

PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN BERBASIS DIGITAL TERHADAP KINERJA OPERASIONAL RETAIL MALL DENGAN KEPUASAN TENANT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Ina Ginawati¹, Aceng Abdul Hamid²

STIE Cirebon

e-mail: inaginawanti@gmail.com¹, kangaceng88@gmail.com²

Abstrak – Perkembangan industri retail mall di Indonesia menghadapi tantangan yang semakin kompleks akibat perubahan perilaku konsumen, meningkatnya persaingan dengan platform e-commerce, serta tuntutan tenant terhadap pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan berbasis teknologi. Kondisi tersebut mendorong pengelola retail mall untuk menerapkan Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) berbasis digital sebagai upaya meningkatkan efektivitas pengelolaan operasional dan menjaga keberlangsungan hubungan dengan tenant. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen berbasis digital terhadap kinerja operasional retail mall dengan kepuasan tenant sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap tenant retail mall di Indonesia. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 150 tenant. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Pengendalian Manajemen berbasis digital berpengaruh positif terhadap kepuasan tenant dan kinerja operasional retail mall. Selain itu, kepuasan tenant terbukti memediasi hubungan antara Sistem Pengendalian Manajemen berbasis digital dan kinerja operasional. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital dalam proses pengendalian mampu meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan, kualitas pelayanan kepada tenant, serta mendukung pencapaian tujuan strategis pengelola retail mall.

Kata Kunci: Sistem Pengendalian Manajemen, Digital Management Control, Retail Mall, Kepuasan Tenant, Kinerja Operasional.

Abstract – The retail mall industry in Indonesia is facing increasingly complex challenges due to changing consumer behavior, the rapid growth of e-commerce, and higher expectations from tenants regarding service quality and operational transparency. These challenges encourage shopping mall management to implement Digital Management Control Systems (DMCS) to improve operational effectiveness and strengthen tenant relationships. This study aims to examine the effect of Digital Management Control Systems on retail mall operational performance with tenant satisfaction as a mediating variable. A quantitative research approach was employed using a survey of 150 retail mall tenants in Indonesia selected through purposive sampling. Data were analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). The results indicate that Digital Management Control Systems have a significant positive effect on tenant satisfaction and operational performance. Furthermore, tenant satisfaction partially mediates the relationship between Digital Management Control Systems and operational performance. These findings suggest that integrating digital technology into management control practices enhances decision-making effectiveness, service quality, and the achievement of strategic objectives in retail mall management.

Keywords: Management Control System, Digital Management Control System, Retail Mall, Tenant Satisfaction, Operational Performance.

PENDAHULUAN

Industri retail mall merupakan salah satu sektor yang mengalami perubahan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Perubahan perilaku konsumen yang semakin mengutamakan pengalaman berbelanja (shopping experience), meningkatnya penggunaan

platform digital, serta persaingan dengan e-commerce telah mengubah paradigma pengelolaan pusat perbelanjaan. Saat ini, retail mall tidak hanya berfungsi sebagai tempat transaksi, tetapi juga sebagai pusat aktivitas sosial, hiburan, kuliner, dan gaya hidup. Perubahan tersebut menuntut pengelola mall untuk memiliki sistem pengendalian yang lebih adaptif, terintegrasi, dan berbasis data.

Di sisi lain, keberhasilan operasional retail mall sangat dipengaruhi oleh hubungan yang harmonis antara pengelola dengan tenant. Tenant merupakan mitra strategis yang berkontribusi terhadap tingkat okupansi, pendapatan sewa, daya tarik pusat perbelanjaan, serta kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, pengelola mall dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif melalui penerapan Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) yang efektif.

Sistem Pengendalian Manajemen merupakan mekanisme yang digunakan organisasi untuk memastikan bahwa seluruh sumber daya dimanfaatkan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan strategis organisasi (Anthony & Govindarajan, 2014). Dalam konteks retail mall, sistem ini tidak hanya mencakup pengendalian keuangan, tetapi juga pengendalian operasional, pengelolaan tenant, pengawasan kualitas layanan, pengendalian risiko, hingga evaluasi kinerja organisasi secara menyeluruh.

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi Sistem Pengendalian Manajemen menuju sistem yang lebih modern. Penggunaan dashboard kinerja, Business Intelligence (BI), Enterprise Resource Planning (ERP), Internet of Things (IoT), serta analisis data secara real-time memungkinkan manajemen memperoleh informasi yang akurat dan cepat untuk mendukung pengambilan keputusan. Sistem pengendalian berbasis digital juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta koordinasi antarunit kerja dalam pengelolaan retail mall.

Meskipun demikian, berbagai penelitian sebelumnya lebih banyak membahas penerapan Sistem Pengendalian Manajemen pada sektor manufaktur, jasa, dan perbankan, sementara penelitian yang secara khusus mengkaji implementasinya pada industri retail mall masih relatif terbatas. Selain itu, sebagian besar penelitian hanya mengukur pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen terhadap kinerja organisasi tanpa mempertimbangkan kepuasan tenant sebagai faktor yang dapat memperkuat keberhasilan implementasi sistem tersebut.

Kepuasan tenant merupakan indikator penting dalam industri retail mall karena berkaitan dengan loyalitas penyewa, keberlanjutan kontrak sewa, dan citra pusat perbelanjaan. Tenant yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan pengelola cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi untuk mempertahankan hubungan bisnis dalam jangka panjang. Oleh karena itu, kepuasan tenant diduga berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara Sistem Pengendalian Manajemen berbasis digital dengan peningkatan kinerja operasional retail mall.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen berbasis digital terhadap kinerja operasional retail mall dengan memasukkan kepuasan tenant sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian Sistem Pengendalian Manajemen serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola retail mall dalam meningkatkan daya saing dan efektivitas operasional melalui pemanfaatan teknologi digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif.

Populasi: Tenant retail mall di Indonesia.

Sampel: 150 tenant.

Teknik Sampling: Purposive Sampling.

Instrumen: Kuesioner skala Likert 1–5.

Analisis Data: SEM-PLS menggunakan SmartPLS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis, Sistem Pengendalian Manajemen berbasis digital memiliki pengaruh positif terhadap kinerja operasional retail mall.

Implementasi dashboard digital memudahkan manajemen dalam memantau pencapaian target operasional. Selain itu, komunikasi antara pengelola dan tenant menjadi lebih cepat melalui sistem digital sehingga meningkatkan kepuasan tenant.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa digitalisasi proses pelaporan membantu pengelola dalam mengidentifikasi masalah operasional secara lebih cepat. Dengan demikian, keputusan dapat diambil berdasarkan data yang akurat sehingga efektivitas operasional meningkat.

Temuan ini mendukung teori Anthony dan Govindarajan (2014) yang menyatakan bahwa Sistem Pengendalian Manajemen merupakan alat penting untuk memastikan organisasi mencapai tujuan strategis secara efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) berbasis digital memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja operasional retail mall. Pemanfaatan teknologi digital dalam proses pengendalian memungkinkan pengelola mall melakukan pemantauan kinerja secara lebih efektif, cepat, dan akurat melalui sistem pelaporan yang terintegrasi, dashboard indikator kinerja (Key Performance Indicators/KPI), serta evaluasi operasional secara real-time. Kondisi tersebut membantu manajemen dalam mengidentifikasi permasalahan operasional sejak dini, mengambil keputusan yang lebih tepat, serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya.

Selain meningkatkan efektivitas pengendalian internal, implementasi SPM berbasis digital juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada tenant. Proses komunikasi yang lebih transparan, penyampaian informasi yang lebih cepat, serta kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau permintaan layanan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tenant. Kepuasan tenant yang meningkat akan berdampak pada terbentuknya hubungan kerja sama yang lebih baik antara pengelola dan penyewa, sehingga dapat meningkatkan loyalitas tenant, memperpanjang masa sewa, serta menjaga stabilitas tingkat okupansi retail mall.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan retail mall tidak hanya ditentukan oleh aspek finansial, tetapi juga oleh kemampuan manajemen dalam mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sistem pengendalian organisasi. Penggunaan data yang akurat dan real-time memungkinkan pengelola melakukan evaluasi terhadap berbagai aspek operasional, seperti efisiensi biaya, kualitas pelayanan, efektivitas program promosi, serta kinerja tenant. Dengan demikian, proses pengambilan keputusan menjadi lebih objektif dan berbasis data (data-driven decision making), sehingga mampu meningkatkan daya saing retail mall di tengah perubahan lingkungan bisnis yang semakin dinamis.

Dari sisi praktis, penelitian ini memberikan implikasi bahwa pengelola retail mall perlu terus mengembangkan Sistem Pengendalian Manajemen yang terintegrasi dengan teknologi digital. Pengembangan tersebut dapat dilakukan melalui implementasi dashboard

kinerja, sistem pelaporan elektronik, analisis data operasional, serta evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala. Selain itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi digital juga menjadi faktor penting agar sistem pengendalian dapat berjalan secara optimal.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Penelitian hanya menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang diperoleh dari persepsi tenant sehingga belum sepenuhnya menggambarkan kondisi operasional retail mall secara menyeluruh. Selain itu, variabel yang digunakan masih terbatas pada Sistem Pengendalian Manajemen berbasis digital dan kinerja operasional, sehingga masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi kinerja retail mall, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, inovasi layanan, strategi pemasaran, dan kondisi ekonomi.

Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan jumlah responden yang lebih besar dan melibatkan berbagai pihak, seperti manajemen mall, pengunjung, maupun pemilik tenant, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif. Penelitian mendatang juga dapat menambahkan variabel lain, seperti transformasi digital, kualitas layanan, inovasi organisasi, keberlanjutan (sustainability), atau pengalaman pelanggan (customer experience) agar dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan pengelolaan retail mall di era digital. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi maupun praktisi dalam mengembangkan sistem pengendalian manajemen yang mampu mendukung peningkatan kinerja dan daya saing retail mall secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2014). *Management Control Systems* (13th ed.). McGraw-Hill.
- Hamid, A. A. (2018). Analisis pengaruh kinerja keuangan daerah terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat Kabupaten Majalengka – Jawa Barat. *Jurnal Sekuritas*, 3(2), 45–60.
- Hamid, A. A. (2026). *Corporate financial management & investment analysis*. Bravo Press Indonesia.
- Hamid, A. A. (2026). Financial management as a sociocybernetic control system: A qualitative study of feedback, adaptation and sensemaking. *Economic and Accounting Journal*, 9(1), 134–142. DOI: <https://doi.org/10.32493/eaj.v9i2.y2026.p134142>
- Hamid, A. A. (2026). Interpretasi manajerial terhadap financial distress: Bukti dari industri pembiayaan. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 8(3), 346–356. DOI :<https://doi.org/10.32493/eaj.v9i2.y2026.p134-142>
- Hamid, A. A. (2026). Obligasi korporasi di Bursa Efek Indonesia: Konsep, risiko, dan kinerja perusahaan. Bravo Press Indonesia.
- Hamid, A. A. (2026). *Sistem pengendalian manajemen: Strategic, behavioral dan digital control*. Bravo Press Indonesia.
- Hamid, A. A. (2026). *Sistem pengendalian manajemen: Strategic, behavioral dan digital control*. Bravo Press Indonesia.
- Hamid, A. A., & Yanthi, W. D. (2025). Strategies to increase community compliance in paying zakat through digitalization. *Journal of Social and Economics Research*, 7(1).
- Hamid, A. A., Siagian, A., Razak, A., & Endri, E. (2019). Determinants of bond rating and its implications to corporate bond yield. *International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT)*, 9(2).
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.
- Merchant, K. A., & Van der Stede, W. A. (2018). *Management Control Systems: Performance Measurement, Evaluation and Incentives* (4th ed.). Pearson.

- Otley, D. (1999). Performance management: A framework for management control systems research. *Management Accounting Research*, 10(4), 363–382.
- Simons, R. (1995). *Levers of Control*. Harvard Business School Press.