

# EVALUASI KINERJA ASET CIREBON MALL KOTA CIREBON

Wiwin Naeni<sup>1</sup>, Koernia Purwihartuti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012

E-mail : [wiwin.naeni.mas17@polban.ac.id](mailto:wiwin.naeni.mas17@polban.ac.id)

<sup>2</sup>Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012

E-mail : [koernia@polban.ac.id](mailto:koernia@polban.ac.id)

## ABSTRAK

Cirebon Mall merupakan salah satu mall di Kota Cirebon yang beralamat di di Jalan Syarif Abdul Rachman No 159 Panjunan, Kecamatan Lemahwungkuk, Kota Cirebon. Cirebon Mall dimiliki dan dikelola oleh PT Trimanunggal dLestari. Kondisi Cirebon Mall saat ini terlihat sepi dari pengunjung dan penyewa yang membuat pendapatan mall menurun. Penggunaan dan pemanfaatan mall terdapat beberapa kios yang kosong dari penyewa. Indikasi masalah yang lain ditemukan berbagai kerusakan pada bagian bangunan dan fasilitasnya. Terdapat juga keluhan dari pengunjung mall yang merasa tidak nyaman ketika berada didalam mall. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kinerja aset Cirebon Mall dengan menggunakan empat dimensi yaitu fisik, fungsional, keuangan dan kepuasan pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek fisik terdapat bagian bangunan dan fasilitas yang kondisinya rusak. Aspek fungsional, penggunaan dan pemanfaatan belum optimal. Aspek keuangan, tidak efektif dan efisien untuk rasio efektivitas pendapatan asli daerah. Aspek kepuasan pengguna, cukup baik untuk kepuasan pengguna atas produk maupun jasa, tidak baik untuk partisipasi masyarakat, dan cukup baik untuk kesesuaian fasilitas dengan fungsi Mall.

### Kata Kunci

*Evaluasi Kinerja Aset, Mall*

### 1. PENDAHULUAN

Setiap perusahaan memiliki aset untuk menunjang bisnisnya. Aset adalah sesuatu yang memiliki nilai guna atau ekonomi, nilai komersial dan nilai tukar yang dimiliki oleh suatu badan usaha, instansi atau perorangan [1]. Aset tersebut harus dikelola dengan baik, agar dapat memberi manfaat yang optimal [2].

Salah satu aset yang dimiliki oleh perusahaan PT. Trimanunggal Bahagialestari yaitu pusat perbelanjaan Cirebon Mall. Bangunan Cirebon Mall sudah sesuai dengan rencana tata ruang wilayah Kota Cirebon yakni pusat perdagangan. Cirebon Mall ini dibawah pengelolaan dan kepemilikan swasta, bukti kepemilikannya berupa sertifikat hak milik. Bangunan Cirebon Mall berdiri diatas beberapa gabungan tanah sehingga memiliki banyak sertifikat diantaranya sertifikat no 1007, 509, 37, 340, 1017, 1016, 881, 1593, 557, 508, 1112, 1648, 1664, 1640, 1617, 455 dan 960.

Pendapatan Cirebon Mall didapatkan dari penyewaan retail-retail bangunan, ruang iklan pada dinding luar bangunan dan biaya parkir pengunjung. Pengelola mengeluhkan terkait pendapatan pada tahun 2020 yang menurun sebanyak Rp 4.205.988.083 dibandingkan pendapatan pada tahun 2019. Hal ini membuat pendapatan mall menjadi kurang mencukupi untuk dilakukannya pemeliharaan terhadap fasilitas-fasilitas yang ada.

Pengunjung merasa kurang tertarik untuk mengunjungi Cirebon Mall karena pilihan barang dan jasa sangat sedikit. Semenjak penyewa *brand* populer seperti Supermarket Hero, Bioskop 21 dan Ramayana sudah tidak ada lagi didalam Cirebon Mall [3]. Terlihat masih banyak kios-kios yang kosong dari penyewa, kios-kios yang pernah ditempati *brand* tersebut saat ini masih belum terisi oleh penyewa baru.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan terdapat beberapa bagian bangunan dan fasilitas yang mengalami kerusakan seperti pada permukaan tempat parkir terdapat lubang, bagian tembok yang sudah berjamur dan kotor oleh coretan-coretan liar dan terdapat pintu serta watafel yang rusak.

Selain itu pengguna dari bangunan mall mengeluhkan karena suhu udara didalam bangunan terasa panas. Suhu didalam mall bisa mencapai 33<sup>o</sup> disaat pendingin ruangan bangunan Cirebon Mall dijalankan. Suhu udara yang panas ini membuat pengunjung mall kurang nyaman ketika berada didalam mall [4].

Berdasarkan pemaparan diatas maka perlu dilakukannya evaluasi kinerja aset Cirebon mall. Hal ini dilakukan untuk mengetahui dan mendefinisikan masalah mall. Sehingga pemilik dan pengelola diharapkan dapat meningkatkan kinerja aset mall. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengambil judul “Evaluasi Kinerja Aset Cirebon Mall”.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Shopping Mall

Mall merupakan tempat orang-orang menikmati waktu dengan memenuhi kebutuhan rekreasi dan sosial mereka [5] bukan hanya sekedar memenuhi kebutuhan yang sesuai fungsinya yaitu tempat berbelanja [6]. Bahkan dibebberapa kasus orang pergi mengunjungi mall bukan untuk berbelanja melainkan hanya untuk bersantai [5]. Sedangkan menurut Chaira dkk (2001) Pusat perbelanjaan adalah kompleks toko ritel dan fasilitas yang direncanakan sebagai kelompok terpadu untuk memberikan kenyamanan berbelanja yang maksimal kepada pelanggan dan pentaan barang dagangan yang terekspose secara maksimal [7].

### 2.2 Evaluasi Kinerja Aset

Evaluasi adalah kegiatan untuk mengukur pencapaian hasil-hasil yang direncanakan sebelumnya, dimana hasil evaluasi tersebut akan digunakan sebagai masukan untuk perencanaan berikutnya [8]. Sedangkan menurut Wirawan (2012) evaluasi adalah Kegiatan yang meliputi mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dengan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan atas mengambil keputusan mengenai objek evaluasi [9].

Menurut Sugiana (2013) kinerja adalah hasil yang diperoleh dari kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau investasi pada jangka waktu tertentu [2]. AAMCoG (2008) berpendapat bahwa pengukuran kinerja aset adalah alat untuk memeriksa aset terhadap pelayanan yang diberikan dan mengetahui seberapa efektif dan efisien aset dapat memberikan layanan [10]. Identifikasi Key Performance Indicator (KPI) dan pengukuran kinerja aset berfokus pada penilaian keseluruhan kinerja aset dan mengatasi masalah yang berkaitan dengan aset yang dimiliki, kondisi saat ini, fasilitas tambahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi, masalah yang harus ditangani, serta hasil keputusan investasi. Penelitian ini menggunakan dimensi dari evaluasi kinerja menurut Lavy dkk (2014) yaitu dimensi fisik, fungsional, keuangan, dan kepuasan pengguna [11].

#### 1. Fisik

Dimensi fisik diukur menggunakan indikator kondisi fisik bangunan, kesehatan dan keselamatan, *indoor environment quality*, keamanan dan lokasi.

#### 2. Fungsional

Indikator yang digunakna untuk mengukur dimensi fungsioanl yaitu pemanfaatan ruang dan kecukupan ruang.

#### 3. Keuangan

Dimensi keungan dapat dikur dengan indiator biaya operasi, biaya okupansi, biaya utilitas, biaya perawatan gedung, dan biaya pegawai.

#### 4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna diukur dengan indikator Kepuasan pengguna atas produk maupun jasa, Partisipasi masyarakat, Kesesuaian fasilitas dengan fungsi.

## 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pada penelitian ini terdiri dua jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data pada data primer dilakukan dengan observasi, wawancara dan kuesioner. Sedangkan pada data sekunder, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan studi dokumentasi. Adapun populasi pada penelitian ini adalah aset Cirebon Mall Kota Cirebon. Guna pengumpulan data yang berhubungan dengan kondisi aset Cirebon Mall, maka dilakukan wawancara dan penyebaran angket kepada pengunjung yang pernah mengunjungi mall dalam waktu 3 tahun terakhir. Teknik sampling yang digunakan ialah teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu [12]. Ukuran sampel yang digunakan minimal sebanyak 30 sampel, hal ini sejalan dengan yang pendapat Cohen dkk (2007) yang menyakan bahwa semakin besar sampel maka semakin baik, namun ada batas minimal yang harus diambil peneliti yaitu sebanyak 30 [13]. Oleh karena itu, dalam penelitian ini sebanyak 67 sampel. Data kuantitatif pada penelitian ini diolah dengan analisis deskriptif menggunakan SPSS 24. Ukuran deskriptif data kuantitatif yang digunakan sebagai dasar analisis adalah *mean* atau rata-rata untuk melihat skor dari indikator yang diteliti. Data kualitatif diolah dengan analisis deskriptif untuk menghasilkan deskripsi objek mengenai kinerja aset Cirebon Mall terkait kinerja aset Cirebon Mall.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada subbab ini berisi penjelasan hasil dan pembahasan dari pengumpulan data dan analisis data yang telah dilakukan. Data-data yang didapatkan sesuai dengan dimensi-dimensi yang digunakan berdasarkan teori Lavy (2014) yang terdiri dari empat dimensi yaitu fisik, fungsional, keuangan dan kepuasan pengguna.

#### 4.1 Evaluasi Dimensi Fisik

Evaluasi dimensi fisik pada penelitian ini diukur menggunakan kondisi fisik bangunan, kesehatan dan keselamatan, *indoor environment quality*, keamanan dan lokasi [11]. Evaluasi dimensi fisik dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1 Hasil Evaluasi Dimensi Fisik**

Indikator	Kriteria	Kondisi Eksisting	Interpretasi
Kondisi Fisik (Lavy dkk (2014)) [11]	Desain eksterior	Pada bagian tembok luar bangunan Mall terlihat kusam, pada bagian tulisan Cirebon mall terlihat berkarat, terdapat beberapa bagian tembok yang kotor dan ditumbuhi lumut. Selain itu terlihat adanya rumput-rumput liar yang tumbuh disekitar mall yang mengganggu keindahan Mall	Tidak Baik
	Interior gedung	Terlihat pada bagian dalam bangunan Cirebon Mall tidak terlihat adanya sampah. Namun ada beberapa bagian pintu kios yang rusak dan berkarat. Terlihat sebagian penutup kios tidak memiliki pintu yang dapat mengurangi keamanan dan kerapihan dari interior Mall. Selain itu pada bagian tembok terlihat kotor dan kusam. Pada cat tembok mulai terkelupas dan ditumbuhi oleh jamur yang memberikan kesan Mall kotor dan tidak terawat. Serta pada bagian lantai bagian dalam bangunan mall juga terdapat lantai retak dan rusak yang memberikan kesan yang tidak terawat dan kotor.	Tidak Baik
	Tata letak	Tata letak atau layout kurang rapih terlihat adanya etalase toko-toko kecil yang tidak	Tidak Baik

Indikator	Kriteria	Kondisi Eksisting	Interpretasi
		terpakai berada dibagian depan Mall.	
	Bank atau ATM bank	Cirebon Mall belum menyediakan fasilitas berupa Bank atau ATM Bank.	Tidak Baik
	Toilet	Toilet terlihat kotor dan tidak terawat. Terdapat genangan air pada permukaan lantai, terdapat debu-debu yang mulai berkerak, pada bagian cermin toilet terlihat berdebu dan pada sub komponen seperti jamban, wastafel dan penerusan berkarat yang membuat alat-alat ini kurang berfungsi dengan baik.	Tidak Baik
	Lift dan eskalator	Cirebon Mall sudah menyediakan Eskalator untuk mempermudah akses setiap pengunjungnya kondisinya terlihat baik dan tidak ada kerusakan, namun kondisinya tidak operasikan.	Cukup Baik
	Listrik dan generator	Mall sudah menyediakan instalasi listrik dan generator yang dapat berfungsi dengan baik namun terdapat kabel rusak yang berbahaya dan berpotensi terjadinya konsleting listrik.	Cukup Baik
	Pendingin ruangan / AC	Kondisi pendingin ruangan terlihat kotor dan dipenuhi debu.	Cukup Baik
	Tempat parkir	Terdapat beberapa lubang pada permukaan lantai tempat parkir yang bisa mengganggu kenyamanan pengguna serta terlihat tembok yang mulai kotor berlumut.	Cukup Baik
	Telepon Umum	Mall tidak menyediakan fasilitas telepon umum.	Tidak Baik

Indikator	Kriteria	Kondisi Eksisting	Interpretasi
	Musholla/ Tempat Ibadah	Cirebon mall belum menyediakan tempat ibadah sehingga pengunjung ketika berada didalam mall merasa kesulitan untuk melakukan ibadah.	Tidak Baik
	Pos keamanan	Mall sudah dilengkapi dengan pos keamanan kondisi pos keamanan tidak ada bagian yang rusak namun terlihat kotor dan kurang terawat.	Cukup Baik
	Fasilitas disabilitas	Akses area mall kurang ramah untuk pengunjung dengan disabilitas, mall belum menyediakan seperti ram, rambu dan marka.	Tidak Baik
Kesehatan dan Keselamatan <b>(Lavy dkk (2014))</b> [11]	Kualitas air	Kualitas air pada Cirebon Mall bersih, tidak berwarna dan tidak berbau. Selain itu air ketersediaan air juga cukup, terlihat dari setiap kran yang mengeluarkan air dengan baik.	Cukup Baik
	Penanganan Sampah	Penanganan sampah Cirebon mall sudah cukup baik terbukti tidak adanya sampah pada saat melakukan observasi. Tempat sampah juga mudah ditemukan disetiap bagian bangunan Mall. Namun Mall belum menyediakan tempat sampah yang terpisah untuk sampah kering dan sampah basah.	Cukup Baik
	Sistem Pemadam Kebakaran	Cirebon Mall sudah menyediakan APAR dan hydran yang diletakan di beberapa sudut bangunan dengan kondisi yang masih berfungsi dengan baik.	Cukup Baik
<i>Indoor quality</i>	Ventilasi	Dalam bangunan ini terdapat pintu,	Cukup Baik

  

Indikator	Kriteria	Kondisi Eksisting	Interpretasi
<i>environment</i> <b>(Lavy dkk (2014))</b> [11]		jendela, kipas angin dan filter udara AC untuk mendukung proses pergantian udaranya. Namun kondisi filter udara AC terlihat kotor dan banyak debu.	
	Pencahaya-an	Cirebon Mall berasal dari pencahayaan alami dan buatan. Setiap ruang sudah terdapat lampu namun tidak semua lampu berfungsi dengan baik, beberapa lampu dikios penyewa perlu diganti.	Cukup Baik
	Suhu	Suhu didalam bangunan terasa panas. Suhu udara didalam mall rata-rata 28°C	Cukup Baik
Prasarana keamanan	Prasarana Keamanan	Mall sudah memiliki prasarana keamanan yaitu CCTV disetiap bagian bangunan. Selain itu dibagian tempat parkir sudah menerapkan mesin parkir untuk menjamin keamanan bagi setiap kendaraan pengunjung atau pengguna bangunan mall namun saat ini kondisinya sedang tidak bisa digunakan.	Cukup Baik
Lokasi <b>(Lavy dkk (2014))</b> [11]	Aksesibilitas	Cirebon Mall berlokasi di Jalan Syarief Abdurahman, Kelurahan Panjunan, Kecamatan Lemahwungkuk, Kota Cirebon. Berdasarkan Rencana Tata Ruang dan Wilayah Kota Cirebon kelurahan panjunan termasuk kedalam kawasan pusat perdagangan. Lokasi Cirebon Mall dilewati jalan raya, sehingga akses menuju mall mudah dijangkau.	Cukup Baik

Indikator	Kriteria	Kondisi Eksisting	Interpretasi
	Jarak Sarana Umum	Jarak Cirebon Mall menuju sarana umum dekat. Seperti Taman Wisata Goa Sunyaragi berjarak 4,9 KM, Gedung British American Tobacco 1,3 KM, Rumah Sakit 2,4 KM, Penginapan 0,7 KM, Pom Bensin 2 KM dan Masjid At-Taqwa 2 KM.	Baik
	Jarak infrastruktur transportasi	Jarak Mall dengan infrastruktur transportasi juga dekat. Seperti Terminal Harjamukti 4,5 KM, Stasiun Parujakan 2,1 KM, dan Stasiun Kejaksan 2,7 KM.	Baik

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil observasi terdapat fasilitas mall yang kondisinya tidak baik, cukup baik dan baik.

#### 4.2 Evaluasi Dimensi Fungsional

Evaluasi yang dilakukan untuk dimensi fungsional menggunakan dua indikator yaitu pemanfaatan ruang dan kecukupan ruang.

##### 1. Pemanfaatan Ruang

Indikator pemanfaatan ruang diukur dengan menggunakan rumus utilization rate [10]. Kapasitas kios yang terisi mall berdasarkan data penyewa pada tahun 2020 yaitu terdapat 10 kios yang terisi oleh penyewa, sedangkan kapasitas total dari mall berdasarkan data penyewa Cirebon Mall tahun 2016 yaitu sebanyak 29 kios. Berikut ini rincian perhitungannya

$$\text{Utilisation Rate} = \frac{10}{29} \times 100\% \\ = 34,48 \%$$

$$\text{Opportunity Gap} = 29-10 \\ = 19 \text{ Kios}$$

Hasil perhitungan utilization rate menunjukan angka 34,48 % hal ini berarti penggunaan dan pemanfaatan bangunan Cirebon Mall belum optimal masih ada 19 kios kosong yang bisa dioptimalkan.

##### 2. Kecukupan Ruang

Indikator kecukupan ruang diukur dengan membandingkan kondisi eksisting dengan standar-standar ukuran ruangan-ruangan untuk pusat

perbelanjaan menurut Standar Nasional Indonesia tahun 2004 Tentang Tatacara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan, Chiara dkk (2001) dan Neufert (2002).

**Tabel 2 Ukuran Standar Ruang Mall**

Nama Ruang	Standar (m <sup>2</sup> )	Kondisi eksisting	Kriteria
Toko Retail Specialty Shop [7]	± 83,61	79,81	Sesuai
Department Store [14]	10000-20.000	5192,42	Belum sesuai
Supermarket [14]	5000-7000	1308,25	Belum sesuai
Atrium mall [7]	1800	1386	Belum sesuai
Food Bazar [14]	245	305	Sesuai
Cafeteria [14]	675	322,5	Belum sesuai
Bioskop [15]	1000	1340	Sesuai
Toilet [14]	1,68	2	Sesuai

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Hasil evaluasi kecukupan ruang Cirebon mall menunjukan terdapat beberapa ruang yang sudah sesuai dengan minimal standar yang seharusnya dan sebagian lainnya sudah sesuai.

#### 4.3 Evaluasi Dimensi Keuangan

Evaluasi keuangan mall diukur berdasarkan biaya sewa, biaya operasi, biaya utilitas, biaya pemeliharaan dan biaya gaji pegawai [11]. Berikut tabel 4 rincian biaya-biaya Cirebon Mall.

**Tabel 3 Rincian Biaya-Biaya Cirebon Mall.**

Jenis Biaya	Biaya (Pertahun)
Biaya sewa tahun 2016	Rp 7.885.527.593
Biaya sewa tahun 2020	Rp 2.527.367.102
Biaya operasi	Rp 49.884.869
Biaya utilitas	Rp 82.127.089
Biaya pemeliharaan	Rp 16.168.700
Biaya gaji	Rp 1.157.042.006

Perhitungan aspek keuangan yaitu dengan mengukur efektivitas dan efisiensi dari kinerja keuangan mall, maka digunakan rasio efektivitas dan efisiensi pendapatan asli daerah (PAD) [16]. Berikut perhitungan rumus dapat dilihat pada perhitungan di bawah ini:

$$\text{Rasio efektivitas PAD} = \frac{\text{Rp } 2.527.367.102}{\text{Rp } 8.601.403.820} \times 100\% \\ = 29,38 \%$$

$$\text{Rasio Efisiensi PAD} = \frac{\text{Rp } 1.157.042.006}{\text{Rp } 2.527.367.102} \times 100\%$$

$$= 45,78 \%$$

Berdasarkan perhitungan diatas hasil evaluasi keuangan Cirebon Mall untuk rasio efektivitas sebesar 29,38 % dan rasio efisiensi sebesar 45,78% yang berarti masih kurang efektif dan efisien.

#### 4.4 Evaluasi Dimensi Kepuasan Pengguna

Dimensi kepuasan pengguna terdapat tiga indikator yaitu kepuasan pengguna atas produk dan jasa, partisipasi masyarakat dan kesesuaian fasilitas dengan fungsinya [11]. Bahasan mengenai tiga indikator ini dapat dilihat sebagai berikut:

##### 1. Kepuasan Pengguna atas Produk dan Jasa

Pada indikator kepuasan pengguna terdapat 35 pernyataan untuk mengetahui pendapat pengguna atau pengunjung Cirebon Mall terhadap keamanan dan kenyamanan pengguna bangunan.

**Tabel 4 Hasil Kuesioner Indikator Kepuasan Pengguna atas Produk dan Jasa**

Pernyataan	N	Mean	Kategori
Desain ekterior menarik	67	2,0746	Tidak Baik
Interior menarik	67	2,0000	Tidak Baik
Tata letak atau layout rapih	67	2,3433	Tidak Baik
Bank atau atm bank memadai	67	2,0149	Tidak Baik
Toilet bersih	67	2,2090	Tidak Baik
Jumlah toilet mencukupi	67	2,8209	Cukup Baik
Lift dan eskalator memadai	67	2,7164	Cukup Baik
Instalasi listrik baik	67	3,2239	Cukup Baik
Pendingin ruangan atau AC baik	67	2,7164	Cukup Baik
Tempat parkir memadai	67	2,9851	Cukup Baik
Telepon umum memadai	67	1,8657	Tidak Baik
Fasilitas penyandang disabilitas memadai	67	2,0746	Tidak Baik
Tempat ibadah memadai	67	2,0299	Tidak Baik
Pos keamanan memadai	67	3,1791	Cukup Baik
Seluruh fasilitas terpelihara dengan baik	67	2,2239	Tidak Baik
Ventilasi udara baik	67	2,6269	Cukup Baik
Ketersediaan air memadai	67	3,1343	Cukup

Pernyataan	N	Mean	Kategori
			Baik
Lingkungan bersih	67	2,4776	Tidak Baik
Tempat sampah mudah ditemukan	67	2,9104	Cukup Baik
Sistem pemadam kebakaran baik	67	2,9104	Cukup Baik
Penerangan baik	67	2,8507	Cukup Baik
Aksesibilitas mudah dijangkau	67	3,3284	Cukup Baik
Terletak di lokasi startegis	67	3,5522	Baik
Prasarana keamanan baik	67	3,0448	Cukup Baik
Saya merasa nyaman saat berada didalam mall	67	2,4328	Tidak Baik
Saya merasa aman saat berada didalam mall	67	2,6119	Cukup Baik
Jamban toilet mall baik	67	2,9403	Cukup Baik
Wastafel toilet mall baik	67	1,7015	Sangat Tidak Baik
Penerusan toilet mall baik	67	1,7164	Sangat Tidak Baik
Ram (Jalur landai disabilitas) baik	67	1,4776	Sangat Tidak Baik
Rambu dan marka yang baik	67	1,5075	Sangat Tidak Baik
Kualitas air bersih	67	3,3433	Cukup Baik
Alat pemadam kebakaran baik	67	3,0597	Cukup Baik
Jarak mall menuju sarana umum dekat	67	3,4478	Baik
Jarak mall menuju infrastruktur transportasi dekat	67	3,4328	Baik
Rata-rata total		2,7049	Cukup Baik

Berdasarkan tabel diatas hasil rata-rata untuk indikator kepuasan pengguna atas produk maupun jasa sebesar 2,7049 yang artinya cukup baik.

##### 2. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat berkaitan dengan ketertarikan masyarakat untuk menggunakan bangunan. Pada kuesioner untuk indikator partisipasi masyarakat memuat dua pernyataan, hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel 6.

**Tabel 5 Hasil kuesioner Indikator Partisipasi Masyarakat**

Pernyataan	N	Mean	Kategori
Cirebon Mall menyediakan semua produk atau jasa yang saya butuhkan	67	2,1194	Tidak Baik
Saya tertarik untuk datang ke Cirebon mall	67	2,1940	Tidak Baik
Rata-rata total		2,1567	Tidak Baik

Hasil rata-rata kuesioner dari indikator partisipasi masyarakat didapat 2,1567 yang berarti tidak baik.

### 3. Kesesuaian fasilitas dengan fungsinya

Hasil kuesioner indikator kesesuaian fasilitas dengan fungsinya dilakukan untuk mengetahui kesesuaian fasilitas yang ada di Cirebon Mall dengan fungsi seharusnya.

**Tabel 7 Hasil Kuesioner Indikator Kesesuaian Fasilitas**

Pernyataan	N	Mean	Kategori
Seluruh fasilitas Cirebon Mall dijalankan sesuai dengan fungsinya	67	2,4925	Tidak Baik
Cirebon Mall memiliki ruang untuk departemen store yang digunakan sesuai fungsinya	67	1,8060	Sangat Tidak Baik
Cirebon Mall memiliki Ruang untuk cafetaria yang digunakan sesuai fungsinya	67	1,8806	Tidak Baik
Cirebon Mall memiliki ruang untuk bioskop yang digunakan sesuai fungsinya	67	1,7761	Sangat Tidak Baik
Cirebon Mall memiliki Ruang untuk Toko Retail Specialty Shop yang digunakan sesuai fungsinya	67	2,0448	Tidak Baik
Cirebon Mall memiliki Ruang untuk supermarket yang digunakan sesuai fungsinya	67	1,7910	Sangat Tidak Baik
Cirebon Mall memiliki ruang untuk food bazaar yang digunakan sesuai fungsinya	67	1,7313	Sangat Tidak Baik

Pernyataan	N	Mean	Kategori
Cirebon Mall memiliki ruang untuk toilet yang digunakan sesuai fungsinya	67	3,5970	Baik
Cirebon Mall memiliki atrium yang digunakan sesuai fungsinya	67	2,6866	Cukup Baik
Cirebon Mall memiliki Ruang untuk Toko Retail Specialty Shop yang digunakan sesuai fungsinya	67	2,0448	Tidak Baik
Rata-rata total		2,2007	Tidak Baik

Berdasarkan tabel 8 Hasil rata-rata total untuk kuesioner indikator kesesuaian fasilitas dengan fungsinya didapatkan rata-rata sebesar 2,2007 yang artinya tidak baik.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja aset, dapat disimpulkan bahwa kinerja aset Cirebon Mall Kota Cirebon masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari permasalahan yang terdapat dari dimensi fisik, fungsional, keuangan dan kepuasan pengguna. Permasalahan mengenai dimensi fisik yang terdapat di Cirebon Mall antara lain terdapat bagian bangunan yang mengalami kerusakan dan fasilitas yang belum memenuhi standar seperti kelengkapan fasilitas, jumlah komponen toilet dan kapasitas parkir belum terpenuhi. Permasalahan dimensi fungsional diantaranya yaitu pemanfaatan ruang yang masih belum optimal dan terdapat kapasitas ruang yang belum sesuai. Pada dimensi keuangan hasil perhitungan menggunakan rumus rasio efektivitas pendapatan asli daerah dan rasio efisiensi pendapatan asli daerah yang menunjukkan keuangan Mall kurang efektif dan efisien. Dimensi kepuasan pengguna atas produk maupun jasa tetapi indikator kesesuaian fasilitas dengan fungsinya cukup baik dan indikator partisipasi masyarakat tidak baik. Rekomendasi solusi pemecahan masalah yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan mengenai aset tersebut adalah Perencanaan Renovasi Cirebon Mall.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] D.D Siregar, *Manajemen Aset*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- [2] A.Gima Sugiama, *Manajemen Aset Pariwisata*. Bandung: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- [3] Radar Cirebon, "Bernostalgia dengan Cirebon Mall," in *RadarCirebon.com*, Cirebon, 2020.
- [4] Chen-Peng Chen, Ruey-Lung Hwang, Wen-Mei Shih, Shih-Chi Lo, Huey-Yan Liao Han-Hsi Liang, "Satisfaction of occupants toward indoor environment quality of certified green office buildings in Taiwan," *Building and Environment*, vol. 72, pp. 232-242, 2014.
- [5] Geetika Varshneya Gopal Das, "Consumer emotions: Determinants and outcomes in a shopping mall," *Journal of Retailing and Consumer Services*, vol. 38, pp. 177-185, 2017.
- [6] Z.B. Nsairi, "Managing browsing experience in retail stores through perceived value: implication for retailers," *internasional jurnal retail distribution*, vol. 40, pp. 676-698, 2012.
- [7] Crosbie M.J Chiara J.D, "Time Saver Standart for Building Types," *McGraw - Hill Book Co*, 2001.
- [8] Farida Yusuf, *Evaluasi Program*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- [9] Wirawan, *Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- [10] Australian Asset Management Collaborative Group, *Guide to Intergengrated Startegic Asset Management*. Brisbane: CRC, 2012.
- [11] Garcia J.A, Dixit M.K S. Lavy, "KPIs for Facility's Performance Assessment: Part I Identification and Categorization of Core Indicators Facilities," vol. 32, pp. 256-275.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [13] Lawrence Manion, Keith Morrison Louis Cohen, *Research Methods In Education*. USA and Canada: Routledge Taylor & Francis E-Library, 2007.
- [14] E. Neufert, *Data Arsitektur*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2002.
- [15] Standar Nasional Indonesia, *Tatacara Perencanaan lingkungan Prumahan di Perkotaan.*, 2004.
- [16] Nurhayati, "Analisis Rasio Keuangan untuk Mengukur Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu," *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, vol. 4, pp. 55- 66, 2015.



