

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Kota Surabaya merupakan ibukota propinsi dan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta, memiliki fungsi dan peranan sebagai kota industri (industri, perdagangan, maritim dan pendidikan). Peranan kota industri memiliki fungsi penting bagi aktivitas perekonomian Jawa Timur dan merupakan pusat pengembangan wilayah Indonesia bagian Timur.

Peran dan fungsi Surabaya sebagai pusat perdagangan di wilayah Indonesia bagian timur, mendorong pemerintah daerah kotamadya Surabaya untuk merancang sistem tata kota dengan konsep super blok bagi pusat-pusat komersialnya. Pusat komersial ini meliputi usaha-usaha perkantoran, perhotelan dan pertokoan baik grosir, eceran maupun plaza.

Pemerintah daerah kotamadya Surabaya melalui Rencana Teknik Ruang Kota (RTRK) telah menerapkan lokasi pertokoan dan jenis usaha yang boleh dilakukan. Serta membaginya dalam tujuh Central Business District (CBD), yaitu CBD I meliputi kawasan Kembang Jepun dan Jembatan Merah sebagai pusat perdagangan grosir dan eceran. CBD II kawasan Tunjungan, CBD III kawasan Urip Sumoharjo, CBD V kawasan Mayjen Sungkono, CBD VI kawasan Kertajaya dan CBD VII kawasan Kutisari merupakan pusat

perdagangan eceran. Sedangkan CBD IV kawasan Wonokromo merupakan pusat perdagangan grosir dan eceran. Kebijakan yang tertuang dalam RTRK ini merupakan salah satu usaha pemerintah daerah kotamadya Surabaya agar tidak terjadi pemusatan bisnis dalam satu kawasan. (*Suara Indonesia 27 Maret 1995*).

Kota Surabaya dengan total luas wilayah 273,87 kilometer persegi, jumlah penduduk berkisar 2.473.772 jiwa dan tingkat pertumbuhan penduduk 2,06 % pertahun dalam 5 tahun terakhir ini berhasil mencapai pertumbuhan ekonomi yang menggembirakan.

Kemajuan diberbagai bidang usaha dan peningkatan taraf hidup sosial ekonomi masyarakat, menuntut kebutuhan sarana dan prasarana kota seperti transportasi, telekomunikasi dan pusat komersial yang memadai. Kondisi ini memberi peluang bagi pertumbuhan dan pengembangan pusat perbelanjaan modern di Surabaya. Hal ini ditandai dengan keberadaan Tunjungan Plaza yang mulai beroperasi tahun 1986 dan Plaza Surabaya pada tahun 1987.

Pertumbuhan dan pengembangan pusat perbelanjaan di Surabaya melaju pesat, sebagai contohnya P.T. Pakuwon Jati setelah sukses dengan Tunjungan Plaza I dan Tunjungan Plaza II kini Tunjungan Plaza III.

P.T. Pakuwon Jati yang membangun pusat pertokoan Tunjungan Plaza I, II, III segera akan membangun lagi megamal (pusat perbelanjaan dan hiburan) terbesar di Jawa Timur di jalan Mayjen Sungkono Surabaya.

Megamal yang diberi nama Pakuwon MegaMal, kelak pusat hiburannya akan menjadi pusat hiburan dalam ruangan (*in-door*) terbesar kedua di Indonesia setelah Lippo Karawaci. Tidak terhenti sampai disini saja, karena

masih banyak pusat perbelanjaan-pusat perbelanjaan yang bakal meramaikan pasar, paling tidak dalam 5 - 10 tahun kedepan. Dengan makin maraknya bisnis pusat perbelanjaan untuk saling beradu kiat sehingga peran manajemen dalam arti keseluruhan sangat diperlukan. (*Jawa pos, 20 Juli 1997*)

Ada beberapa faktor yang mendukung manajemen suatu pusat perbelanjaan dalam beradu strategi.

1. Faktor lokasi
2. Faktor sistem sewa atau jual
3. Faktor kondisi bangunan
4. Faktor nama penyewa yang sudah terkenal.

#### **1. Faktor lokasi**

Bagaimanapun baiknya suatu pusat perbelanjaan kalau terletak didaerah rawan, sepi jauh dari kota, tentunya juga akan sepi pengunjung. Dan tentunya hal ini juga berlaku sebaliknya, seperti dilakukan oleh Sarinah yang menempati lahan strategis di jalan M.H. Thamrin, meskipun pernah terbakar, masih tetap mempertahankan diri dengan terus berbenah dan semakin marak dengan hadirnya McDonald's dan Hard Rock Cafe Jakarta. Sarinah termasuk satu dari sekian banyak pusat perbelanjaan yang sukses. Dan hal ini berkaitan langsung dengan lokasi yang strategis.

## 2. Faktor Sistem Sewa atau Jual

Pasar Pagi Mangga Dua (PPMD) salah satu pusat perbelanjaan yang beradu kiat dengan menggunakan strategi jual putus untuk sekitar 2100 kios dengan harga 2 - 7 juta per m<sup>2</sup>. Dan hanya Food Court yang disewakan dan hal tersebut terbukti berhasil dengan hampir 95 % kios yang ditawarkan sudah terisi penuh. Dan dipihak manajemen berani memprediksikan titik impas dari inventaris sebesar Rp 70 miliar bisa diraih dalam 5 tahun.

## 3. Faktor kondisi bangunan

Kondisi bangunan sangat diperlukan karena hal ini berkaitan langsung dengan pengunjung pusat perbelanjaan selain daripada penyewa itu sendiri yaitu bagaimana pusat perbelanjaan dapat menawarkan suatu suasana menyenangkan yang dapat membuat pengunjung refreshing dan bukannya malah stress yang diakibatkan dengan pengaturan yang salah seperti dikatakan oleh Dynisius Beti, Direktur P.T. Arta Buana Sakti, perusahaan pemilik dan pengelola Gajah Mada Plaza; yang mengatakan bahwa dengan kondisi fisik yang indah, nyaman, dan aman para pembelanja diharapkan lebih merasa betah berkunjung dan berbelanja.

## 4. Faktor lain yang mendukung

Selain daripada faktor lokasi, sistem sewa atau jual dan kondisi bangunan, terdapat faktor lain yang mendukung atau menentukan yaitu adanya

pasaraya, pasar swalayan atau toko-toko lain yang sudah punya reputasi atau nama besar di pusat perbelanjaan masing-masing. Misalnya : Plaza Indonesia yang menghadirkan SOGO (*the big six* pasaraya dunia), PI Mall dengan Metro, yaitu toko serba ada dari Singapura, Bodyshop, Mark and Spencer dan Hero Supermarket. Tidak hanya itu PI Mall malah selangkah lebih kedepan dengan berani menganggarkan Rp 1,3 miliar pertahun untuk promosi, yang antara lain untuk menerbitkan majalah, beriklan dan juga untuk menyelenggarakan berbagai acara. Begitu juga seperti yang dilakukan oleh LIPPO Supermal, yang berhasil mengundang masuknya Raksasa Ritel Dunia, Walmart. (*Warta Ekonomi nomer 21, Oktober 1995*)

Maraknya bisnis pertokoan juga melanda kota-kota besar lainnya seperti Bandung dan Surabaya. Bandung Indah Plaza yang dibangun oleh P.T. Bandung Indah Plaza Permai juga menggunakan strategi yang sama, yaitu dengan mengundang masuknya penyewa besar seperti Yogya Departemen Store, Texas Fried Chicken dan toko buku Gunung Agung yang kemudian diikuti oleh penyewa-penyewa kecil sehingga tingkat hunian dapat mencapai 85 %.

Selanjutnya kita akan melihat Surabaya, dimana pada saat ini persaingan sudah mulai nampak. Dimulai pada tahun 1984 dimana P.T. Pakuwon Jati yang hadir dengan ambisinya untuk membangun Tunjungan City yang terdiri dari pusat perbelanjaan, hotel, dan kondominium di tengah Surabaya. Tunjungan Plaza juga berhasil melengkapi dirinya dengan hadirnya hotel berbintang lima, Sheraton (*Bisnis Properti, Agustus 1994*).

Ledakan pusat perbelanjaan tahun-tahun belakangan ini, tidak diikuti oleh tersedianya properti manajer yang memadai. Ternyata tidak diimbangi oleh tumbuhnya sumber daya manusia pengelola. Para developer dihadapkan pada persoalan kurangnya tenaga pengelola yang siap dan berkualitas ketika gedung sudah berdiri. (*Bisnis Properti, September 1993*).

## **2. PENJELASAN JUDUL**

Judul yang penulis kemukakan dalam skripsi ini adalah : “Manajemen Properti pada pusat perbelanjaan Mal Galaxy di Surabaya”

Untuk lebih memperjelas arti dari judul yang diusulkan ini agar ada kesamaan dalam interpretasi yang penulis maksudkan maka berikut ini akan dijelaskan arti dari judul diatas.

### **1. Properti :**

Adalah suatu real estate, yaitu suatu tanah atau lahan yang secara fisik ada dan tetap beserta semua benda yang secara alami melekat pada lahan itu, termasuk juga semua benda yang secara sengaja

dilekatkan manusia di atasnya atau dibawahnya, termasuk semua keuntungan-keuntungan, hak-hak yang dapat diperoleh sehubungan dengan kepemilikan real estate itu.

**2. Manajemen :**

Adalah seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang lain atau proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya para anggota organisasi dalam menggunakan seluruh sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

**3. Manajemen properti :**

Adalah proses mengawasi, mengatur, menjaga, (*process of overseeing*) operasi atau pelaksanaan dan pemeliharaan dari real properti untuk mencapai tujuan dari pemilik properti.

**4. Pada :**

Merupakan kata depan petunjuk tempat.

### **5. Pusat perbelanjaan Mal Galaxy di Surabaya :**

Kelompok bisnis eceran yang direncanakan, dikembangkan dan kelola sebagai suatu unit.

Pusat perbelanjaan dapat diklasifikasikan menurut jumlah, jenis toko yang ada didalamnya dan sifat atau bidang yang dilayaninya.

Penjelasan dari judul secara keseluruhan yaitu :

Prosedur pengolahan properti yang setiap waktu dapat dikembangkan sesuai waktu dan aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam rangka mencapai tujuan manajemen properti tersebut.

### **3. ALASAN PEMILIHAN JUDUL**

Negara Indonesia adalah negara berkembang, seperti yang diberitakan dimedia massa, bahwa telah banyak gedung-gedung yang didirikan, umumnya gedung pemerintah yang dibangun dengan biaya yang tidak sedikit.

Keadaan yang memprihatinkan yakni kurang adanya manajemen properti yang baik. Sehingga gedung-gedung yang tadinya menjadi aset nasional atau salah satu indikator pembangunan nasional yaitu sebagai pusat komersial menjadi kurang terawat atau tidak enak dipandang.

Berbagai gedung yang masih baru terkesan seperti bangunan tua yang tidak terawat dan sekaligus mengkhawatirkan keamanan penggunanya.

Hal ini merupakan bukti bahwa manajemen properti belum dirasakan penting, padahal dengan adanya manajemen properti, akan dapat diperoleh nilai tambah pada bangunan.

Sebenarnya membangun gedung lebih mudah daripada mengelolanya, bila pengelolaannya tidak diperhatikan dan itu akan menyebabkan gangguan pada salah satu fungsi yang ada, maka akibatnya gedung tidak dapat digunakan secara maksimal untuk memenuhi tujuan pemiliknya. Karena itu diperlukan seorang manajer properti.

Pada saat ini bidang properti berkembang pesat, dimana hampir setiap tahun bermunculan gedung-gedung tinggi yang siap dioperasikan, baik itu untuk perkantoran, hotel, pusat perbelanjaan atau apartemen dan sebagainya.

Dari salah satu fungsi gedung itu yakni pusat perbelanjaan yang sekarang banyak bermunculan. Tentu harus dikelola dengan manajemen properti yang baik, untuk menarik minat penyewa untuk mau menyewa tempat dgedung itu. Dengan pengelolahan gedung yang maksimal melalui properti manajer, maka pemilik atau pengelola gedung akan memperoleh salah satu keuntungan yaitu: usia kegunaan ekonomis bangunan dan peralatannya yang masih berdaya guna.

#### **4. TUJUAN PENYUSUNAN SKRIPSI**

1. Untuk mengetahui proses operasi manajemen dari pusat perbelanjaan yang dijalankan perusahaan.
2. Untuk mengetahui peranan manajer pada tiap departemen dalam pengelolaan pusat perbelanjaan Mal Galaxy di Surabaya.
3. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Kristen Petra Surabaya.

#### **5. MANFAAT PENYUSUNAN SKRIPSI**

Adapun manfaat penyusunan skripsi adalah :

a. Bagi penulis sendiri

Penyusunan skripsi ini bermanfaat untuk menerapkan ilmu melalui teori-teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan di Universitas Kristen Petra, baik melalui dosen pengajar, atau dari perpustakaan, maupun melalui literatur-literatur yang ada dalam praktek atau kenyataan sehari-hari. Seperti yang dapat dilihat pada Mal Galaxy.

b. Bagi Perusahaan

Penyusunan skripsi ini bermanfaat sebagai sumbangan pikiran agar perusahaan dapat mengetahui aspek-aspek yang perlu diperhatikan

atau hal-hal yang selama ini kurang diperhatikan dalam menjalankan proses operasi manajemen properti.

c. Bagi pihak lain

Penyusunan skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperluas wawasan pengetahuan tentang proses operasi manajemen properti untuk pusat perbelanjaan dengan dapat dipakai sebagai acuan atau referensi.

d. Sebagai salah satu syarat utama yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi Universitas Kristen Petra.

## **6. SISTEMATIKA SKRIPSI**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis bagi dalam lima bab, dengan tata urutan sebagai berikut :

### **Bab I : Pendahuluan**

Dalam bab pendahuluan ini penulis mengemukakan latar belakang masalah penulisan skripsi ini, penjelasan judul, alasan pemilihan judul, tujuan dan manfaat penyusunan skripsi, sistematika skripsi dan metodologi skripsi yang membicarakan tentang :



- Permasalahan
- Hipotesa Kerja
- Ruang lingkup
- Prosedur pengumpulan dan pengolahan data

## **Bab II : Landasan teori**

Dalam bab landasan teori ini penulis mengemukakan tentang arti manajemen properti ; tujuan manajemen properti ; klasifikasi real properti ; perencanaan manajemen properti ; pengukuran nilai properti ; pusat perbelanjaan.

## **Bab III : Gambaran umum Perusahaan**

Dalam bab gambaran umum perusahaan ini penulis akan mengemukakan tentang : sejarah perusahaan, lokasi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, job discription dan jumlah personil dimasing-masing bagian atau departemen yang ada.

## **Bab IV : Analisa Permasalahan dan Pembahasan**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang analisa pasar pusat perbelanjaan di Surabaya. Analisa pasar lingkungan, analisa properti, manajemen masing-masing departemen, serta analisa tujuan pemilik.

## **Bab V : Kesimpulan dan Saran**

Dalam bab terakhir ini akan diuraikan kesimpulan yang dapat ditarik dari bab-bab sebelumnya. Dan pada bab ini pula dikemukakan beberapa saran.

## **7. METODOLOGI SKRIPSI**

Metodologi adalah sebagai berikut :

### **7.1 Permasalahan**

Seperti yang sudah dikemukakan pada latar belakang, bahwa suatu perusahaan harus memiliki properti manajemen sendiri, oleh karena itu yang menjadi permasalahannya yaitu bagaimana proses operasi manajemen properti dijalankan oleh pihak Mal Galaxy Surabaya.

### **7.2 Hipotesa Kerja**

Hipotesis yang dipakai sebagai acuan dalam pembahasan adalah sebagai berikut:

Dengan adanya manajemen properti yang benar maka suatu properti dapat dikelola dengan baik

### **7.3 Ruang Lingkup Analisa**

Demi tercapai tujuan dari pembuatan skripsi ini, maka penulis mengemukakan ruang lingkup dari masalah yang akan dibahas.

Masalah yang akan dibahas adalah menyangkut pelaksanaan manajemen properti Mal Galaxy, meliputi semua bagian yang ada pada perusahaan berdasarkan struktur organisasi perusahaan.

### **7.4 Prosedur Pengumpulan Data**

#### **a. Survei Pendahuluan**

Penulis mengunjungi pusat perbelanjaan Mal Galaxy untuk melakukan wawancara pendahuluan dengan manajer Mal Galaxy.

#### **b. Studi Kepustakaan**

Penulis mencoba mengumpulkan data dan menelaah berbagai pendapat dari para ahli melalui buku-buku karya ilmiah atau melalui buku-buku yang berhubungan dengan skripsi yang dibahas maupun melalui surat kabar.

#### **c. Penelitian Lapangan**

Penulis mengadakan penelitian secara langsung ke obyek penelitian yaitu pada pusat perbelanjaan Mal Galaxy untuk memperoleh data.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dan observasi. Dimana penulis berusaha memperoleh data yang diperlukan pada tiap departemen perusahaan.

Pertama-tama penulis menemui resepsionis yang bertugas, kemudian resepsionis akan menghubungi sekretaris manager bagian umum. Setelah itu sekretaris akan menghubungkan penulis dengan manager bagian umum dan dimulai dengan tanya jawab mengenai proses manajemen properti di pusat perbelanjaan Mal Galaxy dan untuk memperoleh data-data semua bagian yang ada dalam perusahaan berdasarkan struktur organisasinya.