

STUDI PENGELOLAAN TENANT MALL *OUTDOOR FOOD AND BEVERAGE*

Putra Adhitama¹⁾, Sylvie Wirawati²⁾

¹⁾Program Studi S1 PWK, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara,
Putra.345170023@stu.untar.ac.id

²⁾ Program Studi S1 PWK, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara, Sylvie@ft.untar.ac.id

Masuk: 14-07-2022, revisi: 14-08-2022, diterima untuk diterbitkan: 03-09-2022

Abstrak

The Breeze BSD merupakan salah satu mall outdoor food and beverage yang dikelola oleh pengelola The Breeze BSD dibawah oleh PT SinarMas diresmikan pada tahun 2013. Data Kualitatif : Kondisi fisik Pengelolaan tenant dan fasilitas mall outdoor food and beverage The Breeze Data Kuantitatif : Data kuantitatif merupakan data yang didapat dari pengelola dan hasil kuesioner responden. Penulis mendapat fakta lapang yang diperoleh dari beberapa pengunjung The Breeze terkait dengan fasilitas yang ada. Pengunjung-pengunjung tersebut mengatakan bahwa fasilitas berupa restoran, lift, tempat cuci tangan, area sport & entertainment dll. Selain itu, terdapat juga fasilitas yang kurang fasilitas yang perlu ditambah. Misalnya, penambahan titik toilet, slot parkir motor, area nongkrong, area musiclive, atm center. penambahan titik toilet, slot parkir motor, area meet up, area music live, atm center. Berdasarkan fakta lapang di atas, penulis ingin melakukan penelitian lebih dalam mengenai Mengetahui upaya manajemen dalam mengelola tenant dan fasilitas.

Kata Kunci: Pengelolaan Tenant Mall Outdoor Food and Beverage

Abstract

The Breeze BSD is one of the outdoor food and beverage malls managed by The Breeze BSD manager under PT SinarMas which was inaugurated in 2013. Qualitative Data: Physical condition Management of tenants and outdoor food and beverage mall facilities The Breeze Quantitative Data: Quantitative data is data obtained from the manager and the results of the respondent's questionnaire. The author received field facts obtained from several visitors to The Breeze related to the existing facilities. The visitors said that the facilities were in the form of restaurants, elevators, hand washing areas, sports & entertainment areas, etc. In addition, there are also facilities that lack facilities that need to be added. For example, adding toilet points, motorbike parking slots, hangout areas, live music areas, ATM centers. The impact of the COVID-19 pandemic caused several tenants to close and reduce employees due to not being able to pay employees and pay rent so that The Breeze's income decreased quite significantly. Based on the field facts above, the author wants to do more in-depth research on Knowing management's efforts in managing tenants and facilities.

Keywords: Management Tenant mall outdoor food and beverage

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

The Breeze merupakan mall outdoor food and beverage yang berada di Kabupaten Tangerang terletak di Kelurahan Sampora, Kecamatan Cisauk. Kecamatan Tersebut Memiliki luas ±26,91 Km² atau sebesar 2,89% dari total luas keseluruhan KabupatenTangerang. The Breeze memiliki luas sebesar 13,5 ha memiliki occupancy rate sebesar 85% dan memiliki fasilitas pokok food and beverage, seperti restoran, lampu restoran, tempat cuci tangan, dan tempat sampah, The Breeze BSD juga memiliki fasilitas-fasilitas lain, mulai dari area parkir, musholla, toilet, restoran, musholla, Sport & entertainment, Office, Pharmacy dan Supermarket. Selain itu, terdapat juga fasilitas yang kurang fasilitas yang perlu ditambah. Misalnya, penambahan titik toilet, slot parkir motor, area nongkrong, area music live, atm center. Berdasarkan fakta lapang di atas, penulis ingin melakukan penelitian Mengetahui upaya manajemen dalam mengelola tenant dan fasilitas.

Rumusan Masalah

Banyaknya fasilitas di The Breeze tidak menjamin kepuasan pengunjung, dikarenakan dari Fasilitas yang terdapat di The Breeze terbilang banyak dan berperan sebagai penunjang aktivitas para pengunjung. Letaknya yang berada di sekitar area komersial dan hunian tertata juga memungkinkan perlunya penambahan fasilitas seperti penambahan transportasi umum seperti transjakarta atau angkutan kota yang melewati The Breeze. Selain itu The Breeze, terdapat juga fasilitas yang kurang memadai fasilitas yang perlu ditambah. seperti, penambahan titik toilet, slot parkir, area nongkrong, area music live, atm center.

Rumusan Permasalahan

Banyaknya fasilitas di The Breeze tidak menjamin kepuasan pengunjung, dikarenakan dari Fasilitas yang terdapat di The Breeze terbilang banyak dan berperan sebagai penunjang aktivitas para pengunjung. Letaknya yang berada di sekitar area komersial dan hunian tertata juga memungkinkan perlunya penambahan fasilitas seperti penambahan transportasi umum seperti transjakarta atau angkutan kota yang melewati The Breeze. Selain itu The Breeze, terdapat juga fasilitas yang kurang memadai fasilitas yang perlu ditambah. seperti, penambahan titik toilet, slot parkir, area nongkrong, area music live, atm center.

Tujuan

Mengetahui upaya manajemen dalam mengelola tenant

2. KAJIAN LITERATUR

Public Relations

Public relations memiliki fungsi yang berguna bagi manajemen perusahaan. Menurut Cutlip, Center, Broom (2000, p.4), Public relations merupakan fungsi manajemen yang mengevaluasi attitude publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur dari individu atau organisasi terhadap kepentingan publik, merencanakan dan mengeksekusi program yang ditujukan untuk menciptakan pengertian dan penerimaan publik.

Tenant Relations

Tenant relations berfungsi untuk menjalin hubungan baik antara manajemen mal dengan tenant. Dalam menjalankan fungsi manajemen komunikasi, tenant relations berfungsi mendorong kemapanan dan salingmemelihara arus komunikasi yang menciptakan pengertian, penerimaan, dan kerjasama antara organisasi dengan berbagai publiknya

Pengertian Tenant

Tenant merupakan penyewa utama dari sebuah mall atau pusat perbelanjaan. Oleh karena itu, hubungan yang baik dengan tenant perlu dikelola dengan baik karena memiliki manfaat yang besar bagi manajemen mal untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Hal ini sesuai dengan fungsi public relations, yaitu fungsi manajemen yangyangterencana (planned) dan berkesinambungan (sustained) untuk mencapai dan memelihara niat baik(goodwill) dan saling pengertian (mutual understanding) antara organisasi dengan publiknya untuk kepentingan jangka panjang (Institute of Public Relations UK, 2002, dalam Mackey, 2003,p.4).

Pengelolaan

Pengelolaan atau management berasal dari kata to manage yang artinya mengatur, dimana pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Atau dalam pengertian lain, pengelolaan dilaksanakan guna mencapai tujuan dengan aspek pendukung yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerak, dan pengendalian. Sementara (Parker, 1997) pengelolaan merupakan proses penyelesaian hal menyangkut tujuan.

Fungsi manajemen menurut (Terry, 2010) terdiri dari 4 komponen yaitu perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengaturan pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling).

1. Perencanaan (planning)
Yaitu perencanaan berisi penyusunan langkah yang akan dilaksanakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Pengorganisasian (organizing)
Yaitu proses mengelompokkan dan menyesuaikan kegiatan-kegiatan dengan pihak yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan-tujuan.
3. Pelaksanaan (actuating)
Yaitu berupa usaha dalam menggerakkan pihak yang bertanggung jawab sesuai dengan pembagian kerja masing-masing. Dengan ini, kegiatan dilaksanakan sesuai rencana dan tujuan.
4. Pengawasan (controlling)
Yaitu pengawasan terkait kegiatan yang dilakukan apakah sudah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan mencapai efektif dan efisien dalam penggunaan sumber daya.

Pengunjung

Dalam (Smith, 1989) pengunjung menurut karakteristik terdiri dari 2 jenis yaitu karakteristik social ekonomi dan karakteristik pola kunjungan. Adapun karakteristik pengunjung berdasarkan social ekonomi terdiri dari

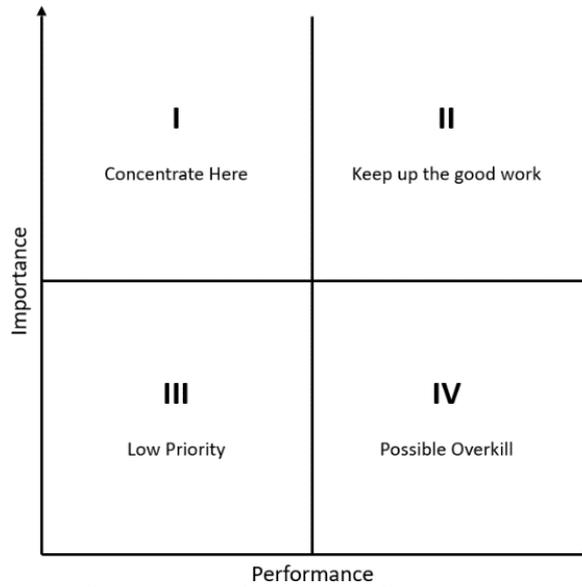
- a. Jenis kelamin
- b. Usia
- c. Tempat tinggal
- d. Asal Daerah
- e. Jenis pekerjaan
- f. Pendapatan per bulan

Sementara karakteristik pengunjung berdasarkan pola kunjungan terdiri dari

1. Tujuan berkunjung
2. Jumlah kunjungan
3. Rekan berkunjung
4. Waktu kunjungan
5. Pengeluaran selama berkunjung

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam sebuah produk atau jasa. Martilla dan James (1977) mencontohkan pembagian kuadran grafik IPA menjadi empat, yakni sebagai berikut:

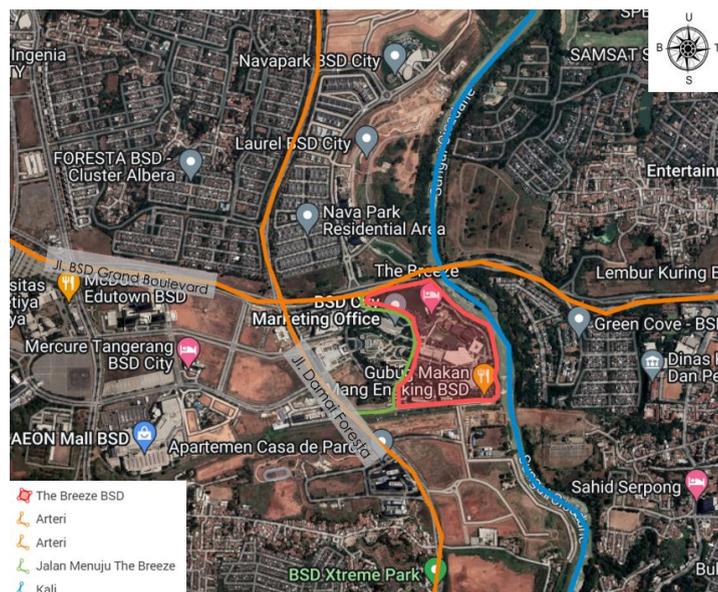


Gambar 2. 2 Pembagian Kuadran IPA

Sumber: Martilla and James dalam Importance-Performance Analysis (1977)

3. METODE

Data yang dikumpulkan untuk analisis objek penelitian meliputi, Batas administrasi, Aksesibilitas, Kondisi Fisik, Sarana & Prasarana, occupancy rate Persepsi dan Preferensi Pengunjung dan best practice. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi metode pengumpulan data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data utama adalah survei lapangan dan wawancara langsung. Metode pengumpulan data sekunder dilakukan melalui dokumentasi dan penelitian jurnal serta studi kepustakaan. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis lokasi, analisis kondisi eksisting dan analisis persepsi pengunjung dan best practice yang didapatkan dalam penyebaran kuesioner ke 100 responden.



Gambar 1. Lokasi Penelitian

Sumber: Google Maps 2022

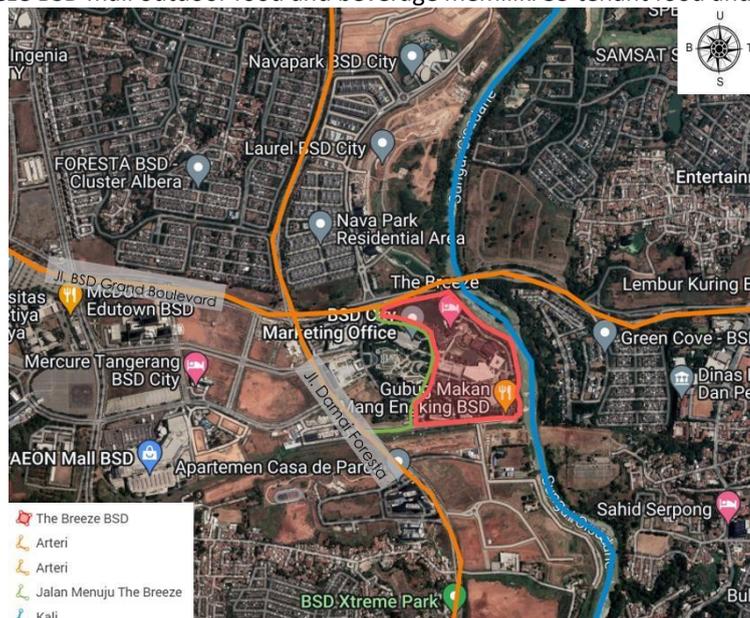
Metode analisis yang digunakan antara lain :

1. Analisis Data Lokasi
Analisis data lokasi dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari lokasi seperti, aksesibilitas, aktivitas sekitar kawasan, dan proximity yang mendukung keberadaan objek studi. Analisis ini juga untuk mengetahui potensi dan masalah yang ada di objek studi. Dengan bentuk data lokasi yaitu peta, tabel jarak dan waktu tempuh, dan kondisi jalan sekitar objek.
2. Analisis kondisi eksisting
Analisis ini bertujuan untuk mengetahui potensi dan kegiatan eksisting yang berdasarkan kegiatan yang ada di lokasi objek penelitian yaitu the breeze. Alat analisis digunakan adalah deskriptif berguna sebagai memperoleh gambaran objek studi dengan menggunakan data yang dikumpulkan dalam bentuk tabel, grafik bertujuan sebagai untuk data-data yang mudah dipahami oleh pembaca.
3. Analisis Data Persepsi dan Preferensi Pengunjung
Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tentang penilaian, pandangan, dan harapan pengunjung terhadap tenant dan fasilitas mall The Breeze BSD. Dengan bentuk data hasil dari penyebaran kuesioner kepada pengunjung.
4. Analisis Data Best Practice
Analisis Best Practice ini dilakukan untuk mengetahui kekurangan atau kelebihan dari pengelolaan tenant dan fasilitas manajemen pada objek penelitian dengan membandingkan manajemen pengelolaan lainnya. Dengan bentuk data yaitu data-data sekunder yang didapatkan dari berita-berita yang ada.

4. DISKUSI DAN HASIL

Profil The Breeze

The Breeze BSD merupakan mall outdoor food and beverage yang berada di BSD Green Office, Kelurahan Sampora, Kecamatan Cisauk, Kabupaten Tangerang. The Breeze BSD memiliki luas sebesar 13,5 ha. The Breeze BSD dikelola oleh The Breeze BSD di bawah oleh PT SinarMas. Didalam The Breeze BSD terdapat beberapa fasilitas penunjang food and beverage, toilet, *jogging track*, tempat cuci tangan. The Breeze BSD mall outdoor food and beverage memiliki 55 tenant food and beverage.



Gambar 2 Peta Lokasi Penelitian The Breeze BSD

Sumber : Google maps

Tabel 1. Jumlah Pengunjung

Tahun	Jumlah Pengunjung (Tahun)	Jumlah Pengunjung (Bulan)
2016	127.378	10.615
2017	130.778	10.898
2018	134.078	11.173
2019	133.314	11.110
2020	91.929	7.661
2021	106.068	8.839
2022 (Bulan April)	35.663	8.916

Sumber: Olahan Penulis; 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung The Breeze tertinggi pada tahun 2018, sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan jumlah pengunjung dikarenakan covid 19, tetapi pada tahun 2021 jumlah pengunjung mengalami kenaikan rata-rata sebesar 8.839. Pada tahun 2022 jumlah pengunjung sampai dengan bulan April rata-rata sebesar 8.916.

Tabel 2 jumlah Tenant dan harga sewa The Breeze BSD

Tenant	Total Tenant	Luas Tenant	Harga Sewa/m ² /bulan
FOOD & BEVERAGE	55	21.637	250.000
SPORT & ENTERTAINMENT	12	11.210	250.000
OFFICE	5	1.750	250.000
PHARMACY	1	180	250.000
SUPERMARKET	1	4.000	250.000
Total	74	38.777	

Dari tabel diatas, jumlah tenant dan total area yang di sewakan The Breeze, food and beverage dengan 55 tenant yang di sewakan dengan total area yang disewakan sebesar 21.637 m², sport & entertainment yang disewakan 12 tenant dengan total area yang disewakan sebesar 11.210 m², office yang disewakan 5 tenant yang disewakan sebesar 1.750 m², pharmacy dengan 1 tenant dengan total area yang disewakan sebesar 180 m², supermarket dengan 1 tenant dengan total area yang disewakan sebesar 4.000 m². dengan harga sewa rata-rata 250.000 / m²/bulan.

Tabel 3 *occupancy rate* sewa Tenant The Breeze BSD

Occupancy Rate 85 %	
Jumlah Tenant	74(telah di sewakan tenant sebanyak 63 tenant)
Harga Sewa	250.000
Service Charge	100.000 /m ² /bulan

Sumber : Data Pengelola The Breeze BSD dan olahan penulis

Dari tabel diatas, occupancy rate di The Breeze sebesar 85% dari 74 tenant yang telah disewakan sebanyak 63 tenant, lalu untuk harga sewa 250.000 /m² / bulan dan harga service charge sendiri sebesar 100.000 /m² / bulan.

Kegiatan Existing

Kegiatan eksisting yang berada di mall outdoor The Breeze BSD yaitu terdapat kegiatan dari food and beverage dan arena hiburan seperti cinema xxi, bolling, gym dan billiard yang menghabiskan waktu akhir pekan di The Breeze BSD. Berikut merupakan kegiatan eksisting

yang berada di The Breeze BSD:

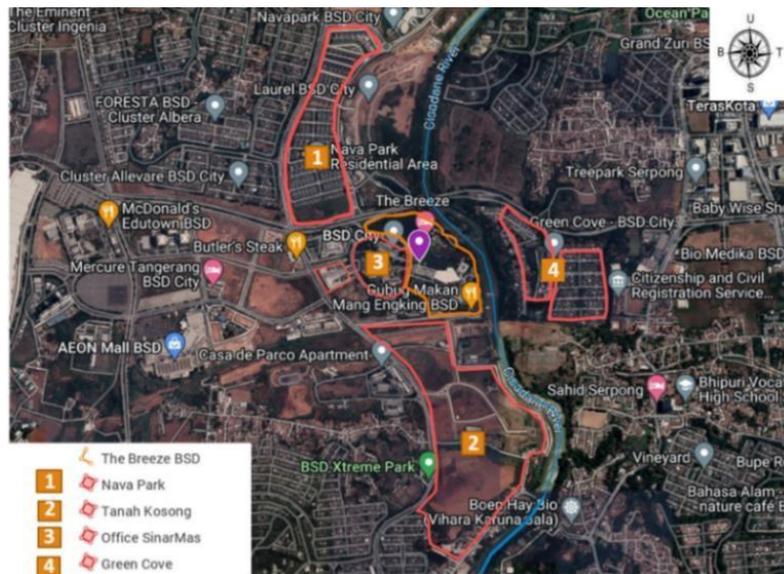
Tabel 4 Kegiatan Eksisting di The Breeze BSD

No	Nama Kegiatan	Gambar
1	FOOD & BEVERAGE	
2	SPORT & ENTERTAINMENT	 
3	OFFICE	
4	PHARMACY	
5	SUPERMARKET	

Sumber : Dokumentasi Penulis

Analisis Lokasi

Area The Breeze BSD berlokasi di Jalan BSD Green Office, Kelurahan Sampora, Kecamatan Cisauk. Luas total dari area The Breeze BSD yaitu 13,5 ha, berikut ini merupakan batas-batas lokasi dari The Breeze BSD sebagai berikut :



Gambar 3 Peta Batas The Breeze BSD
Sumber : Hasil Olahan Penulis

Batas Utara	: Perumahan NavaPark
Batas Selatan	: Tanah Kosong
Batas Timur	: Perumahan Green Cove
Batas Barat	: Kantor Sinarmas Plaza

Analisis Kegiatan Eksisting dan fasilitas The Breeze BSD Kegiatan di The Breeze BSD

The Breeze BSD merupakan mall outdoor food and beverage yang memiliki luas sebesar 13,5 ha. The Breeze BSD menjadi tempat untuk food and beverage bersama teman dan keluarga, atau sekedar bersantai. Food and beverage di The Breeze BSD menjadi fasilitas yang paling sering digunakan, karena banyaknya pengunjung.



Gambar 4 Dermaga Makassar
Sumber : Dokumentasi Penulis



Gambar 5 Hachi Grill
Sumber : Dokumentasi Penulis

The Breeze BSD merupakan mall outdoor food and beverage yang memiliki luas sebesar 13,5 ha. The Breeze BSD memiliki sport and entertainment memiliki luas 23.610 m². Kondisi eksisting terawat dan baik



Gambar 6 Golds Gym dan Ranch Market
Sumber : Dokumentasi Penulis

The Breeze BSD merupakan mall outdoor food and beverage yang memiliki luas sebesar 13,5 ha. The Breeze BSD memiliki Guardian memiliki luas 150 m². Kondisi eksisting terawat dan baik.



Gambar 7 Guardian
Sumber : Dokumentasi Penulis

Kebersihan

The Breeze BSD diresmikan pada tahun 2013, kebersihan The Breeze sudah baik. Walaupun tempat sampah di The Breeze BSD tidak terlalu banyak, tetapi pengunjung menjaga untuk tidak membuang sampah sembarangan cukup tinggi, sehingga kebersihan eksisting di The Breeze BSD sudah baik. Berikut kondisi eksisting kebersihan The Breeze BSD selama pandemi Covid-19.



Gambar 8 Kondisi Kebersihan The Breeze
Sumber : Dokumentasi Penulis

Keamanan dan Kenyaman

Keamanan di The Breeze BSD sudah baik. Petugas keamanan di The Breeze sepertinya sudah banyak untuk menjaga area The Breeze sebesar 13,5ha ini. petugas keamanan berkumpul di beberapa titik pintu masuk dan pintu keluar, menyebar. Hal ini yang menjadikan keamanan di The Breeze BSD sudah baik. Kenyamanan di The Breeze sudah cukup baik, itu semua dihasilkan dari kondisi eksisting yang bersih, food and beverage dan fasilitas lain terawat. Namun, tentu saja terdapat beberapa hal yang mengurangi kenyamanan pengunjung, di antaranya adalah penambahan titik toilet, penambahan area parkir dan penambahan area atm center.

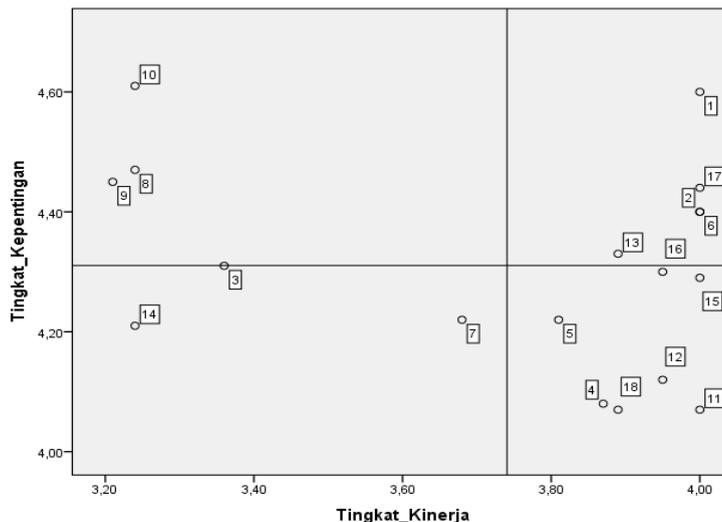
Analisis Persepsi dan Preferensi Pengunjung

Berikut merupakan hasil plot dari bobot kinerja dan kepentingan kedalam diagram cartesius,

dimana Xi memotong tegak lurus pada sumbu horizontal untuk menggambarkan sumbu kinerja/persepsi pengunjung dan Yi memotong tegak lurus pada sumbu vertical untuk menggambarkan sumbu kepentingan/harapan pengunjung. Kemudian untuk bagian kuadran digunakan nilai rata-rata Xi dan nilai rata-rata Yi sehingga didapatkan Batasan untuk kuadran I,II,III, dan IV.

Tabel 5 Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Faktor	Aspek	Xi	Yi
Aksesibilitas	Akses menuju The Breeze	4,2	4,60
	Kondisi Jalan menuju The Breeze	4,2	4,40
Infrastruktur	Fasilitas penerangan	4,11	4,31
	Rambu Petunjuk arah	3,8	4,20
	Kualitas jaringan Air Bersih	4	4,22
	Kebersihan dan keamanan	4	4,4
Fasilitas Utama	Ketersediaan tempat cuci tangan	3,36	4,22
	Ketersediaan toilet	3,53	4,45
	Live Music	3,87	4,47
	Ketersediaan parkir	400	461
Fasilitas Pendukung	Spot Foto	3,68	4,11
	Ketersediaan mushollah	3,24	4,07
	Sport & Entertainment	3,21	4,12
	Atm Center	3,24	4,33
Food and Beverage	Keramahan / kesopanan pegawai	3,95	4,21
	kualitas dan keahlian pegawai	3,89	4,29
	kualitas kondisi restoran	4,01	4,30
	kualitas makanan dan minuman	4,01	4,44



Gambar 9 Diagram Cartesius Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan

Pada sub bab ini akan membahas tentang kepuasan pengunjung objek The Breeze BSD menurut hasil kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung adalah metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) yang dihitung dengan skala *likert*, yaitu skala 1 – 5. Berikut merupakan hasil skoring untuk kepuasan pengunjung.

Nilai CSI :	
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80,99%	Puas
51% - 65,99%	Cukup Puas
35% - 50,99%	Kurang Puas
0% - 34,99%	Tidak Puas

Tabel 6 Faktor Tingkat Kepentingan

Faktor	Aspek	Xi	Yi	Skor
Aksesibilitas	Akses menuju The Breeze	4,2	4,60	19,32
	Kondisi Jalan menuju The Breeze	4,2	4,40	18,48
	Total	8,4	9	37,80
Infrastruktur	Fasilitas penerangan	4,11	4,31	17,71
	Rambu Petunjuk arah	3,8	4,20	15,96
	Kualitas jaringan Air Bersih	4	4,22	16,88
	Kebersihan dan keamanan	4,2	4,29	18,02
	Total	16,11	17,02	68,57
Fasilitas Utama	Ketersediaan tempat cuci tangan	4	4,4	17,60
	Ketersediaan toilet	3,53	4,45	15,71
	Live Music	3,87	4,47	17,30
	Ketersediaan parkir	3,81	4,45	16,95
	Total	15,21	17,77	67,56
Fasilitas Pendukung	Spot Foto	4,40	4,07	17,91
	Ketersediaan mushollah	3,24	4,12	13,35
	Sport & Entertainment	4,34	4,43	19,23
	Atm Center	3,24	4,12	13,35
	Total	11,98	16,74	50,48
Konsep Food and Beverage	Keramahan / kesopanan pegawai	4,00	4,29	17,16
	kualitas dan keahlian pegawai	3,95	4,30	16,99
	kualitas kondisi restoran	3,89	4,44	17,27
	kualitas makanan dan minuman	4,01	4,01	16,08
	Total	15,85	17,04	67,50
	Total Skor Aspek	67,55	77,57	291,91

Sumber : Olahan Penulis

Penghitungan CSI :

$$CSI = \frac{\text{Total Skor}}{5 \times \text{Total Kepentingan}}$$

$$CSI = \frac{291.91}{5 \times 77.57} \times 100\% = 75.26 \text{ (Puas)}$$

1. Faktor Aksesibilitas

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada pengunjung The Breeze, faktor aksesibilitas mendapatkan nilai CSI sebesar 84% yang berarti pengunjung yang menjadi responden merasa sangat puas pada aksesibilitas The Breeze.

2. Faktor Infrastruktur

Nilai CSI pada faktor Infrastruktur berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada pengunjung yaitu 80,58% yang berarti pengunjung yang menjadi responden puas terkait dengan faktor Infrastruktur di The Breeze merasa puas pada infraskturktur The Breeze.

3. Fasilitas Utama

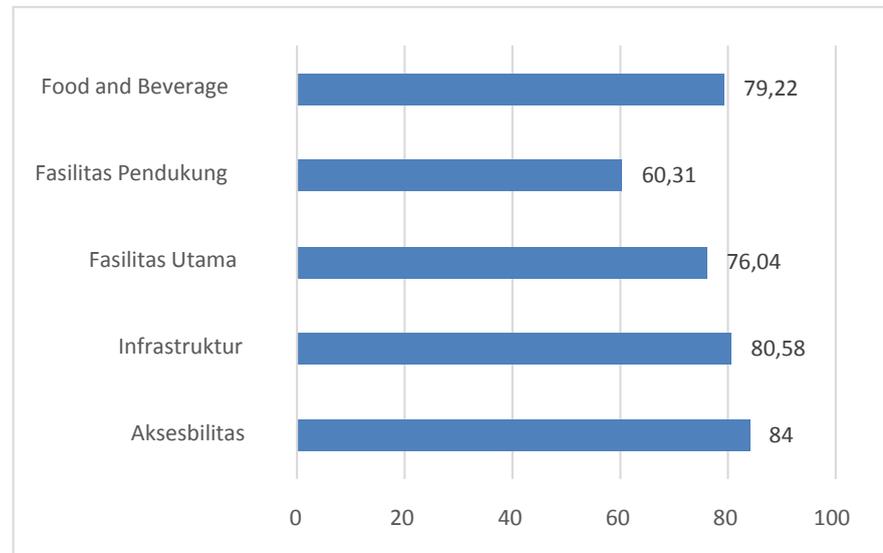
Nilai CSI pada faktor fasilitas utama berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada pengunjung yaitu 76,04% yang berarti pengunjung yang menjadi responden puas terkait dengan faktor fasilitas utama di The Breeze merasa puas pada infraskturktur The Breeze.

4. Fasilitas Pendukung

Nilai CSI pada factor fasilitas pendukung berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada pengunjung yaitu 60,31% yang berarti pengunjung yang menjadi responden cukup puas terkait dengan faktor fasilitas pendukung di The Breeze merasa cukup puas pada fasilitas pendukung tetapi harus di tingkatkan agar kedepannya The Breeze lebih baik.

5. Konsep Food and Beverage

Nilai CSI pada faktor konsep food and beverage berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada pengunjung yaitu 79,22% yang berarti pengunjung yang menjadi responden puas terkait dengan faktor konsep food and beverage di The Breeze merasa puas pada konsep food and beverage The Breeze.



Gambar 10 Tingkat Kepuasan Pengunjung pada Setiap Faktor
Sumber: Olahan Penulis; 2022

Analisis Best Practice

Analisis ini berguna untuk mengetahui tingkat keberhasilan yang telah dicapai dengan cara menganalisis objek studi dengan pedoman standarisasi pengelolaan tenant dan fasilitas food and beverage yang sama dengan tujuan untuk mengetahui posisi objek penelitian terhadap objek perbandingan lainnya. Objek penelitian yang memiliki konsep serupa dengan objek lain adalah Summarecon Mall Serpong dan Flavor Bliss.

Tabel 7 Objek Studi Pemandang

Aspek Pengelolaan	Summarecon Mall Serpong	Flavor Bliss
Dalam pengembangannya, daya tarik sebaiknya dibangun secara sinergis dengan memerhatikan fasilitas utama, fasilitas umum, aksesibilitas/sarana prasarana.	✓	✓
Adanya peran manajemen yang efektif, melibatkan dan mempersiapkan dalam pengelolaan pusat perbelanjaan harus mengadopsi sistem yang utuh dan berkelanjutan dengan cara melatih, mendampingi, dll.	✓	✓
Pembangunan pemasaran manajemen menjadi modal utama untuk mendorong akselerasi pemasaran pusat perbelanjaan atau food and beverage di, Kegiatan promosi yang dilakukan, Media untuk menyalurkan opini publik, Sarana informasi dalam bentuk media cetak dan media elektronik.	✓	✓

Sumber : Olahan Penulis

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

The Breeze memiliki fasilitas, seperti food and beverage, Sport & Entertainment, Pharmacy, Supermarket. Banyaknya fasilitas yang ada di The Breeze ini mengundang banyak pengunjung untuk melakukan berbagai aktivitas, mulai dari aktivitas food and beverage, sport and entertainment dan pharmacy. Berdasarkan hasil kuesioner pengunjung, secara keseluruhan pada setiap faktor penilaian sudah baik dan hanya perlu dipertahankan atau ditingkatkan kinerjanya lagi agar lebih baik. nilai CSI yang didapatkan untuk kepuasan pengunjung sebesar 75.26% yang memiliki arti yaitu pengunjung yang berupa sampel responden merasa puas.

Saran

Dilihat dari kondisi eksisting, ada beberapa fasilitas yang memerlukan tambahan. Misalnya, penambahan titik toilet, jumlah slot parkir yang harus di tambahkan dan Atm Center. Dilihat dari kondisi eksisting, ada beberapa kegiatan yang perlu ditambahkan, seperti penambahan live music, area nongkrong dan spot foto. Dan menambahkan beberapa kegiatan baru berupa kegiatan seperti area live music, area nongkrong dan spot foto. Menambahkan event live music, promosi atau diskon agar pengunjung tertarik mengunjungi The Breeze dan membuat tenant dikunjungi oleh pengunjung.

REFERENSI

- Fields, K. (2002). Demand for the gastronomy tourism product: Motivational Factors In A. M. Hjalager & G. Richards (Eds.), *Tourism and gastronomy* (pp. 37-50). London: Routledge.
- Martilla, J. A., dan James, J. C., 1977, Importance-performance analysis, *Journal of Marketing*, Volume 41, Halaman 77-79.
- Parker, M. (1997). *Definition Of Management*. Jakarta: Indeks.
- R.Terry, G.(2006). *Prinsip- Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Smith, J. (1989). *Karakteristik Pengunjung*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

