

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penentu kesuksesan dalam proyek penutupan toko di PT Trans Retail Indonesia. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya tingkat kompleksitas dan ketidakpastian operasional yang dihadapi perusahaan dalam proyek penutupan toko fisik sebagai respon perubahan perilaku konsumen pasca pandemi COVID-19. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan empat narasumber kunci yang mewakili berbagai fungsi strategis, observasi partisipatif terhadap proses penutupan toko, serta dokumen pendukung dari perusahaan. Penelitian dilakukan dalam periode Januari hingga April 2025.

Analisis data dilakukan dengan metode analisis faktor penentu kesuksesan (Caralli, 2004) terhadap 122 pernyataan aktivitas yang dikumpulkan dari wawancara. Selanjutnya, pernyataan tersebut dikelompokkan ke dalam sembilan kata kunci dan tiga belas tema pendukung. Proses pengkodean dan kategorisasi ini menghasilkan lima faktor utama yang dirumuskan sebagai Faktor Penentu Kesuksesan (FPK) proyek penutupan toko, yaitu: (1) Koordinasi dan Efektivitas Komunikasi, (2) Pengendalian Proyek, (3) Manajemen Sumber Daya, (4) Kualitas Tim yang Memadai, dan (5) Perencanaan Proyek. Temuan FPK tersebut secara langsung didukung data hasil observasi dan berbagai dokumen perusahaan yang relevan. Kelima faktor ini saling berinteraksi dan membentuk sistem kerja yang terpadu, yang menentukan kesuksesan proyek di PT Trans Retail Indonesia.

Kata kunci: Faktor Penentu Kesuksesan, Ritel, Penutupan Toko, Manajemen Proyek.

ABSTRACT

This study aims to identify the critical success factors in store closure projects at PT Trans Retail Indonesia. The research is motivated by the high level of complexity and operational uncertainty faced by the company in executing physical store closures as a response to shifting consumer behavior in the aftermath of the COVID-19 pandemic. This is qualitative research employing a case study approach. Data were collected through in-depth interviews with four key informants representing various strategic functions, participatory observation of the store closure process, and supporting documents provided by the company. The research was conducted between January and April 2025.

Data analysis was carried out using the Critical Success Factor (CSF) method (Caralli, 2004) applied to 122 activity statements derived from the interviews. These statements were categorized into nine keywords and thirteen supporting themes. Through the coding and categorization process, five main factors were identified and formulated as the Critical Success Factors (CSFs) for store closure projects: (1) Coordination and Communication Effectiveness, (2) Project Control, (3) Resource Management, (4) Adequate Team Quality, and (5) Project Planning. These CSFs are directly supported by observational data and relevant corporate documents. The five factors interact and form an integrated working system that determines the success of store closure projects at PT Trans Retail Indonesia.

Keywords: *Critical Success Factors, Retail, Store Closure, Project Management.*