

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bekasi merupakan salah satu kota di wilayah Jabodetabek yang mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa dekade terakhir. Dalam perkembangannya, Bekasi mengalami transformasi dari daerah perkampungan menjadi sebuah kota industri yang ramai. Selain itu, perkembangan infrastruktur dan transportasi yang semakin baik juga menjadi faktor yang menunjang pertumbuhan kota ini.

Pertumbuhan pusat perbelanjaan di Bekasi mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir, hal ini disebabkan oleh semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pusat perbelanjaan yang modern dan lengkap di Bekasi. Pusat perbelanjaan tersebut tidak hanya menjadi tempat berbelanja saja, namun juga menjadi pusat rekreasi dan hiburan bagi masyarakat Bekasi dan sekitarnya.

Kota Bekasi telah menjadi magnet bagi sejumlah besar pengembang dan investasi dalam sektor perbelanjaan. Berbagai macam pusat perbelanjaan modern dengan desain arsitektur yang menarik telah bermunculan di seluruh kota.

Dengan terus berkembangnya ekonomi dan populasi di Bekasi, prospek pertumbuhan mall di kota ini diyakini akan tetap menarik dan menjanjikan di masa depan.

Dengan tetap memperhatikan keberlanjutan dan keseimbangan antara pembangunan dan lingkungan, Bekasi dapat menjadi destinasi belanja yang semakin berdaya tarik bagi masyarakat setempat dan sekitarnya.

Tabel 1. 1 Jumlah tenant di Mal disekitar Bekasi

No	Nama Mall	Jumlah Tenant
1	Summarecon Mall Bekasi	300
2	Lagoon Avenue	70
3	Grand Galaxy Park	91
4	Mega Bekasi	150
5	Revo Town	150
6	Grand Metropolitan	185
7	Metropolitan Mall Bekasi	300

Sumber : Website Mal Bekasi 2023

Metropolitan Mall Bekasi dibangun pada tahun 1993 merupakan mal kelas menengah pertama di pusat bisnis Kota Bekasi dengan konsep one stop shopping center dan hingga kini tetap menjadi mal pilihan untuk berbelanja warga Bekasi dan Jakarta Timur. Variasi tenant department store, fashion, supermarket, bioskop, tempat bermain anak, berbagai tenant F&B dan restoran, toko elektronik, toko gadget, dsb yang tepat menjadikan Metropolitan Mall Bekasi dapat memenuhi semua kebutuhan berbelanja sekaligus hiburan keluarga. Berlokasi strategis diapit oleh jalan tol Jakarta – Cikampek dan Kalimalang sehingga dapat diakses dengan mudah. Metropolitan Mall Bekasi memiliki luas 3,5 ha terhubung langsung dengan Hotel Horison Ultima Bekasi yang

merupakan hotel bisnis bintang 4, dengan luas lahan yang disewakan sekitar + 48.000 m², terdiri dari 4 lantai dan 1 basement Metropolitan Mall Bekasi mengakomodasi sebanyak lebih dari + 300 tenant.

Kepuasan tenant di pusat perbelanjaan merujuk pada tingkat kepuasan atau kepuasan hati para penyewa atau tenant yang menyewa tempat usaha di sebuah pusat perbelanjaan. Para tenant di mall biasanya menyediakan berbagai jenis produk atau jasa yang berbeda, seperti toko pakaian, restoran, swalayan, atau bioskop. Oleh karena itu, kepuasan tenant di mall sangat penting dalam menjaga keberlangsungan bisnis dan daya tarik mall itu sendiri bagi konsumen.

Kepuasan tenant di mall dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan yang diberikan oleh manajemen mall, keamanan dan kenyamanan tempat usaha, fasilitas yang disediakan, dukungan promosi dan iklan, dan sebagainya. Jika tenant merasa puas dengan kondisi dan fasilitas yang disediakan oleh mall, mereka akan lebih cenderung untuk memperpanjang kontrak sewa atau merekomendasikan mall tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, jika tenant merasa tidak puas, mereka dapat mencari tempat usaha lain atau bahkan meninggalkan mall tersebut, yang dapat berdampak pada pendapatan mall.

Menurut Aritonang dalam Rahma (2020) Kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang akan diharapkan dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu dibandingkan dengan persepsi terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk tersebut. Tingkat kepuasan

merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Dengan memperhatikan kepuasan tenant di mall, manajemen mall dapat mengevaluasi kinerja mereka dalam memberikan layanan terbaik bagi penyewa dan juga dapat meningkatkan nilai tambah bagi para konsumen yang berkunjung ke mall tersebut.

Kepuasan pelayanan tenant di mall dapat diartikan sebagai kepuasan yang dirasakan oleh para tenant atau penyewa ruang usaha di dalam mall terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola mall. Kepuasan tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti kualitas layanan, fasilitas, komunikasi, dan hubungan kerja antara tenant dan pengelola mall. Kualitas layanan merupakan salah satu aspek yang penting dalam mempengaruhi kepuasan tenant di mall. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan membuat tenant merasa dihargai dan diakui oleh pengelola mall. Pelayanan yang baik dapat mencakup berbagai hal, seperti kecepatan tanggapan terhadap keluhan atau permintaan tenant, ketepatan waktu dalam memberikan informasi, serta kemudahan dalam mengakses informasi.

Menurut Parasuraman dalam Ilhami (2020) terdapat 5 dimensi pokok dalam pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Berarti mengukur seberapa cepat dan akurat pengelola mall merespons kebutuhan dan keluhan tenant. Pengelola mall yang responsif akan membuat tenant merasa dihargai dan terlayani dengan baik.
2. *Reliability* (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan.
4. Guna mengukur seberapa baik pengelola mall memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada tenant. Pengelola mall yang memberikan jaminan atau garansi atas kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan tenant.
5. *Empathy* (Perhatian), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Guna mengukur seberapa baik pengelola mall memahami dan peduli terhadap kebutuhan dan harapan tenant. Pengelola mall yang

memiliki kepekaan terhadap masalah dan kebutuhan tenant akan membuat tenant merasa dihargai dan terlayani dengan baik.

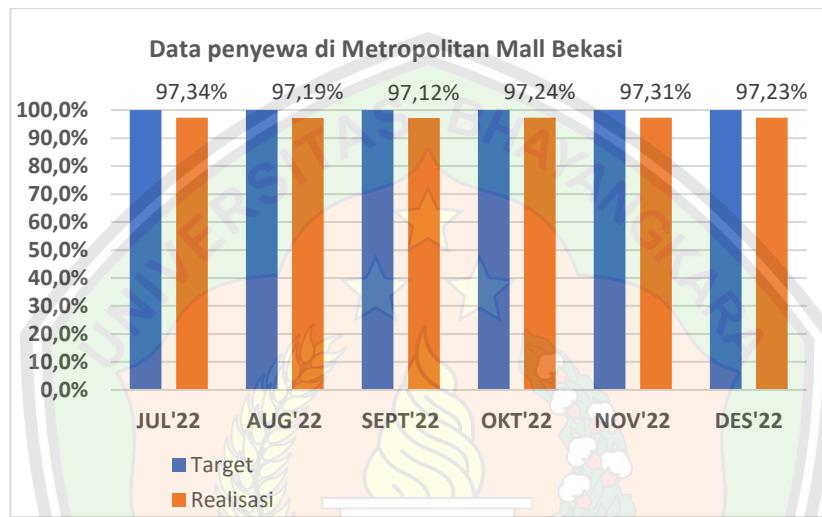
6. *Tangibles* (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Guna mengukur kualitas fasilitas fisik yang disediakan oleh pengelola mall, seperti kebersihan, keamanan, ketersediaan parkir, dan lain sebagainya. Fasilitas yang baik akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tenant.

Hubungan kerja antara pengelola mall dan tenant juga mempengaruhi kepuasan tenant di mall. Pengelola mall yang menjalin hubungan kerja yang baik dengan tenant akan membantu dalam meningkatkan kepercayaan dan rasa nyaman tenant dalam menjalankan usahanya di dalam mall. Selain itu, pengelola mall yang dapat memberikan dukungan dan bantuan kepada tenant dalam mengatasi permasalahan yang muncul juga akan meningkatkan kepuasan tenant di mall.

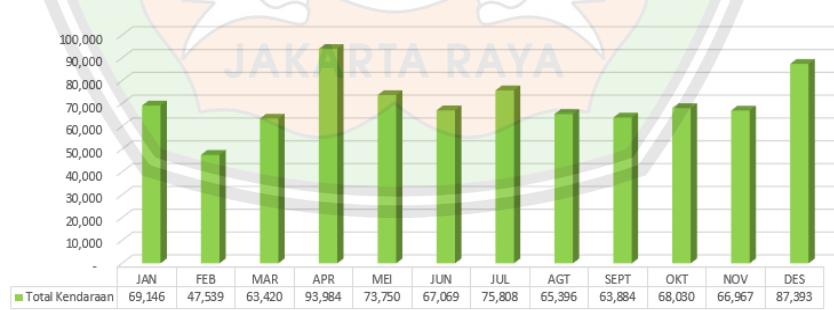
Menurut Zaenal dan Laksana dalam Sivanandi, T. S. (2022). Pelayanan adalah suatu tindakan yang diberikan suatu organisasi kepada pihak lain yang tidak terwujud dan tidak memiliki kepemilikan

Dalam kesimpulannya, kepuasan pelayanan tenant di mall dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, fasilitas, komunikasi, dan hubungan kerja antara pengelola mall dan tenant. Oleh karena itu, pengelola mall perlu memperhatikan dan memenuhi kebutuhan serta harapan dari tenant agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan tenant di mall.

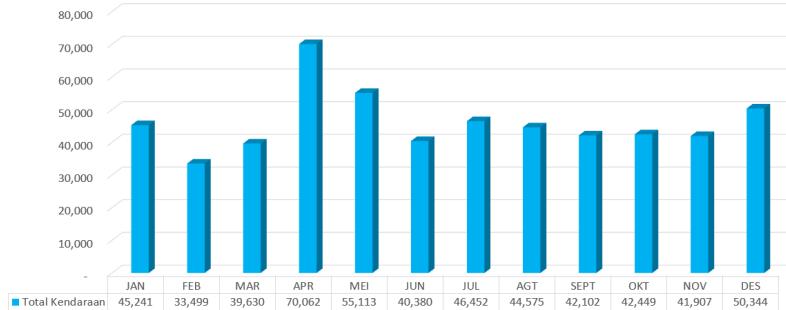
Menurut Dewi Muniarti selaku bagian marketing dari unit Metropolitan Mall Bekasi untuk data tingkat sewa di Metropolitan Mall Bekasi pada periode Juli 2022 sampai dengan Desember 2022 serta data pengunjung yang diambil dari data kendaraan Januari 2022 sampai dengan Desember 2022 sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Data Sewa di Metropolitan Mall Bekasi



Gambar 1. 2 Data kendaraan mobil



Gambar 1.3 Data kendaraan motor

Menurut Dewi Muniarti dari unit Metropolitan Mall Bekasi dari tabel di atas dapat disimpulkan permasalahan di atas dampak dari turunnya jumlah pengunjung mall adalah pengurangan pendapatan bagi pengelola mall dan para tenant atau penyewa toko di dalamnya. Pengelola mall harus memikirkan strategi untuk menarik kembali minat masyarakat untuk datang ke mall, seperti dengan memberikan promosi, mengadakan event menarik, meningkatkan kualitas pelayanan, dan lain sebagainya. Selain itu, pengelola mall juga perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya jumlah pengunjung tersebut agar dapat mengantisipasi atau mengurangi dampak yang timbul, sehingga penulis tertarik mengambil judul penelitian “Analisa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall terhadap Kepuasan Tenant Metropolitan Mall Bekasi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah yang sudah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tenant Metropolitan Mall Bekasi?

2. Apakah fasilitas mall berpengaruh terhadap kepuasan tenant Metropolitan Mall Bekasi?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas mall secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan tenant Metropolitan Mall Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan runtutan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk dapat mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tenant Metropolitan Mall Bekasi?
2. Untuk dapat mengetahui apakah fasilitas mall berpengaruh terhadap kepuasan tenant Metropolitan Mall Bekasi ?
3. Untuk dapat mengetahui apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan tenant Metropolitan Mall Bekasi ?

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut, manfaat yang ada dalam Penelitian ini adalah:

1. Bagi Umum, Diharapkan dari Penelitian ini dapat memiliki kegunaan dalam bidang Pendidikan dengan topik yang diteliti.
2. Bagi Penulis, Diharapkan dapat dijadikan acuan sebuah referensi atau bahan wacana belajar, agar bisa dilakukan penelitian selanjutnya. Serta, semoga dapat diimplementasikan sebagai ilmu bagi penulis dalam proses perkuliahan.

3. Bagi Perusahaan, Diharapkan agar dapat meningkatkan kesadaran perusahaan akan pentingnya kualitas pelayanan dan fasilitas untuk kepuasan para tenant agar tetap terjaga .

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan masalah tersebut, karena itu peneliti membatasi pokok pembahasan permasalahan. Dan, guna untuk memperoleh suatu Batasan masalah yang jelas serta agar mencegah terjadinya masalah yang tidak adanya berkaitan dengan topik dan pokok permasalahan yang diteliti oleh penulis, sebagai berikut.

Pembatasan masalah meliputi:

1. Penelitian yang dilakukan khusus para tenant di Mall Metropolitan Bekasi
2. Objek variabel yang diambil dan diteliti yaitu kualitas pelayanan, fasilitas mall terhadap kepuasan para tenant di Mall Metropolitan Bekasi

1.6 Sistematika Penulisan

Pada pembuatan skripsi ini, penulis menggunakan sistematika penulisan agar dapat mudah dipahami dan juga mempermudah dalam proses penyusunan. Dibawah ini adalah bentuk dari sistematika penulisan skripsi yang disusun oleh penulis, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Penjelasan dari BAB I Pendahuluan ini berisikan cangkupan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Permasalahan, Tujuan dan Manfaat dalam Penelitian, dilengkapi dengan Batasan sebuah Permasalahan dan terakhir, Sistematika Penulisan Skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Penjelasan dari BAB II Tinjauan Pustaka ini berisikan cangkupan literatur yang mendasari topik penelitian yang sudah dipilih dengan pada umumnya dan kerangka pikiran pada penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Penjelasan dari BAB III Metodologi Penelitian ini berisikan cangkupan dari Desain Penelitiannya, Tahapan Penelitian dan Model Konseptual, Operasionalisasi dalam Variabel, Waktu dan Tempat Penelitian, Metode Pengambilan Sampel dan Metode Analisis Data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penjelasan dari BAB IV Analisis dan Pembahasan ini berisikan cangkupan dari hasil yang sudah di analisis serta pembahasan yang dimulai dari profil atau biodata organisasi atau perusahaan, struktur dan tugas maupun fungsinya, deskripsi data responden, membahas hasil data dari penelitian dan pengujian.

BAB V PENUTUP

Penjelasan dari BAB V Penutup ini berisikan cangkupan dari keseluruhan penelitian yang bisa diambil sebuah kesimpulannya dan implikasi manajerial bagi perusahaan maupun peneliti.

