

## ABSTRACT

Competency Level of Strata Title Mall's Property Manager was under market's standard. It doesn't meet between supply and demand. Strata Title Mall space supply is increase almost 600% since 2003, but its Property Manager's supply couldn't follow. Hijacking phenomena on Property Manager become an usual thing nowadays and occurring high cost headcount. The cost that was spent is too high comparing the Manager's Quality. PT Colliers International Indonesia, that provide System & Human Resource for Strata Title Mall, especially Property Manager, have to make an effort for creating strategy for covering the gap of competency's lack.

This Thesis will analyze the gap of competencies level of Property Manager through evaluation method, explorative – descriptive analysis, including Behavioral Event Interview Technique, which will be implemented to all Stake Holder of this business. This method presents evaluation of Property Manager's Behavior Indicator which be benchmarked to standard of Colliers', Competitor Company, Shopping Mall Association, and Course Provider for getting its gap that have to be covered with management system's improvement & development.

Results of this research will be submitted as recommendation for company to build strategy up for achieving Property Manager's Competency significant improvement and ready for market's challenge.

## ABSTRAK

Tingkat kompetensi rata-rata Manajer Properti Pusat Belanja sistem kepemilikan masih dibawah standar kebutuhan pasar sehingga terjadi persaingan tidak sehat dengan munculnya bajak membajak diantara konsultan pengelola gedung dan perusahaan pengembang. Di lain pihak, pembangunan Pusat Belanja sistem kepemilikan meningkat enam kali lipat dalam lima tahun terakhir dan tidak terkejar oleh ketersediaan manajer pengelolanya. PT Colliers International Indonesia (PT CII) sebagai konsultan penyedia sistem dan SDM Manajer Properti berupaya menyusun strategi pengembangan untuk mengejar tingkat kompetensi agar sesuai dengan kebutuhan pasar.

Karya Akhir ini menganalisa kekurangan kompetensi Manajer Properti dengan metode evaluasi yang *eksploratif deskriptif* melalui teknik wawancara normative dan *Behavior Event Interview (BEI)* kepada para *stakeholder* bisnis ini. Dari Metode ini akan didapat hasil penilaian Indikator Perilaku dari para Manajer Properti yang kemudian dibandingkan dengan standar dari PT CII, perusahaan pesaing, Asosiasi Pusat Belanja dan Penyedia Pelatihan. Perbandingan ini memunculkan kesenjangan yang harus ditutup dengan melakukan perbaikan dan pengembangan dalam sistem manajemen perusahaan.

Analisa ini akan menghasilkan rekomendasi yang memberikan masukan kepada perusahaan dalam menyusun strategi pengembangan dengan tujuan akhir menaikkan tingkat kompetensi Manajer Properti agar siap diterjunkan ke pasar.

## **PENGESAHAN**

Judul : **Analisis Kompetensi Manajer Properti di PT Colliers International Indonesia**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Yodya N. Prasetyanto

N.I.M : 5510411 - 034

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Juni 2009

**Mengesahkan**

**Ketua Program Studi Magister Manajemen**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Dr. Ir. Har Adi Basri, MEd**

**Pembimbing**

**Dr. Ade Ahmad Rozy, MBA**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Analisis Kompetensi Manajer Properti di PT Colliers International Indonesia**  
Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis  
Nama : Yodya N. Prasetyanto  
N.I.M : 5510411 - 034  
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen  
Tanggal : Juni 2009

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Juni 2009

Yodya N Prasetyanto

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami ucapkan kehadiran Allah SWT atas selesainya Karya Akhir ini. Harapan kami adalah bahwa Karya Akhir ini – meskipun dengan presentasi kecil - dapat memberikan kontribusi kepada dunia bisnis yang terkait, baik itu bagi para Manajer Properti, Pimpinan Perusahaan Jasa Pengelolaan Properti, Pemilik Properti, dan Anggota Tim Pengelola Pusat Belanja, terutama untuk menghadapi tantangan bisnis property yang makin kompetitif.

Tentunya Karya Akhir dengan judul *Analisa Kompetensi Manajer Properti di PT Colliers International Indonesia* ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dari pihak – pihak yang - dengan tanpa lelah - sudah membantu kami menyelesaikannya.

Untuk itu, pada kesempatan ini kami mengucapkan banyak terima kasih kepada :

*Dr. Ade Ahmad Rozy, MBA*, Dosen Pembimbing Utama yang sudah rela meluangkan waktunya mengarahkan kami hingga terselesaikannya Karya Akhir ini.

*Dr. A. Anwar Prabu Mangkunegara*, Dosen Penguji yang memberikan masukan berharga pada saat Seminar Karya Akhir

*Dr Ir. Har Adi Basri, MEd* , Ketua Program Studi MM UMB dan Ketua Sidang Karya Akhir yang dengan kritis mengarahkan bagaimana menyusun Karya Akhir dengan format ilmiah yang baik dan benar.

*Dr. Eny Ariyanto, SE, MSi* , Dosen Penguji Sidang Karya Akhir yang mengkritisi Metode Penelitian kami dalam kaitannya dengan formulasi permasalahan yang ditampilkan.

*Pimpinan PT Colliers International Indonesia* , yang sudah memberikan keleluasaan internal dalam mengumpulkan data-data untuk materi penyusunan Karya Akhir ini.

*Para Staf Administrasi Universitas Mercu Buana*, yang membantu melancarkan proses administrasi sedemikian sehingga Karya Akhir ini dapat diselesaikan sesuai waktu yang direncanakan.

*Kawan-kawan seprofesi, yakni para Manajer Properti yang terhormat, yang sudah melalakan waktu berharganya untuk berdiskusi sehingga evaluasi dalam karya akhir ini dapat dianalisa dengan optimal.*

*Pimpinan Perusahaan Konsultan Properti , yang sudah mengijinkan untuk melakukan wawancara dan memberikan masukan berharga untuk pengembangan kompetensi Manajer Properti.*

*Kawan-kawan dari Asosiasi Pengelola Pusat Belanja , Yang sudah berbagi pengalaman & pengetahuan dalam mengkritisi kekurangan kompetensi manajer property di pasaran.*

*Para senior kami di Pusat Pelatihan Manajemen Properti , yang dengan bijaksana memberikan masukan positif khususnya dalam pengembangan pelatihan tepat guna untuk kemajuan karier Manajer Properti.*

*Istri (Widi) dan kedua anak saya (Ica & Ganes), serta orang tua saya, yang telah melalakan waktu dan memberikan doanya.*

*Pihak-pihak lainnya, yang sudah membantu yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Wassalam,

Yodya N Prasetyanto

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b>		i
<b>ABSTRAK</b>		ii
<b>PENGESAHAN</b>		iii
<b>PERNYATAAN</b>		iv
<b>KATA PENGANTAR</b>		v
<b>DAFTAR ISI</b>		vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>		x
<b>DAFTAR GRAFIK</b>		xi
<b>DAFTAR TABEL</b>		xii
<b>DAFTAR ISTILAH</b>		xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>		xiv
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
1.1.	Latar Belakang	1
1.2.	Rumusan Masalah	8
1.3.	Maksud & Tujuan Penyusunan Karya Akhir	10
1.4.	Manfaat Penyusunan Karya Akhir	11
1.5.	Sistematika Penulisan	12
<b>BAB II</b>	<b>DESKRIPSI PT COLLIERS INTERNATIONAL INDONESIA</b>	
2.1	Sejarah Colliers di Indonesia	14
2.2	Lingkup Bidang Usaha PT CII	15
2.3	Sumber Daya PT CII	17
2.4	Tantangan Bisnis PT CII	19
2.5	Proses Bisnis	22

<b>BAB III</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA</b>	
3.1	Tinjauan Teoritis tentang Kompetensi	27
3.2	Tinjauan Teoritis tentang Pusat Belanja	34
3.3	Tinjauan Legal yang berkaitan	38
3.4	Data Pelatihan yang pernah dilakukan	40
3.5	Rerangka Pemikiran	42
<b>BAB IV</b>	<b>METODA ANALISA</b>	
4.1	Obyek Analisa	44
4.2	Metoda Analisa	45
4.2.1	Tahapan Penelitian	45
4.2.2	Data Primer	48
4.2.3	Data Sekunder	49
4.2.4	Identifikasi Data	50
4.2.5	Penelaahan Data	51
<b>BAB V</b>	<b>HASIL &amp; ANALISIS</b>	
5.1	Tinjauan Kompetensi saat ini	54
5.1.1	Evaluasi Tingkat Kompetensi Manajer Madya & Senior	54
5.1.2	Evaluasi Tingkat Kompetensi Calon Manajer & Manajer Pemula	62
5.2	Penajaman Analisa Kompetensi	64
5.3	Prediksi Hasil Wawancara	66
5.4	Metode Analisa dengan Wawancara	67
5.4.1	Metode Behavioural Event Interview (BEI)	69
5.4.2	Metode Wawancara Biasa	78
5.5	Analisa Data Hasil Wawancara	81
5.5.1	Analisa Data berdasarkan Obyek	81
5.5.2	Resume Analisa	92



**BAB VI KESIMPULAN & REKOMENDASI**

6.1	Kesimpulan	98
6.2	Rekomendasi	101

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	105
-----------------------	-----

<b>LAMPIRAN</b>	106
-----------------	-----

<b>RIWAYAT HIDUP</b>	143
----------------------	-----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema bajak membajak Manajer Properti antara Konsultan Properti & Perusahaan Pengembang	21
Gambar 2.2	Siklus Lima Tahunan Bisnis Properti di Indonesia	21
Gambar 2.3	Proses Penyaluran Produk Jasa dari PT CII ke Klien	23
Gambar 2.4	Siklus Eksistensi Investasi Properti	25
Gambar 2.5	Struktur Organisasi Kantor Pusat PT CII	26
Gambar 2.6	Struktur Organisasi Manajemen Proyek PT CII	26
Gambar 3.1	Rerangka Pemikiran	43
Gambar 4.1	Tahapan Proses Analisa Kompetensi	46
Gambar 5.1	Jenjang Karier Manajer Properti	64
Gambar 5.2	Proses Wawancara & Analisis	69

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Pasokan Luas Ruang Lease & Strata Mall 2001 – 2008 & prediksi 2009 -2010	2
Grafik 1.2	Perbandingan Supply & Demand Luas Ruang Strata Mall 2003 – 2008	3



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Pasokan Luas Ruang Property 2002 & 2008	1
Tabel 1.2	Perbedaan umum Strata Mall & Lease Mall	6
Tabel 1.3	Perbedaan Strata & Lease Mall berdasarkan kepemilikan	9
Tabel 2.1	Posisi PT CII di pasar	15
Tabel 2.2	Lingkup Bidang Usaha PT CII	16
Tabel 2.3	Jumlah SDM PT CII	18
Tabel 2.4	Tiga Jenis Bisnis Manajemen Properti	23
Tabel 4.1	Cara mendapatkan Data Primer	48
Tabel 4.2	Cara mendapatkan Data Sekunder	49
Tabel 5.1	Analisa Tugas Rutin Manajer Properti	57
Tabel 5.2	Analisa Kebutuhan Pelatihan Manajer Properti	60
Tabel 5.3	Service Level Agreement	61
Tabel 5.4	Key Performance Indicator (KPI) untuk Teknisi	62
Tabel 5.5	Prediksi Hasil Wawancara	66
Tabel 5.6	Hasil Evaluasi Indikator Perilaku Kompetensi Teknis	73
Tabel 5.7	Hasil Evaluasi Indikator Perilaku Kompetensi Manajerial	75
Tabel 5.8.	Perbandingan Evaluasi Indikator Perilaku	76
Tabel 5.9	Hasil Evaluasi Tingkat Kompetensi Teknis Manajer Properti	81
Tabel 5.10	Hasil Evaluasi Tingkat Kompetensi Manajerial Manajer Properti	83
Tabel 5.11	Perbandingan Level Kompetensi PT CII & Pesaing	84
Tabel 5.12	Perbandingan Level Kompetensi PT CII & Asosiasi Pusat Belanja	87
Tabel 5.13	Perbandingan Level Kompetensi PT CII & Penyedia Kursus	90
Tabel 5.14	Masukan untuk pengembangan Kompetensi Manajer Properti	93
Tabel 5.15	Kekurangan Kompetensi Penyedia Pelatihan dibanding PT CII	93

## DAFTAR ISTILAH

ACSC	Asian Council of Shopping Center	39
AMPRI	Asosiasi Manajemen Properti Indonesia	38
APPBI	Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia	38
BCMS	Bellanova Country Mall – Sentul	44
BEI	Behavioral Event Interview	69
BOMA	Building Owner & Manager Association	39
Building M/E	Building Mechanical Electrical	41
DTS	Depok Town Square	44
GMB	Grand Mall Bekasi	45
ICSC	International Council of Shopping Center	40
KPI	Key Performance Indicator	18
LEASE MALL	Pusat Belanja sistem sewa	2
MTS	Malang Town Square	45
MTST	Metropolis Town Square – Tangerang	45
OA	Owner Association	39
PM	Property Management	16
PMS	Performance Management System	18
PP	Perhimpunan Penghuni	39
PT CII	PT Colliers International Indonesia	1
SDM	Sumber Daya Manusia	18
SLA	Service Level Agreement	17
SOP	Standard Operating Procedure	17
SPG	Sales Promotion Girl	33
STAR	Situation – Task – Action - Result	75
STRATA MALL	Pusat Belanja sistem kepemilikan	2
TSM	Tamini Square Mall	45
WTCMS	WTC Matahari – Serpong	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Analisa Indikator Perilaku Manajer Properti Pusat Belanja sistem Kepemilikan	106
Lampiran 2	Daftar Pertanyaan Wawancara	120
Lampiran 3	Tingkat Indikator Perilaku	124
Lampiran 4	Dimensi Tingkat Kompetensi	129

