah*. Di akses pada tanggal 8 Maret 2023, pukul 12:53 WIB, pada laman <https://m.bisnis.com/amp/read/20180822/276/830444/tenant-produk-lokal-perkuat-bisnis-ritel-di-daerah>
- Nurlaili, I. (2023).** *3 Tempat Wisata Indoor di Tasikmalaya*. Di akses pada tanggal 15 Februari 2023, pukul 18:37 WIB, pada laman <https://wisataku.blog/3-tempat-wisata-indoor-di-tasikmalaya/25226/>
- Purwantinah, A. (2021).** *Pengelolaan Bisnis Ritel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Saefullah, K., Sule, E. (2019).** *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Siswanto, H. (2021).** *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudirman, L., Eny. (2021).** Peranan Kontrak Sebagai Fondasi Pembangun Hubungan Sewa-Menyewa Dengan Tenant Pada Pusat Perbelanjaan di Kota Batam. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha: Vol. 9 No. 3 (2021)* Di unduh pada tanggal 23 Februari 2023, pukul 17.58, pada laman <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPP/article/view/38515>
- Sugiyono. (2022).** *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyowati, W. (2018).** *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Sunyoto, D., Mulyono, A. (2022).** *Manajemen Bisnis Ritel*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.
- Tjiptono, F. (2019).** *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta: Andy.