

PENERAPAN RISK MANAGEMENT OPERATIONAL DAN PENGARUHNYA TERHADAP MUTU PELAYANAN DI PT.UOB PROPERTY JAKARTA

Iman Chaerudin, Kirman

STIE Unisadhuguna Jakarta, Indonesia

Email: iman.chaerudin@ubs-usg.ac.id, kirman.uobproperty@gmail.com

Abstrak

Pendahuluan : Penerapan manajemen risiko operasional pada objek properti sangat penting dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan agar penyewa lebih nyaman sehingga mereka terus menyewa tempat tersebut.

Tujuan : Tujuannya untuk mengetahui risiko operasional bangunan pada divisi Tenant Relations, Engineering, housekeeping dan security serta ingin mengetahui hubungan keempat divisi tersebut dengan kualitas pelayanan. **Metode :** Penelitian ini dilakukan di PT UOB PROPERTY dengan gedung UOB Plaza di Jakarta dengan populasi 35 tenant dan mengambil sampel 25 responden dengan menggunakan studi langsung dalam studi lapangan dan literatur, sedangkan untuk mengetahui hubungan keempat divisi dengan Spss 24 dengan menggunakan teknik sample random sampling dengan 25 responden.

Hasil : Dari klasifikasi level dan dampak pada resiko operasional divisi engineering pihak management memberikan kebijakan seperti update Standart operational procedure (SOP) dalam melakukan pekerjaan operasional dan preventive serta korektif, diadakan training rutin baik teknis ataupun non teknis secara berkala, upgrade peralatan atau tools dengan menggunakan teknologi yang up to date sehingga memudahkan operasional, pembelian seragam baru secara berkala.

Kesimpulan : Terdapat resiko operasional level dan dampak *low*, *medium* dan *high* pada penerapan risk management operasional pada div.TR, Eng, HK dan security terhadap mutu pelayanan. Kebijakan utama yang dihasilkan untuk semua divisi antara lain update Standard operation of procedure (SOP), meeting koordinasi antar divisi, diadakan training sesuai kebutuhan tiap divisi. Resiko operasional yang sangat berdampak besar pada divisi Engineering berdasarkan analisis risk management operational.

Kata kunci : Operasional Manajemen Risiko; Layanan Kualitas; Divisi TR; Teknik; Tata Graha dan Keamanan

Abstract

Introduction: The application of operational risk management on property objects is very important in order to improve the quality of service so that tenants are more comfortable so that they continue to rent the place.

Objective: The goal is to know the operational risks of buildings in the Tenant Relations, Engineering, housekeeping and security divisions and want to know the relationship of the four divisions to the quality of service.

Method: This study was conducted at PT UOB PROPERTY with UOB Plaza building in Jakarta with a population of 35 tenants and took a sample of 25 respondents using direct studies in field studies and literature, while to find out

the relationship of the four divisions with Spss 24 using random sampling techniques with 25 respondents.

Results: *From the classification of levels and the impact on operational risks of the engineering division, management provides policies such as updated Standard operational procedures (SOPs) in carrying out operational and preventive and corrective work, regular technical or non-technical training is held, equipment upgrades or tools using up to date technology so as to facilitate operations, purchase new uniforms periodically.*

Conclusion: *There are operational risk levels and low, medium and high impacts on the application of operational risk management in div.TR, Eng, HK and security to service quality. The main policies produced for all divisions include updates to standard operation of procedure (SOP), coordination meetings between divisions, training according to the needs of each division. Operational risks that have a major impact on the Engineering division based on operational risk management analysis.*

Keywords : *Risk Management Operational; Service of Quality; TR Division; Engineering; Housekeeping and Security*

Pendahuluan

Bisnis *property* terutama *office service* yang semakin berkembang tentunya mempengaruhi para pengembang *property* dalam hal persaingan terutama dalam menarik user (Oktapiani, 2015). Salah satu unsur untuk menarik penyewa yaitu dengan kualitas pelayanan yang prima, salah satu teori yang dilakukan yaitu dengan menerapkan *risk management operational* (Prasetio, 2012). Keberadaan manajemen resiko operasional sangat berperan penting dalam menentukan kebijakan dan pengambilan keputusan untuk bisa bersaing dan memperoleh keuntungan yang optimal, karena resiko merupakan ketidakpastian kejadian dimasa yang akan datang yang berakibat merugikan bagi perusahaan (Indonesia, 2015). Dengan demikian (Sirait & Susanty, 2016) mengungkapkan untuk meminimalisir kerugian salah satu cara dengan dilakukan penerapan *Risk Management Operational* agar bisa mengetahui resiko *minor*, *medium* dan *major*.

Semakin pesatnya teknologi semakin berkembangnya teknik dan cara dalam penyampaian mutu pelayanan terutama kepada para penyewa dalam hal ini tenant, baik itu menggunakan peralatan modern atau berkomunikasi dengan penggunaan media telekomunikasi lainnya (Septian, 2020).

Gedung UOB Plaza dengan pemilik PT.UOB Property merupakan penyedia *office service* dikawasan Jakarta tepatnya dengan alamat Jl.MH Thamrin no. 10 Jakarta Pusat. Saat ini UOB Property memiliki 6 divisi yaitu divisi *Tenant Relation*, *Engineering*, *Housekeeping*, *Security*, *Purchasing* dan *Finance*. Namun yang bersentuhan langsung dengan kualitas pelayanan hanya ada empat divisi yaitu divisi *Tenant Relation*, *Engineering* dan *Security*.

Disamping menerapkan *risk management operational* dalam operasional perusahaan dan juga diteliti pengaruh unsur operasional dalam penelitian sebelumnya

yang meneliti operasional risk managemen adalah sebagai berikut (Tummala & Schoenherr, 2011) :

1. Penelitian yang telah dilakukan oleh (Novianti, 2010) dari Universitas Surabaya mengenai “ penerapan Risk Management untuk meningkatkan efektifitas kegiatan operasional CV.Fadly Al-Robby “ hasil penelitian menunjukan variabel independent sumber daya manusia, proses, sistem dan produksi mempengaruhi variabel dependent (Y) yaitu kegiatan efektifitas operasional CV.Fadli Al-Robby
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Rochimah, 2004) dari UIN Sunan Ampel Surabaya mengenai “Penerapan Management resiko untuk meminimalkan kredit bermasalah pada Bank Jatim cabang Bondowoso” dengan hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel kolektivitas, prosedur pembayaran kredit, karakter nasabah, usaha nasabah, dan jaminan nasabah atas kredit berpengaruh terhadap variabel dependent (Y) yaitu meminimalkan kredit bermasalah pada Bank Jatim Cabang Bondowoso.
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Hadifatria Alpino, 2011) dari Universitas Indonesia mengenai “Analisis kinerja Mall Pluit menguunakan metode ballance scored card dan risk management” dengan hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel (x) keuangan, pemasaran, Sumberdaya Manusia, proses bisnis Internal mempengaruhi variabel dependent (Y) yaitu kinerja operasional Mall pluit.
4. Penelitian yang dilakukan oleh (Khaerunnisa, 2013) mengenai “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap kepuasan Nasabah pada Bank UOB cabang Nagoya Batam” dengan hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel independent (x) kemampuan, sikap, Penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab mempengaruhi variabel dependent (Y) yaitu kepuasan nasabah.

Ada beberapa dimensi mutu pelayanan berdasarkan pendapat Parasuraman Berry dan Zenthaml dalam (Sholeha, Djaja, & Widodo, 2018) yaitu :

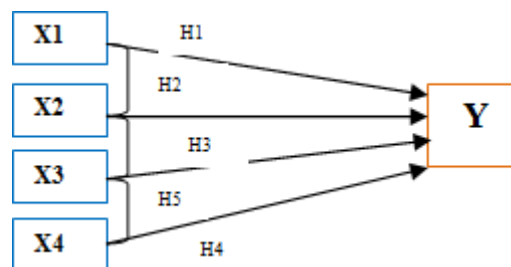
- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dalam pengambilan data dari data primer hasil dari observasi, wawancara analisi dokumen serta penyebaran kuisioner kepada tenant (Rukajat, 2018).

Dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yang berbeda yaitu :

- Penerapan risk management operational untuk menentukan resiko-resiko operasional dalam hal pengelolaan (Fasa, 2016). UOB Plaza yang berkaitan dengan mutu pelayanan dengan cara identifikasi, klasifikasi, analisis resiko, mitigasi, pengambilan kebijakan, pengawasan dan feedback dengan cara survey, wawancara dan observasi dilapangan masing-masing diisi yang berkaitan dengan mutu pelayanan yaitu divisi Tenant relation, Engineering, Housekeeping dan Security.
- Metode Kuisioner untuk mengetahui pengaruh divisi operasional terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh masing-masing divisi operasional (*Tenant Relation, Engineering, Housekeeping dan Security*) dengan menggunakan tools software Spss 24, menggunakan metode skala likert setiap pertanyaan kemudian dilakukan coding dan hasilnya dianalisa (Asnawi, 2017). Populasi penelitian ini adalah PIC/bagian general Affair tenant yang menyewa di ersam UOB Plaza serta dalam pengambilan sample dengan menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 33 responden. Dengan kerangka pemikiran sebagai berikut :



Dimana:

- H1 : Variabel X1 (div.TR) secara parsial berpengaruh terhadap mutu pelayanan
 H2 : Variabel X2 (Div.Engineering) secara parsial berpengaruh terhadap mutu pelayanan
 H3 : Variabel X3 (Div.HK) secara parsial berpengaruh terhadap mutu pelayanan
 H4 : Variabel X4 (Div.Security) secara parsial berpengaruh terhadap mutu pelayanan
 H5 : Variabel X1, X2, X3, dan X4 secara simultan berpengaruh terhadap mutu Pelayanan.

Hasil dan Pembahasan

A. Analisis Penerapan Risk Management Operational pada Div TR,Eng,HK dan Security.

Hasil penerapan risk management operational pada divisi *Tenant Relation, Engineering, Housekeeping* dan *Security* sebagai berikut:

1. Divisi Tenant Relation

Tabel 1
Penerapan Risk Management Operational div. Tenant Relation

No	Divisi	Resiko Operasional	Level			Dampak			Strategi Kebijakan Management
			Low	Medium	High	Low	Medium	High	
1	Tenant relations	1 Tuntutan tenant berlebihan		√			√		Melakukan hubungan baik dengan tenant
		2 Miskomunikasi dengan tenant		√			√		Diadakan training karakter, bahasa dan kepribadian
		3 Tenant komplain keras			√			√	Melakukan mediasi dalam setiap masalah tenancy
		4 Tindakan kekerasan/asusila			√			√	
		5 Respon keluhan lambat	√			√			
		6 Staff TR tidak masuk	√			√			
		7 Tidak bisa menjaga hubungan baik dengan tenant		√			√		

Diolah oleh penulis

Dapat dilihat dari tabel 1 hasil penerapan ops risk management divisi *tenant relation* (Kabeer, Mumtaz, & Sayeed, 2010) sebagai berikut :

- Resiko dibagi menjadi beberapa level dan dampak yaitu low, medium dan high.
- Resiko operasional seperti respon keluhan lambat dan staff TR tidak hadir diklasifikasikan kedalam level dan dampak low, sedangkan tuntutan tenant berlebihan dalam meminta fasilitas gedung dan tidak bisa menjaga hubungan baik dengan tenant, ketiga resiko operasional ini diklasifikasikan di level dan dampak medium, sedangkan tenant komplain keras dan tindakan kekerasan atau asusila diklasifikasikan kedalam level dan dampak high.
- Dari klasifikasi level dan dampak pada resiko operasional memberikan kebijakan management gedung seperti melakukan hubungan baik dengan tenant, diadakan training karakter dan kepribadian serta bahasa asing untuk staff div.TR .

2. Divisi Engineering

Tabel 2
Penerapan Risk Management Operational Di.Engineering

No	Divisi	Resiko Operasional	Level			Dampak			Strategi Kebijakan Management
			Low	Medium	High	Low	Medium	High	
2	Engineering	1 Listrik padam/sistem control off			√			√	Update SOP
		2 AC mati/ruangan panas			√			√	Diadakan Training rutin
		3 Air tidak mengalir/keruh			√			√	Meeting koordinasi
		4 Kebocoran		√				√	Peningkatan alat & Tools komunikasi dengan menggunakan teknologi up to date
		5 Banjir			√			√	Pembelian seragam baru/uniform secara berkala
		6 Kebakaran			√			√	Cover asuransi gedung dan peralatan
		7 Gempa Bumi			√			√	
		8 Huru hara			√			√	
		9 Ancaman Bom			√			√	
		10 Kerusakan peralatan			√			√	
		11 Terjebak di lift			√			√	
		12 Engineer kurang lengkap	√			√			
		13 Sanitary mampet		√			√		

Diolah oleh penulis

Dapat dilihat dari tabel 2 hasil penerapan ops risk management divisi Engineering sebagai berikut :

- Resiko dibagi menjadi beberapa level dan dampak yaitu low, medium dan high.
- Resiko operasional seperti engineer kurang lengkap diklasifikasikan kedalam level dan dampak low, kebocoran dan sanitary mampet kedua resiko operasional ini diklasifikasikan di level dan dampak medium, sedangkan listrik padam, ac mati, air tidak mengalir, banjir, kebakaran, gempa bumi, ancaman bom, huru – hara, kerusakan peralatan major diklasifikasikan kedalam level dan dampak high.

Dari klasifikasi level dan dampak pada resiko operasional divisi engineering pihak management memberikan kebijakan seperti update Standart operational procedure (SOP) dalam melakukan pekerjaan operasional dan preventive serta korektif, diadakan training rutin baik teknis ataupun non teknis secara berkala, upgrade peralatan atau tools dengan menggunakan teknologi yang up to date sehingga memudahkan operasional, pembelian seragam baru secara berkala.

3. Divisi Housekeeping

Tabel 3
Penerapan Risk Management Operational Div.HK

No	Divisi	Resiko Operasional	Level			Dampak			Strategi Kebijakan Management
			Low	Medium	High	Low	Medium	High	
3	Housekeeping/Cleaning service	Lantai licin, kotor, bau dan berdebu			√			√	Update SOP
		Sanitary Closet, urinal dan wastafel kotor, bau, tidak ada tissue dan berantakan di area tenant dan common area			√			√	Diadakan Training rutin untuk personil HK
		Hama pest ada area tenant dan common area		√			√		Meeting koordinasi
		Sanitary mampet		√			√		Peningkatan tools dan alat komunikasi dengan menggunakan teknologi up to date
		Personil HK tidak lengkap	√			√			
		Sanitary bocor		√			√		Pembelian seragam baru/uniform secara berkala

Ditolah oleh penulis

Dapat dilihat dari tabel 3 hasil penerapan ops risk management divisi housekeeping sebagai berikut :

- Resiko dibagi menjadi beberapa level dan dampak yaitu low, medium dan high.
- Resiko operasional seperti personil HK kurang lengkap diklasifikasikan kedalam level dan dampak low, sedangkan ada hama pest di area tenant ataupun publik, sanitary kotor dan mampet serta sanitary bocor diklasifikasikan di level dan dampak medium, sedangkan lantai licin, kotor dan berdebu, serta tidak ada tissue dan pewangi /air freshner diklasifikasikan kedalam level dan dampak high.
- Dari klasifikasi level dan dampak pada resiko operasional divisi cleaning service pihak management memberikan kebijakan seperti update Standart operational procedure (SOP) dalam melakukan pekerjaan operasional, diadakan training rutin untuk staff HK, meeting koordinasi rutin, upgrade tools sesuai teknologi yang up to date, pembelian uniform dan seragam baru secara berkala.
- Divisi Security

Tabel 4
Penerapan Risk Management Operational Di.Security

No	Divisi	Resiko Operasional	Level			Dampak			Strategi Kebijakan Management
			Low	Medium	High	Low	Medium	High	
4	Security	1 Pencurian			√			√	Update SOP
		2 Pemerasan		√					Diadakan Training rutin bidang security
		3 Huru - hara/keributan			√			√	Meeting koordinasi internal dan eksternal
		4 Pelayanan lambat		√			√		Peningkatan tools & alat komunikasi dengan menggunakan teknologi up to date
		5 Proses penjaminan terlalu rumit	√			√			Pembelian seragam baru/uniform secara berkala
		6 Tindakan asusila		√			√		Kerjasama dengan pemerintahan masalah keamanan
		7 Perwewenangan		√			√		
		8 perekam CCTV tidak terecord		√			√		
		9 Data Tamu tidak terecord	√			√			
		10 Aset gedung hilang			√			√	

Dapat dilihat dari tabel 4 hasil penerapan *risk management ops* divisi security sebagai berikut:

1. Resiko operasional div.security dibagi menjadi beberapa level dan dampak yaitu low, medium dan high.
2. Resiko operasional seperti proses perijinan masuk gedung terlalu rumit dan data tamu tidak terecord di level dan dampak low, sedangkan untuk resiko pemerasan, pelayanan lambat, tindakan asusila, perekaman CCTV tidak terekam diklasifikasikan kedalam level dan dampak medium, sedangkan pencurian, huruhara, sabotase, dan aset gedung hilang diklasifikasikan kedalam level dan dampak high.
3. Dari klasifikasi level dan dampak pada resiko operasional divisi security pihak management memberikan kebijakan seperti update Standart operational procedure (SOP) dalam melakukan pekerjaan operasional, diadakan training rutin untuk staff security, meeting koordinasi rutin, upgrade tools sesuai teknologi yang up todate, pembelian uniform dan seragam baru secara berkala.

B. Hasil Analisis Kuisiener dengan menggunakan software Spss 24

Setelah hasil kusioner disebar sebanyak 33 set kepada responden berikut hasilnya :

Tabel 5
Data Penyebaran Kuisiener Penelitian

Kuisiener	Jumlah	Persentase	Keterangan
Kuisiener yang disebar	35	100%	
Kuisiener yang kembali	25	71.4%	
Kuisiener yang diolah	25	71.4%	

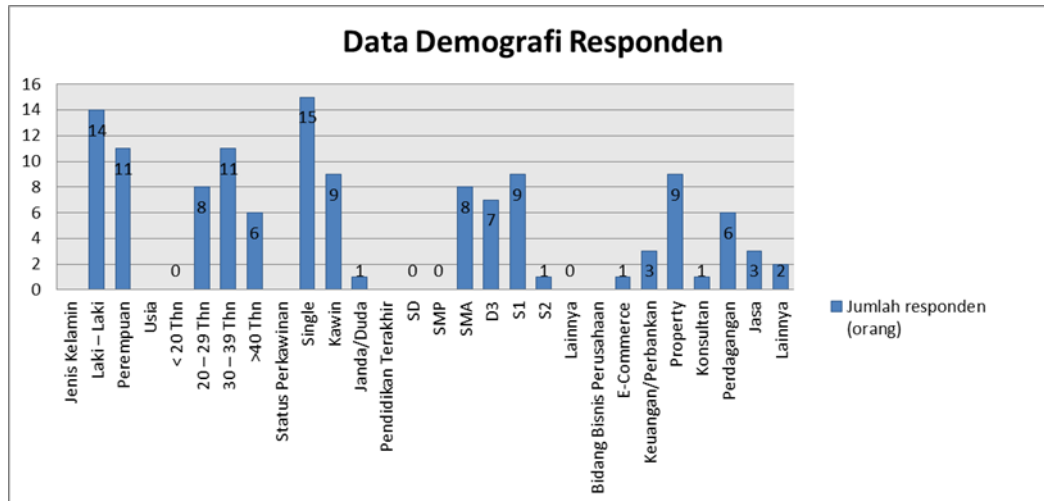
Kuisiener yang diolah oleh software Spss 24 sebagai berikut:

Tabel 6
Data Tabulasi kuisiener Penelitian

		TR										Engineering										H										Security										Mutu Pe layan in							
JK	US	SP	PT	BB	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8												
3	2	3	6	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5										
2	3	1	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5											
2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	3	3	4											
1	3	1	3	3	5	5	3	4	5	5	3	3	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3											
2	3	1	3	3	5	5	5	3	4	2	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5											
1	4	1	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	5	4	3	2	5	4	4	5	4	3	3	2	4	4	4	3											
1	3	1	4	2	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	3	5	4	4										
1	3	1	3	6	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4											
1	3	1	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4											
1	3	1	4	6	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4											
1	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4										
2	2	1	5	2	2	4	3	4	4	2	4	5	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	5	3	4	3	4	4	2	4	3										
2	4	2	3	7	2	5	1	4	4	2	5	1	4	4	3	5	1	4	4	3	5	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	1	4	4	2	5	1												
1	2	1	6	1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3											
2	2	1	5	5	4	2	3	3	4	4	2	3	3	5	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3											
2	3	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4											
1	2	1	5	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3											
2	2	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5												
2	2	1	5	7	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2											
1	2	3	5	4	5	3	3	4	3	2	2	2	2	4	2	2	2	5	2	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	2	4	2											
1	3	2	4	5	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	5	1	4	4	4	4	2	5	4	2	4										
2	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4											
2	3	5	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4											
1	2	1	5	5	2	5	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	5	2	5	4	4	3	4	2	5	5	2	5	2	5	5											
1	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4											

Setelah dilakukan pengolahan data SPSS dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 7 Demografi



1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 8
Output Uji validitas dan Reliabilitas

Varibel	Item pertanyaan	Pearson Correlation	r tabel	Status	Cronbach's Alpha
Tenant relations (X1)	Item 1	0.721	0.323	Valid	0.618
	Item 2	0.560	0.323	Valid	
	Item 3	0.602	0.323	Valid	
	Item 4	0.363	0.323	Valid	
	Item 5	0.433	0.323	valid	
Reliability tinggi					0.618
Engineering (X2)	Item 6	0.515	0.323	Valid	0.619
	Item 7	0.652	0.323	Valid	
	Item 8	0.639	0.323	Valid	
	Item 9	0.364	0.323	Valid	
	Item 10	0.490	0.323	Valid	
	Item 11	0.617	0.323	Valid	
	Item 12	0.569	0.323	Valid	
Reliability tinggi					0.619
Housekeeping (X3)	Item 13	0.671	0.323	Valid	0.648
	Item 14	0.362	0.323	Valid	
	Item 15	0.544	0.323	Valid	
	Item 16	0.641	0.323	Valid	
	Item 17	0.671	0.323	Valid	
	Item 18	0.817	0.323	Valid	
Reliability tinggi					0.648
Security (X4)	Item 19	0.497	0.323	Valid	0.704
	Item 20	0.452	0.323	Valid	
	Item 21	0.684	0.323	Valid	
	Item 22	0.743	0.323	Valid	
	Item 23	0.622	0.323	Valid	
	Item 24	0.715	0.323	Valid	
	Item 25	0.507	0.323	Valid	
Reliability tinggi					0.704
Mutu Pelayanan (Y)	Item 26	0.721	0.323	Valid	0.787
	Item 27	0.714	0.323	Valid	
	Item 28	0.694	0.323	Valid	
	Item 29	0.350	0.323	Valid	
	Item 30	0.433	0.323	Valid	
	Item 31	0.706	0.323	Valid	
	Item 32	0.675	0.323	Valid	
	Item 33	0.736	0.323	Valid	
Reliability tinggi					0.787

2. Uji Normalitas

Tabel 9
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
		25
Normal	Mean	0,0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1,52777073
Most	Absolute	0,120
Extreme	Positive	0,103
Differences	Negative	-0,120
Test Statistic		0,120
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : diolah oleh penulis

Berdasarkan uji normalitas dengan melihat signifikansi lebih dari 0.05, berarti data penelitian terdistribusi normal.

Tabel 10
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Y	0,115	25	,200*	0,967	25	0,574
X1	0,140	25	,200*	0,924	25	0,064
X2	0,123	25	,200*	0,972	25	0,705
X3	0,128	25	,200*	0,937	25	0,125
X4	0,144	25	0,195	0,937	25	0,128
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

3. Uji t

Setelah dilakukan uji heteroskedastisitas, multikolinieritas serta linieritas dengan hasil normal selanjutnya melakukan uji t dengan hasil sbagai berikut:

Tabel 11
Output Uji T Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-3,621	3,426		-1,057	0,303
X1	0,353	0,284	0,168	1,242	0,229
X2	0,585	0,240	0,457	2,443	0,024
X3	0,567	0,279	0,379	2,036	0,055
X4	-0,040	0,118	-0,030	-0,340	0,737

Dependent Variable: Y

Sumber: diolah oleh Penulis

Dari hasil uji dengan mengacu tabel regresi linier berganda tabel 4.34 diketahui nilai t hitung pada X_1 sebesar $1.242 < 2.060$ (t tabel) dan nilai Sig $0,229 > 0,05$ maka diartikan variabel bebas X_1 yaitu div.TR, $2.036 < t$ table 2.060 untuk X_3 , $-0.340 < 2.060$ t tabel sehingga, X_1 , X_3 dan X_4 tidak berpengaruh secara signifikansi terhadap variabel mutu pelayanan (Y).

Sedangkan nilai t hitung pada (X_2) adalah $2.443 > 2.060$ (t tabel) dan nilai Sig adalah $0,024 < 0,050$ maka diartikan variabel X_2 yaitu div.Eng berpengaruh secara signifikansi terhadap variabel mutu Pelayanan (Y).

4. Uji Regresi berganda (Multiple)

Berdasarkan tabel 11 regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + a$$

$$Y = 0.353X_1 + 0.585X_2 + 0.567X_3 - 0.040X_4 - 3.621$$

Dimana :

- Y = Mutu Pelayanan
- A = konstanta
- b_1, b_2, b_3, b_4 = koefisien regresi
- X_1 = Div.TR
- X_2 = Div.Engineering
- X_3 = Div.Housekeeping
- X_4 = Div.Security

Persamaan regresi diatas dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar -3.621; artinya jika Div.TR (X_1), Div.Eng (X_2), Div.HK (X_3) dan Div.Security (X_4) nilainya adalah 0, maka mutu pelayanan nilainya adalah -3.621 itu artinya mengalami penurunan.
- b. Koefisien regresi variabel Div.TR (X_1) sebesar 0,353; artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan variabel div.TR mengalami peningkatan 1%, maka variabel mutu pelayanan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,353. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara div.TR dengan mutu pelayanan, semakin naik variabel div.TR maka semakin meningkat mutu pelayanan.
- c. Koefisien regresi variabel div.Engineering (X_2) sebesar 0,585; artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan variabel pelayanan mengalami peningkatan 1%, maka variabel mutu pelayanan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,585. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel div.Engineering dengan variabel mutu pelayanan, semakin naik variabel div.Engineering maka semakin meningkat variabel mutu pelayanan.
- d. Koefisien regresi variabel Div.HK (X_3) sebesar 0,567; artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan variabel div.HK mengalami peningkatan 1%, maka variabel mutu pelayanan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,567. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara div.HK dengan mutu pelayanan, semakin naik variabel div.HK maka semakin meningkat mutu pelayanan.
- e. Koefisien regresi variabel Div.Security (X_4) sebesar -0,040; artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan variabel div.Security mengalami

peningkatan 1%, maka variabel mutu pelayanan (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,040. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara div. Security dengan mutu pelayanan, semakin naik variabel div. security maka semakin menurun mutu pelayanan.

Dengan melihat hubungan pada variabel divisi security yang bernilai negative sehingga menjadi perhatian management untuk memberikan kebijakan yang disesuaikan dilapangan tentang masalah:

- Sikap yang super tegas dari divisi security kepada tenant merasa kurang nyaman akan masuk gate lobby gedung UOB Plaza.
- Tentang wajah yang super sangar dan seram sehingga tenant merasa kurang nyaman.
- Prosedur barang masuk tenant yang merasa sangat sulit dalam perinjinan.

5. Uji koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 12
Output Uji koefisien Determinasi (X^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,947 ^a	0,896	0,875	1,67359

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : diolah oleh penulis

Dari hasil uji koefisien determinasi R Square mempunyai nilai sebesar 0.896 atau sama dengan 89.6 %. Angka tersebut mengandung arti bahwa penerapan risk ops management pada div. TR, Eng, HK dan div. Security berpengaruh terhadap mutu pelayanan sebesar 89.6 % . sedangkan sisanya 10.4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi tersebut.

6. Uji F simultan

Tabel 13
Output Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	482,542	4	120,635	43,070	,000 ^b
	Residual	56,018	20	2,801		
	Total	538,560	24			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

Sumber : diolah oleh penulis

Dari hasil di atas diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa bersama div. TR, Eng, HK, dan bersama div. Security secara simultan berpengaruh terhadap bersama mutu pelayanan, atau dengan melihat perbandingan F hitung dengan F α , dari F diperoleh data F α sebesar 2.759, sedangkan F hitung sebesar 43.070 dengan demikian F α ($2.759 < F$ hitung (43.070) atau F hitung ($43.070 > F$ α (2.759) sehingga dapat disimpulkan

bersama independent (X) div TR, Engineering, Housekeeping dan Security secara simultan bersama-sama berpengaruh terhadap mutu pelayanan (Y).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan bab hasil penelitian dan pembahasan dihasilkan kesimpulan terdapat resiko operasional level dan dampak low, medium dan high pada penerapan risk management operasional pada div.TR, Eng, HK dan security terhadap mutu pelayanan. Kebijakan utama yang dihasilkan untuk semua divisi antara lain update Standard operation of procedure (SOP), meeting koordinasi antar divisi, diadakan training sesuai kebutuhan tiap divisi. Resiko operasional yang sangat berdampak besar pada divisi Engineering berdasarkan analisis risk management operational. Berdasarkan perhitungan mutu parsuraman mutu pelayanan cukup baik dengan hasil dari $P = PS - ES = 0.8272$. Dihasilkan kebijakan-kebijakan yang ditujukan management gedung untuk menghadapi resiko operasional pada divisi TR, Engineering, HK dan security setelah dilakukan penerapan management resiko operasional. Dari hasil Uji F olah data SPSS 24 secara simultan variabel divisi Tenant Relation, Engineering, Housekeeping dan Security berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang dilakukan oleh manajemen gedung UOB Plaza setelah dilakukan penerapan management resiko pada keempat divisi tersebut. Dihasilkan dari pengolahan output spss 24 dari tabel F diperoleh data F tabel sebesar 2.759, sedangkan F hitung sebesar 43.070 dengan demikian $F \text{ tabel } (2.759) < F \text{ hitung } (43.070)$ atau $F \text{ hitung } (43.070) > F \text{ tabel } (2.759)$. Dari hasil Uji t olah data SPSS 24 hanya divisi engineering yang ada hubungan dengan mutu pelayanan, sedangkan untuk divisi Tenant relation, Housekeeping dan security tidak ada hubungan dengan mutu pelayanan yang dilakukan oleh manajemen gedung UOB Plaza setelah dilakukan penerapan management resiko pada keempat divisi tersebut berdasarkan nilai t hitung pada X1 sebesar $1.242 < 2.060$ (t table), X2 adalah $2.443 > 2.060$ (t tabel), (X3) adalah $2.036 > 2.060$ (t table), (X4) adalah $-0.030 < 2.060$ (t table).

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, Muhamad Fuat. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem: Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip Pt. Semesta Citra Media. *Jurnal Lentera ICT*, 2(1), 37–50.
- Fasa, Muhammad Iqbal. (2016). Manajemen Resiko Perbankan Syariah Di Indonesia. *Li Falah: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(2), 36–53.
- Hadifatria Alpino, Ditto. (2011). Analisis Kinerja Mall Pluit menggunakan metode Balance Score card dan Risk Management. *Universitas Indonesia*.
- Indonesia, Ikatan Bankir. (2015). *Manajemen Risiko 1*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kabeer, Naila, Mumtaz, Khawar, & Sayeed, Asad. (2010). Beyond risk management: vulnerability, social protection and citizenship in Pakistan. *Journal of International Development: The Journal of the Development Studies Association*, 22(1), 1–19.
- Khaerunnisa, Handini. (2013). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Studia Akuntansi Dan Bisnis (The Indonesian Journal of Management & Accounting)*, 1(1), 47–60.
- Novianti, Lina. (2010). *Penerapan Risk Management untuk Meningkatkan Efektivitas Siklus Penjualan pada PT. X di Sidoarjo*.
- Oktapiani, Meli. (2015). Reformulasi Strategi Bisnis PT. CRC INDONESIA. Universitas Negeri Jakarta.
- Prasetio, Ari. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(1).
- Rochimah, Ayunur. (2004). *Penerapan Manajemen Resiko untuk meminimalkan kredit bermasalah pada Bank Jatim cabang Bondowoso*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Rukajat, Ajat. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif: quantitative research approach*. Deepublish.
- Septian, Daniel. (2020). *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kepri Mall*. Prodi Manajemen.
- Sholeha, Ludviyatus, Djaja, Sutrisno, & Widodo, Joko. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahass sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15–25.
- Sirait, Normaria Mustiana, & Susanty, Aries. (2016). Analisis Risiko Operasional Berdasarkan Pendekatan Enterprise Risk Management (ERM) pada Perusahaan Pembuatan Kardus di CV Mitra Dunia Palletindo. *Industrial Engineering Online Journal*, 5(4).
- Tummala, Rao, & Schoenherr, Tobias. (2011). Assessing and managing risks using the supply chain risk management process (SCRMP). *Supply Chain Management: An International Journal*.