



Analisis Sistem Pengelolaan dan Keunggulan Kompetitif Bisnis Rumah Kos di Kawasan Industri Baja Sidoarjo

Rofik Poerbowo^{1*}, Syamsul Arifin², Abu Darim³, Nuryadi⁴

^{1-2,4}Program Studi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda, Surabaya, Indonesia

³Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas KH. Abdul Chalim, Mojokerto, Indonesia

*Penulis Korespondensi: rpoerbowo@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the management system and competitive advantage of boarding house businesses in the steel industrial area of Sidoarjo. A qualitative approach with a case study method was employed involving three boarding houses managed by Ibu Amariyah, Ibu Siti Rumaningsih, and Umi Husen. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed interactively through data condensation, data presentation, and conclusion drawing and verification. The findings indicate that the boarding houses apply an owner-managed system, in which owners are directly involved in administration, payments, resident services, maintenance, and supervision. Competitive advantage is established through a combination of strategic location, competitive pricing, facilities, cleanliness, comfort, security, service quality, and personal relationships between owners and residents. Personal service and familial relationships represent important sources of differentiation. However, manual administrative processes and dependence on owners remain limitations. Therefore, digitalization of administration and promotional activities is recommended while maintaining the personal service characteristics that constitute a key competitive strength.*

Keywords: *Boarding House Business; Competitive Advantage; Management; Security; Service Quality.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis sistem pengelolaan dan keunggulan kompetitif bisnis rumah kos di kawasan industri baja Sidoarjo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada tiga rumah kos, yaitu rumah kos Ibu Amariyah, Ibu Siti Rumaningsih, dan Umi Husen. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara interaktif melalui kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan rumah kos menerapkan pola owner-managed, dengan pemilik terlibat langsung dalam administrasi, pembayaran, pelayanan, pemeliharaan, dan pengawasan. Keunggulan kompetitif terbentuk melalui kombinasi lokasi strategis, harga yang kompetitif, fasilitas, kebersihan, kenyamanan, keamanan, kualitas pelayanan, serta hubungan personal antara pemilik dan penghuni. Pelayanan personal dan hubungan kekeluargaan menjadi faktor diferensiasi yang penting. Namun, administrasi manual dan ketergantungan pada pemilik masih menjadi keterbatasan. Digitalisasi administrasi dan promosi direkomendasikan tanpa menghilangkan karakter pelayanan personal.

Kata kunci: Bisnis Rumah Kos; Keamanan; Keunggulan Kompetitif; Kualitas Pelayanan; Pengelolaan.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan kawasan perkotaan dan industri meningkatkan mobilitas penduduk serta kebutuhan hunian sementara. Rumah kos menjadi alternatif bagi pekerja, mahasiswa, pendatang, dan masyarakat bermobilitas tinggi karena menawarkan fleksibilitas lokasi, biaya, dan waktu sewa. Kebutuhan tersebut semakin tinggi di sekitar kawasan industri baja Sidoarjo yang memiliki konsentrasi tenaga kerja, perkantoran, permukiman, serta akses transportasi seperti Terminal Purabaya. Kondisi ini menciptakan peluang bisnis rumah kos, tetapi juga menuntut pengelolaan efektif meliputi administrasi, pembayaran, harga, fasilitas, kebersihan, keamanan, dan pelayanan. Perbedaan karakteristik penghuni menyebabkan kebutuhan terhadap harga, fasilitas, kenyamanan, privasi, keamanan, dan fleksibilitas sewa juga beragam sehingga diperlukan sistem pengelolaan yang mampu memenuhi kebutuhan tersebut.

Observasi awal pada April 2026 menunjukkan adanya variasi harga sewa, perbedaan harga antara penghuni baru dan lama, serta perbedaan fasilitas, administrasi, dan pelayanan pada rumah kos yang diamati. Penelitian dilakukan pada rumah kos Ibu Amariyah di RT 39, RW 03, Kecamatan Taman, rumah kos Ibu Siti Rumaningsih di Jalan Ubi, RT 02, RW 10, Desa Wage, dan rumah kos Umi Husen di Desa Bungurasih, RT 05, RW 03, Kecamatan Waru, Sidoarjo. Perbedaan praktik menunjukkan belum seragamnya pengelolaan rumah kos. Penelitian ini menganalisis pengelolaan di kawasan industri baja Sidoarjo serta mengidentifikasi aspek yang mendukung keunggulan kompetitif dan keberlangsungan usaha.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen / Pengelolaan Administratif & Keuangan

Manajemen mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dalam pengelolaan rumah kos (Juwita & Mutawali, 2022; Muis, 2020). Administrasi tertata mencakup data penghuni, kamar, masa sewa, pembayaran, perjanjian, serta transparansi ketentuan untuk mendukung pengawasan dan kepercayaan. (Budi, 2024).

Pengelolaan keuangan mencakup pencatatan penerimaan dan pengeluaran, pengendalian biaya, perencanaan dana, serta evaluasi keuangan. Efisiensi diperlukan tanpa mengurangi kualitas pelayanan, fasilitas, keamanan, kebersihan, dan pemeliharaan. (Fridayanti, 2025; Ramanda et al., 2025). Penetapan harga mempertimbangkan biaya, keuntungan, pasar, lokasi, fasilitas, dan manfaat penghuni untuk meningkatkan persepsi nilai serta keberlanjutan usaha. (Solicah & Wibowo, 2024; Yulianto & Prasetya, 2024).

Kualitas Pelayanan & Kepuasan Penghuni

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam keberlangsungan usaha jasa karena menggambarkan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir, tetapi juga mencakup proses pelayanan, keandalan, daya tanggap, jaminan keamanan, serta perhatian terhadap kebutuhan konsumen (Sifa & Hendrajaya, 2025).

Dalam bisnis rumah kos, kualitas pelayanan tercermin melalui kemudahan proses penyewaan, kecepatan pengelola dalam merespons keluhan, kejelasan informasi mengenai harga dan peraturan, keramahan, serta kemampuan menjaga fasilitas dan lingkungan hunian. Pengembangan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Altınay et al., 2024).

Tangibles berkaitan dengan kondisi fisik fasilitas dan lingkungan; reliability menunjukkan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan; responsiveness berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan membantu konsumen; assurance mencakup kemampuan memberikan rasa percaya dan aman; sedangkan empathy menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan konsumen.

Kelima dimensi SERVQUAL diterapkan melalui kebersihan fasilitas (tangibles), pemenuhan kesepakatan (reliability), kecepatan menangani keluhan (responsiveness), keamanan dan kejelasan aturan (assurance), serta perhatian terhadap kebutuhan penghuni (empathy). Kepuasan terbentuk dari perbandingan antara harapan dan pengalaman selama tinggal. Jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, penghuni cenderung merasa puas; sebaliknya, kinerja di bawah harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan (Adriantantri et al., 2023).

Kepuasan penghuni juga dipengaruhi oleh harga, fasilitas, lokasi, keamanan, kebersihan, kenyamanan, dan privasi. Kepuasan yang baik dapat mendorong perpanjangan masa sewa, rekomendasi kepada orang lain, serta hubungan yang berkelanjutan dengan pengelola. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan, kepercayaan, dan keunggulan kompetitif bisnis rumah kos.

Harga Sewa & Fasilitas

Harga merupakan salah satu unsur penting yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih produk atau jasa. Dalam bisnis rumah kos, harga sewa merupakan biaya yang dikeluarkan penghuni sebagai imbalan atas penggunaan kamar, fasilitas, dan pelayanan selama periode tertentu. Penetapan harga perlu mempertimbangkan biaya operasional, kondisi pasar, lokasi, tingkat persaingan, fasilitas, serta persepsi konsumen terhadap nilai yang diterima (Amilia & Iriyani, 2020).

Harga sewa menjadi pertimbangan utama calon penghuni, tetapi penilaiannya tidak hanya berdasarkan murah atau mahal, melainkan kesesuaian dengan manfaat yang diperoleh. Harga yang relatif tinggi dapat diterima apabila fasilitas, keamanan, kenyamanan, dan pelayanan sepadan. Hal ini berkaitan dengan perceived value, yaitu perbandingan antara manfaat dan pengorbanan yang dikeluarkan. Transparansi mengenai harga, periode pembayaran, fasilitas, dan biaya tambahan penting untuk mengurangi ketidakpastian serta membangun kepercayaan penghuni. Selain harga, fasilitas seperti tempat tidur, lemari, kamar mandi, parkir, internet, dapur, dan keamanan turut membentuk nilai rumah kos. Kelengkapan fasilitas perlu didukung kebersihan, pemeliharaan, dan kemudahan penggunaan. Dengan demikian, keseimbangan antara harga dan fasilitas dapat menciptakan nilai, meningkatkan

kepuasan, serta memperkuat daya tarik dan keunggulan kompetitif rumah kos. (Rahayu & Hartiningtyas, 2022).

Pengelolaan Pemeliharaan, Pemasaran dan Keamanan

Pengelolaan rumah kos mencakup pemeliharaan, pemasaran, dan keamanan. Ketiga aspek tersebut mendukung keberlangsungan operasional, menjaga kualitas fasilitas, meningkatkan daya tarik usaha, serta menciptakan rasa aman dan nyaman bagi penghuni.

Pengelolaan Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan untuk mempertahankan kondisi bangunan, fasilitas, dan sarana pendukung agar tetap berfungsi dengan baik. Dalam bisnis rumah kos, pemeliharaan meliputi pemeriksaan kamar, fasilitas umum, instalasi listrik dan air, sanitasi, kebersihan, serta perbaikan kerusakan. Pemeliharaan dapat dilakukan secara preventif dan korektif. Preventif dilakukan secara berkala untuk mencegah kerusakan, sedangkan korektif dilakukan setelah terjadi kerusakan. Pemeliharaan yang teratur dapat memperpanjang usia fasilitas dan mengurangi risiko kerusakan. Fasilitas yang terawat, bersih, dan berfungsi baik meningkatkan kenyamanan serta kepuasan penghuni. Sebaliknya, kerusakan yang tidak segera ditangani dapat menurunkan persepsi terhadap kualitas pelayanan rumah kos (Lajaria et al., 2024).

Pengelolaan Pemasaran

Pemasaran merupakan aktivitas untuk mengidentifikasi kebutuhan pasar, menciptakan nilai, menyampaikan informasi, serta menarik dan mempertahankan konsumen. Dalam bisnis rumah kos, pemasaran bertujuan memperoleh penghuni baru sekaligus membangun citra dan daya tarik usaha. Strategi pemasaran perlu mempertimbangkan karakteristik calon penghuni, lokasi, harga, fasilitas, pelayanan, dan media komunikasi. Perkembangan teknologi digital memungkinkan pengelola memanfaatkan media sosial, platform pencarian hunian, dan komunikasi digital untuk menyampaikan informasi mengenai harga, fasilitas, lokasi, peraturan, dan kondisi kamar. Pemasaran yang efektif harus didukung kondisi nyata yang baik, harga transparan, pelayanan responsif, serta lingkungan aman agar mampu membangun kepercayaan, kepuasan, dan citra positif rumah kos (Ariwibowo & Indra, 2023).

Pengelolaan Keamanan

Keamanan merupakan kebutuhan dasar penghuni dalam memilih tempat tinggal. Dalam bisnis rumah kos, keamanan mencakup perlindungan penghuni, barang pribadi, bangunan, dan lingkungan dari berbagai risiko. Pengelola dapat menerapkan tata tertib, mengatur akses keluar-masuk, mengawasi tamu, menyediakan penerangan yang memadai, serta menggunakan sistem pengamanan seperti CCTV apabila tersedia. Keamanan juga berpengaruh terhadap kepercayaan dan kenyamanan penghuni. Oleh karena itu, prosedur keamanan perlu dibuat

secara jelas, transparan, dan diterapkan konsisten. Aturan mengenai tamu, jam berkunjung, akses, serta fasilitas bersama harus disampaikan sejak awal. Pengelolaan keamanan juga perlu menyeimbangkan pengawasan dengan penghormatan terhadap privasi penghuni (Markandhya & Jatra, 2023).

Keunggulan Kompetitif

Keunggulan kompetitif merupakan kemampuan suatu usaha dalam menciptakan dan mempertahankan nilai yang lebih baik dibandingkan pesaing. Dalam bisnis jasa, keunggulan tidak hanya ditentukan oleh harga, tetapi juga kemampuan penyedia jasa menciptakan pengalaman dan nilai yang sesuai dengan kebutuhan konsumen (Maulana & Dwiarti, 2024).

Strategi cost leadership menekankan efisiensi biaya sehingga perusahaan mampu menawarkan harga kompetitif. Dalam bisnis rumah kos, strategi ini dapat diwujudkan melalui pengendalian biaya operasional dan pemeliharaan. Strategi differentiation dilakukan dengan menawarkan karakteristik yang membedakan usaha, seperti fasilitas lengkap, pelayanan responsif, keamanan, kenyamanan, maupun lokasi strategis. Sementara itu, strategi focus diterapkan dengan menyasar segmen tertentu, seperti pekerja industri, karyawan, mahasiswa, atau masyarakat pendatang.

Keunggulan kompetitif juga berkaitan dengan penciptaan nilai bagi penghuni. Nilai dapat dipahami melalui perbandingan antara manfaat yang diterima dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Manfaat meliputi kenyamanan, fasilitas, keamanan, pelayanan, lokasi, dan kemudahan administrasi, sedangkan pengorbanan terutama berupa harga sewa dan biaya tambahan. Apabila manfaat yang diterima dianggap sepadan dengan biaya, peluang rumah kos untuk dipilih dan dipertahankan sebagai tempat tinggal menjadi lebih besar.

Dalam persaingan rumah kos, lokasi merupakan sumber keunggulan penting. Kedekatan dengan kawasan industri, pusat perkantoran, transportasi, perdagangan, dan fasilitas publik dapat mengurangi waktu serta biaya perjalanan penghuni. Dalam konteks penelitian, kedekatan dengan kawasan industri baja dan akses transportasi di Sidoarjo menjadi karakteristik yang berpotensi meningkatkan daya saing rumah kos.

Selain lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi sumber diferensiasi. Fasilitas yang terawat, lingkungan bersih, respons cepat terhadap keluhan, serta keamanan yang memadai dapat menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan penghuni.

Perspektif Resource-Based View (RBV) menjelaskan bahwa keunggulan kompetitif dapat diperoleh melalui sumber daya yang bernilai, langka, sulit ditiru, dan sulit digantikan (Wardani et al., 2025).

Dalam bisnis rumah kos, sumber daya tersebut mencakup bangunan, fasilitas, lokasi, reputasi, pengalaman pengelola, hubungan dengan penghuni, kualitas pelayanan, serta kemampuan memahami kebutuhan pasar. Dengan demikian, rumah kos dengan fasilitas serupa tetap dapat unggul melalui pengelolaan yang lebih baik.

Keunggulan kompetitif bersifat dinamis karena dipengaruhi perubahan kebutuhan penghuni, teknologi, pesaing, dan kondisi ekonomi. Oleh karena itu, pengelola perlu mengevaluasi harga, fasilitas, pelayanan, keamanan, pemasaran, dan kebutuhan penghuni secara berkelanjutan agar mampu beradaptasi dan mempertahankan daya saing usaha dalam jangka panjang.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai sistem pengelolaan dan keunggulan kompetitif bisnis rumah kos di sekitar kawasan industri baja Sidoarjo. Penelitian berfokus pada kondisi empiris pengelolaan rumah kos, meliputi administrasi dan keuangan, kualitas pelayanan, harga sewa, fasilitas, pemeliharaan, pemasaran, serta keamanan dan kaitannya dengan keunggulan kompetitif.

Penelitian dilakukan pada tiga rumah kos yang berada di wilayah sekitar kawasan industri baja Sidoarjo, yaitu rumah kos Ibu Amariyah, rumah kos Ibu Siti Rumaningsih, dan rumah kos Umi Husen. Pemilihan objek dilakukan secara purposive dengan pertimbangan lokasi, karakteristik usaha, serta keterkaitannya dengan kebutuhan hunian bagi pekerja dan masyarakat pendatang.

Sumber Data dan Informan

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung terhadap pemilik/pengelola serta penghuni rumah kos. Data sekunder diperoleh melalui dokumen pendukung, dokumentasi fasilitas, catatan pengelolaan, serta sumber pustaka yang relevan.

Informan ditentukan secara purposive, dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pengetahuan informan terhadap pengelolaan rumah kos. Informan utama adalah pemilik atau pengelola rumah kos, sedangkan penghuni digunakan sebagai informan pendukung untuk memperoleh perspektif mengenai pelayanan, harga, fasilitas, kenyamanan, keamanan, dan kepuasan selama tinggal.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi mengenai sistem administrasi, keuangan, penetapan harga, pelayanan, fasilitas, pemeliharaan, pemasaran, keamanan, serta strategi pengelola dalam menghadapi persaingan. Observasi dilakukan secara langsung terhadap kondisi fisik rumah kos, fasilitas, kebersihan, keamanan, lingkungan, dan aktivitas pengelolaan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa foto, dokumen administrasi, data fasilitas, peraturan rumah kos, dan dokumen relevan lainnya.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis secara interaktif melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terlebih dahulu dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian, kemudian dibandingkan antarobjek penelitian untuk menemukan persamaan, perbedaan, serta pola pengelolaan yang menjadi sumber keunggulan kompetitif. Hasil analisis selanjutnya diinterpretasikan untuk memperoleh gambaran mengenai hubungan antara sistem pengelolaan dengan kemampuan rumah kos dalam menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif.

Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pemilik/pengelola dan penghuni rumah kos. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses tersebut dilakukan untuk memastikan konsistensi informasi dan meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Lingkungan dan Karakteristik Penghuni Rumah Kos

Hasil observasi pada tiga rumah kos yang menjadi objek penelitian menunjukkan bahwa lingkungan hunian secara umum berada dalam kondisi cukup kondusif, bersih, dan tertib. Lokasi rumah kos relatif dekat dengan kawasan industri sehingga sebagian besar penghuni merupakan pekerja yang beraktivitas di kawasan industri dan wilayah sekitarnya.

Ketersediaan fasilitas umum di sekitar rumah kos menjadi salah satu karakteristik yang mendukung kenyamanan penghuni. Fasilitas tersebut meliputi minimarket, warung makan, laundry, masjid, ATM, apotek, serta akses terhadap transportasi umum. Kedekatan dengan berbagai fasilitas tersebut memberikan kemudahan bagi penghuni dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari tanpa harus menempuh jarak jauh (Solehudin, 2022).

Hasil observasi terhadap aktivitas penghuni menunjukkan pola aktivitas yang relatif mengikuti jam kerja industri. Pada pagi hari, sebagian besar penghuni meninggalkan rumah kos untuk bekerja menggunakan sepeda motor maupun kendaraan umum. Aktivitas penghuni kembali meningkat pada sore hingga malam hari ketika mereka pulang bekerja. Di luar waktu tersebut, aktivitas di area bersama relatif rendah sehingga lingkungan rumah kos cenderung tenang.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesesuaian antara karakteristik lokasi rumah kos dengan kebutuhan penghuni yang mayoritas merupakan pekerja. Kedekatan dengan tempat kerja menjadi salah satu alasan praktis bagi penghuni dalam memilih rumah kos di kawasan tersebut.

Kondisi Fasilitas dan Kebersihan Lingkungan

Hasil observasi menunjukkan bahwa kondisi fisik rumah kos secara umum bersih, rapi, dan terawat. Area parkir tersedia dan tertata sehingga dapat digunakan penghuni untuk menyimpan kendaraan. Halaman rumah kos juga berada dalam kondisi bersih dan tidak ditemukan penumpukan sampah selama observasi dilakukan.

Fasilitas bersama seperti kamar mandi, tempat mencuci, saluran air, dan area jemur berada dalam kondisi yang masih layak digunakan. Ventilasi kamar juga relatif memadai sehingga sirkulasi udara dapat berlangsung dengan baik.

Penghuni terlihat menggunakan fasilitas bersama secara tertib dan membuang sampah pada tempat yang telah disediakan. Selama observasi, tidak ditemukan aktivitas yang secara nyata mengganggu ketertiban lingkungan, seperti kebisingan berlebihan maupun perselisihan antar penghuni.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan kebersihan dan fasilitas menjadi bagian dari aktivitas operasional yang dilakukan secara rutin. Kondisi fasilitas yang terawat juga menjadi salah satu aspek yang mendukung kenyamanan penghuni selama tinggal di rumah kos.

Interaksi Pemilik dan Penghuni

Hasil observasi menunjukkan bahwa hubungan antara pemilik dan penghuni berlangsung secara personal dan kekeluargaan. Pemilik memiliki interaksi langsung dengan penghuni dalam aktivitas sehari-hari sehingga komunikasi mengenai kebutuhan maupun permasalahan hunian dapat dilakukan secara relatif mudah.

Interaksi antar penghuni juga berlangsung secara wajar dan harmonis. Beberapa penghuni terlihat saling menyapa ketika bertemu di halaman, area parkir, maupun fasilitas

bersama. Namun, intensitas interaksi antar penghuni relatif terbatas karena adanya perbedaan jam kerja dan aktivitas masing-masing (Heranto, 2021).

Kedekatan antara pemilik dan penghuni menjadi salah satu karakteristik yang menonjol dalam sistem pengelolaan rumah kos. Pengelolaan yang dilakukan secara langsung memungkinkan pemilik mengetahui kondisi lingkungan dan kebutuhan penghuni secara lebih dekat.

Sistem Pengelolaan Rumah Kos

Berdasarkan hasil observasi, sistem pengelolaan rumah kos masih menggunakan pola *owner-managed*, yaitu sebagian besar aktivitas pengelolaan berada di bawah tanggung jawab pemilik. Aktivitas tersebut mencakup pengawasan lingkungan, pelayanan kepada penghuni, pemeliharaan fasilitas, serta penanganan permasalahan yang muncul selama masa sewa (Muliani et al., 2026).

Sistem administrasi belum sepenuhnya menggunakan teknologi digital dan masih terdapat proses pencatatan secara manual. Meskipun demikian, kegiatan operasional tetap dapat berjalan karena komunikasi antara pemilik dan penghuni berlangsung secara langsung.

Pola pengelolaan tersebut memperlihatkan bahwa hubungan personal menjadi bagian penting dalam operasional rumah kos. Pemilik tidak hanya berperan sebagai pihak yang menerima pembayaran sewa, tetapi juga terlibat dalam menjaga kondisi lingkungan, fasilitas, keamanan, dan kenyamanan penghuni.

Identifikasi Keunggulan Kompetitif

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan beberapa faktor yang menjadi keunggulan kompetitif rumah kos di kawasan industri Baja Sidoarjo. Faktor tersebut dapat dirangkum sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Penelitian.

Faktor Keunggulan	Temuan Lapangan
Lokasi strategis	Dekat dengan kawasan industri dan berbagai fasilitas umum
Aksesibilitas	Mudah menjangkau tempat kerja, warung makan, minimarket, laundry, apotek, dan transportasi
Fasilitas	Kamar dan fasilitas bersama berada dalam kondisi layak digunakan
Kebersihan	Lingkungan, halaman, dan fasilitas bersama relatif bersih dan terawat
Kenyamanan	Lingkungan relatif tenang dan aktivitas penghuni tertib
Keamanan	Lingkungan berada dalam pengawasan pemilik dan relatif kondusif
Pelayanan	Pemilik dapat dihubungi dan berinteraksi langsung dengan penghuni
Hubungan dengan penghuni	Terjalin komunikasi yang bersifat personal dan kekeluargaan

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keunggulan rumah kos tidak hanya bersumber dari aspek fisik, tetapi juga dari kualitas pengelolaan dan hubungan pelayanan. Kombinasi antara lokasi, kondisi fasilitas, kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan kedekatan pemilik dengan penghuni menjadi karakteristik yang membedakan rumah kos yang diteliti (Wibowo et al., 2024).

Pembahasan

Sistem Pengelolaan Rumah Kos di Kawasan Industri Baja Sidoarjo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilik berperan dalam pengambilan keputusan, administrasi penyewaan, penerimaan pembayaran, pelayanan penghuni, pemeliharaan fasilitas, dan pengawasan lingkungan. Pola ini menunjukkan bahwa pengelolaan rumah kos masih sederhana dan personal, tetapi relatif adaptif terhadap karakteristik usaha berskala kecil.

Pada aspek planning, perencanaan dilakukan berdasarkan kebutuhan penghuni dan kondisi lingkungan usaha, harga sewa, fasilitas, pemeliharaan, dan aturan hunian dengan karakteristik penghuni yang sebagian besar merupakan pekerja dan masyarakat pendatang di sekitar kawasan industri. Meskipun belum dituangkan dalam dokumen formal, praktik tersebut menunjukkan adanya penyesuaian sumber daya terhadap kebutuhan pasar (Khalid, 2021).

Pada aspek organizing, pembagian tugas masih terpusat pada pemilik sehingga struktur organisasi relatif sederhana, yang memberikan keuntungan berupa komunikasi yang lebih cepat antara penghuni dan pengelola. Fungsi actuating terlihat melalui keterlibatan langsung pemilik dalam pelayanan, komunikasi personal, serta respons terhadap keluhan. Sementara itu, controlling dilakukan melalui pengawasan kebersihan, fasilitas, keamanan, dan kepatuhan penghuni terhadap peraturan.

Efektivitas pengelolaan tidak selalu bergantung pada kompleksitas struktur organisasi, keterlibatan langsung pemilik dapat mempercepat koordinasi dan pengambilan keputusan. Pola ini juga menimbulkan ketergantungan, apabila jumlah penghuni meningkat atau terjadi pergantian pengelola.

Kualitas pelayanan tercermin melalui dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles pada kondisi fasilitas dan kebersihan, reliability pada konsistensi pelayanan, responsiveness pada kecepatan menangani keluhan, assurance pada keamanan dan kepercayaan, serta empathy melalui perhatian personal.

Faktor-Faktor yang Membentuk Keunggulan Kompetitif Rumah Kos

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keunggulan kompetitif rumah kos di kawasan industri Baja Sidoarjo terbentuk dari kombinasi lokasi, harga, fasilitas, kualitas pelayanan, keamanan, kenyamanan, serta kemampuan pemilik membangun hubungan dengan penghuni.

Daya saing tidak hanya ditentukan oleh harga sewa, tetapi juga oleh nilai dan manfaat yang diterima penghuni.

Lokasi strategis menjadi faktor penting karena kedekatan dengan kawasan industri, pusat ekonomi, dan akses transportasi dapat mengurangi waktu serta biaya perjalanan. Kualitas pelayanan menjadi sumber diferensiasi melalui kemudahan menghubungi pemilik, kecepatan merespons keluhan, dan hubungan interpersonal. Hubungan kekeluargaan menjadi nilai nonfisik yang sulit ditiru pesaing hanya melalui penurunan harga. Fasilitas, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan turut meningkatkan manfaat yang dirasakan penghuni.

Harga sewa yang kompetitif tetap penting bagi pekerja yang mempertimbangkan efisiensi biaya hidup, tetapi dinilai berdasarkan kesesuaian dengan fasilitas dan pelayanan yang diperoleh (*value for money*). Dalam perspektif strategi kompetitif Porter, temuan lebih menunjukkan kecenderungan strategi diferensiasi melalui pelayanan personal, kenyamanan, keamanan, dan respons cepat. Namun, administrasi manual dan ketergantungan pada pemilik dapat menjadi kendala. Karena itu, digitalisasi administrasi, pembayaran, data penghuni, pemeliharaan, dan promosi perlu diterapkan tanpa menghilangkan karakter pelayanan personal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, sistem pengelolaan rumah kos di kawasan industri baja Sidoarjo menunjukkan pola *owner-managed*, yaitu sebagian besar aktivitas pengelolaan dilakukan langsung oleh pemilik, meliputi administrasi, pembayaran, pelayanan, pemeliharaan, dan pengawasan. Fungsi manajemen berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian telah diterapkan secara sederhana dan adaptif. Meskipun administrasi masih sebagian dilakukan secara manual dan bergantung pada pemilik, pola tersebut relatif efektif karena didukung pengalaman, keterlibatan langsung, serta kedekatan dengan penghuni.

Keunggulan kompetitif rumah kos tidak hanya ditentukan oleh harga, tetapi juga lokasi strategis, kualitas pelayanan, kebersihan, kenyamanan, keamanan, fasilitas, dan hubungan interpersonal. Dimensi kualitas pelayanan meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang tercermin melalui kondisi fasilitas, kecepatan penanganan keluhan, perhatian terhadap kebutuhan penghuni, serta pemberian rasa aman dan nyaman. Dengan demikian, keberlanjutan usaha lebih banyak ditentukan oleh integrasi pengelolaan

yang dekat dengan penghuni dan kualitas layanan yang konsisten daripada sekadar penawaran harga rendah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

Bagi pengelola rumah kos, Hasil penelitian menunjukkan pengelolaan rumah kos di kawasan industri baja Sidoarjo menerapkan pola owner-managed yang sederhana dan adaptif. Keunggulan kompetitif tidak hanya ditentukan harga, tetapi juga lokasi, fasilitas, kebersihan, keamanan, kenyamanan, serta kualitas pelayanan. Kedekatan pemilik dengan penghuni dan layanan konsisten menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepuasan dan keberlanjutan usaha.

Bagi pemerintah daerah, diperlukan pembinaan dan pendataan usaha rumah kos secara proporsional, terutama berkaitan dengan ketertiban, keamanan, kebersihan, dan kelayakan lingkungan hunian. Pembinaan mengenai administrasi dan pemanfaatan teknologi digital juga dapat membantu pengelola meningkatkan profesionalitas pengelolaan rumah kos.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan memperluas jumlah objek dan informan pada beberapa kawasan industri atau wilayah perkotaan lainnya. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan antara harga, lokasi, fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan penghuni, dan keunggulan kompetitif.

DAFTAR REFERENSI

- Adriantantri, E., Indriani, S., Christina, M. E., & Suardika, I. B. (2023). Pengukuran kepuasan pelanggan rumah kost menggunakan service quality. *Jurnal Mnemonic*, 6(1), 77–83. <https://doi.org/10.36040/mnemonic.v6i1.6148>
- Amilia, S., & Iriyani. (2020). Pengaruh lokasi, harga dan fasilitas terhadap keputusan sewa kamar kost mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 8(3), 267–280. <https://doi.org/10.33059/jmk.v8i3.2328>
- Ariwibowo, F. M., & Indra, A. M. (2023). Pengaruh product, price dan place terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Ikebana Kost Palembang. *Jurnal Ekobistek*, 12(1), 480–485. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v12i1.492>
- Budi, I. P. M. (2024). *Rancang bangun aplikasi manajemen rumah kos* [Skripsi, Universitas Katolik Soegijapranata].
- Fridayanti, V., & Sutarman. (2025). Perancangan aplikasi pengelola kost berbasis Android menggunakan metode prototype. *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 6(3), 970–980. <https://doi.org/10.46576/djtechno.v6i3.7972>
- Juwita, R. I., & Mutawali, M. (2022). Pengaruh current ratio, debt to equity ratio, net profit margin, total asset turnover ratio dan earning per share terhadap kinerja keuangan PT

- Asahimas Flat Glass Tbk periode 2012–2021. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen dan Sumberdaya*, 1(2), 114–123. <https://doi.org/10.54371/jms.v1i2.190>
- Khalid, T. M. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada penghuni Rumah Kos 33 Jati Padang Pasar Minggu Jakarta Selatan)*. *Al-Hisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1), 18–32. <https://doi.org/10.57113/his.v2i1.24>
- Lajaria, R. T., Handris, Patulak, L. E., Manan, L. O. A., & Sukirno, B. (2024). Pengaruh harga, fasilitas, lingkungan, dan jarak tempuh terhadap keputusan mahasiswa Universitas Sulawesi Tenggara dalam memilih rumah kos. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4(2), 937–945. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i2.580>
- Lubis, N. W. (2023). Resource based view (RBV) dalam meningkatkan kapasitas strategis perusahaan. *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 6(1), 14–26. <https://doi.org/10.46880/mtx.Vol6No1.pp14-26>
- Lubis, N. W. (2023). Resource based view (RBV) dalam meningkatkan kapasitas strategis perusahaan. *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 6(1), 14–26. <https://doi.org/10.46880/mtx.Vol6No1.pp14-26>
- Markandhya, I. W. L., & Jatra, I. M. (2023). Pengaruh harga sewa, fasilitas dan lokasi terhadap niat menyewa kembali pada jasa rumah kos di Desa Jimbaran. *E-Jurnal Manajemen*, 12(10), 1016–1035. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2023.v12.i10.p01>
- Maulana, A., & Dwiarti, R. (2024). Analisis pengaruh product, place, dan price terhadap keputusan menyewa indekos melalui platform Mamikos.com pada mahasiswa di Yogyakarta. *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*, 12(2), 94–108. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v12i2.3983>
- Rahayu, W. P., & Hartiningtyas, L. (2022). Pengaruh lokasi, harga, fasilitas, dan kenyamanan terhadap keputusan mahasiswa MBS dalam menyewa kamar kost. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(3), 620–631. <https://doi.org/10.55681/sentri.v1i3.265>
- Sifa, R. A., & Hendrajaya, H. (2024). Financial management efficiency strategy in the boarding house UMKM sector. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 7(3). <https://doi.org/10.34007/jehss.v7i3.2559>
- Solehudin, R. H. (2022). Optimization of business strategies for residential properties. *KnE Social Sciences*, 223–237. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i12.11521>
- Wibowo, M. A., Setiadi, R., & Ikhwan, S. (2024). Pengaruh fasilitas dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Pondok Susu Murni Putribumi Saditan, Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes. *Journal of Management Accounting, Tax and Production*, 2(2), 539–550. <https://doi.org/10.57235/mantap.v2i2.3213>
- Yulianto, A. K., & Prasetya, N. I. (2024). Pengembangan sistem sewa kamar kos pada Kos Yani. *Melek IT: Information Technology Journal*, 10(2), 101–110. <https://doi.org/10.30742/melekitjournal.v10i2.340>