

Peran General Services dalam pengelolaan fasilitas kerja SDM di PT. Angkasa Pura Indonesia

Clara Yohana Worang^{1*}, Diana Roweina S. Maramis², Dr. Jufrina Mandulangi, SE, M.Si³

¹*Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, worangclara22@gmail.com*

²*Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, dianamaramis72@gmail.com*

³*Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, jufrinamandulangi@polimdo.ac.id*

**Worangclara22@gmail.com*

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of General Services in managing workplace facilities for human resources (HR) at PT Angkasa Pura Indonesia. Adequate workplace facilities are essential in supporting employee comfort, effectiveness, and productivity. However, the company still faces several challenges, particularly the absence of a digital application for meeting room reservations and a monitoring system for operational vehicles, which often leads to scheduling conflicts, weak documentation, and reduced work efficiency. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews with the Head of the General Services Department and General Services Officers, direct observation within the company environment, and documentation. The research focus is directed toward the management of office spaces, meeting rooms, and operational vehicles. The findings indicate that General Services plays a strategic role in ensuring that all workplace facilities function properly to support smooth company operations. This study contributes theoretically to the literature on facility management and practically provides strategic recommendations for digitalization in PT Angkasa Pura Indonesia to optimize the role of General Services.

Keywords: General Services, Workplace Facilities, Human Resources, Work Effectiveness

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran General Services dalam pengelolaan fasilitas kerja sumber daya manusia (SDM) di PT Angkasa Pura Indonesia. Fasilitas kerja yang memadai merupakan faktor penting dalam mendukung kenyamanan, efektivitas, dan produktivitas karyawan. Namun, di PT Angkasa Pura Indonesia masih terdapat kendala, khususnya belum tersedianya aplikasi digital untuk peminjaman ruang rapat serta sistem monitoring kendaraan operasional, sehingga sering menimbulkan benturan jadwal, lemahnya dokumentasi, dan berkurangnya efisiensi kerja. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan Kepala Departemen General Services dan General Services Officer, observasi langsung di lingkungan perusahaan, serta dokumentasi. Fokus penelitian diarahkan pada pengelolaan ruang kerja, ruang rapat, dan kendaraan operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa General Services memiliki peran strategis dalam memastikan seluruh fasilitas kerja berfungsi dengan baik sehingga mendukung kelancaran operasional perusahaan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen fasilitas serta kontribusi praktis berupa rekomendasi strategi digitalisasi bagi PT Angkasa Pura Indonesia guna mengoptimalkan peran General Services.

Kata Kunci : General Services, Fasilitas Kerja, Sumber Daya Manusia, Efektivitas Kerja.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah Penelitian

Di dalam menghadapi persaingan dunia bisnis yang semakin hari semakin dinamis dan sangat kompleks, setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas fasilitas kerja dan efisiensi kerja, termasuk dalam mengelola sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia (SDM) dapat dilihat sebagai suatu aset strategis bagi perusahaan dalam menentukan keberhasilan sehingga keberadaannya perlu didukung oleh sistem, fasilitas, serta lingkungan kerja yang memadai. Salah satu hal yang menjadi aspek penting dalam berkontribusi besar terhadap produktivitas karyawan ialah ketersediaan fasilitas kerja yang tertata dengan baik dan dikelola dengan profesional. Divisi ini memiliki peran sentral sebagai unit pendukung operasional yang mengelola ruang kerja, kendaraan dinas, ruang rapat, perlengkapan kantor, layanan kebersihan, hingga keamanan. Peran General Service bersifat strategis karena secara tidak langsung menentukan kelancaran aktivitas karyawan dalam menjalankan tugas utama perusahaan. Tanpa dukungan layanan yang memadai, karyawan akan sulit mencapai efektivitas kerja optimal.

Permasalahan yang di alami berdasarkan hasil obserbvasi di lapangan adalah belum optimalnya pengelolaan fasilitas kerja yang berada di bawah tanggung jawab dibagian General Services, ketiadaan sistem aplikasi pendukung menjadi salah satu akar permasalahan yang cukup krusial, Tidak hanya itu kondisi ruang kerja yang kurang tertata dan minim pemeliharaan juga memperburuk keadaan, ketersediaan sarana dan prasarana menunjang rapat seperti proyektor, sistem suara, hingga kenyamanan ruangan masih belum terstandarisasi dengan baik, Permasalahan serupa juga terlihat pada aspek pengelolaan kendaraan operasional. Hingga saat ini, perusahaan belum memiliki aplikasi khusus yang dapat membantu dalam proses pengecekan, peminjaman, maupun pemeliharaan kendaraan. Pencatatan yang masih dilakukan secara konvensional sering menimbulkan kesalahan informasi, keterlambatan data, serta ketidakjelasan status kendaraan. Akibatnya, kendaraan sering digunakan secara tumpang tindih, tidak jarang juga ditemukan kendaraan yang tidak layak pakai tetapi tetap dipakai karena lemahnya sistem monitoring. Hal ini tidak hanya menghambat mobilitas karyawan dalam mendukung pekerjaan, tetapi juga dapat menimbulkan risiko keamanan dan biaya perbaikan yang lebih tinggi akibat pemeliharaan yang tidak terjadwal dengan baik.

Dari permasalahan tersebut, terlihat bahwa ketiadaan sistem pendukung berbasis teknologi menjadi hambatan utama dalam pengelolaan fasilitas kerja. General Services sebagai unit yang bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pengelolaan fasilitas kerja seharusnya mampu menghadirkan solusi yang modern, terintegrasi, serta efisien. Tanpa adanya perbaikan pada sistem dan metode pengelolaan, perusahaan berisiko menghadapi berbagai dampak negatif, mulai dari menurunnya efisiensi operasional, meningkatnya potensi konflik antar karyawan, hingga terganggunya kelancaran proses kerja secara

keseluruhan. Dengan demikian, kebutuhan akan inovasi berupa sistem aplikasi pendukung menjadi sangat mendesak agar pengelolaan fasilitas kerja dapat dilakukan secara lebih transparan, terstruktur, dan berkelanjutan.

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui peran bagian General Services di PT. Angkasa Pura Indonesia

TINJAUAN PUSTAKA

General Services

General Services Berdasarkan keputusan Direksi No. KEP.DU.125/OM merupakan salah satu bagian yang dibawah oleh divisi sumber daya manusia yang memiliki tugas untuk memastikan pembinaan kegiatan layanan umum perusahaan dan administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran dan efektivitas kegiatan perusahaan berdasarkan rencana kerja dan anggaran biaya serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan peraturan internal perusahaan

Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja adalah salah satu faktor pendukung utama dalam pekerjaan, baik dalam organisasi maupun perusahaan, fasilitas kerja juga adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu perusahaan. Menurut Priyatmono (2017)

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana peran General Services mampu untuk mengelola fasilitas kerja di PT. Angkasa Pura Indonesia.

Instument Penelitian

Instrument pengumpulan data adalah Wawancara, observasi langsung dan juga dokumentasi

Model Penelitian



HASIL DAN DISKUSI

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan Umum General Services memainkan peran strategis dalam memastikan kelancaran operasional perusahaan. Untuk itu, salah satu implementasi yang mungkin adalah memperkuat fungsi General Services sebagai pusat layanan pendukung, terutama dalam pengelolaan aset, ruang kerja, kendaraan, dan fasilitas lainnya. Perkuatan ini dapat diwujudkan melalui pengembangan prosedur kerja yang lebih jelas, terukur, dan mudah dipahami oleh setiap unit sehingga layanan menjadi lebih efektif dan seragam. Selain itu, ruang kerja yang sudah memenuhi standar masih memerlukan evaluasi dan perbaikan secara berkala. Peningkatan kualitas pencahayaan, sirkulasi udara, dan penambahan fasilitas pendukung kenyamanan perlu diimplementasikan agar ruang kerja menjadi lebih ergonomis dan mampu mendukung produktivitas sumber daya manusia secara optimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Semua upaya ini perlu diarahkan pada transformasi digital terintegrasi, di mana layanan GS terintegrasi dengan sistem perusahaan. Melalui integrasi ini, layanan terkait ruang rapat, kendaraan, dan fasilitas kerja dapat diakses melalui satu platform tunggal, menghemat waktu, mengurangi duplikasi pekerjaan, dan meningkatkan efisiensi secara keseluruhan.

Dalam jangka pendek, implementasi akan berfokus pada transisi dari sistem manual ke sistem digital, perbaikan tata letak ruang kerja, dan peningkatan responsivitas dalam menangani keluhan. Dalam jangka panjang, perusahaan berencana mengembangkan sistem GS yang sepenuhnya terhubung dengan platform perusahaan, meningkatkan fasilitas sesuai dengan perkembangan teknologi, dan menambahkan kendaraan operasional untuk mendukung mobilitas.

Dengan implementasi ini, Layanan Umum tidak lagi hanya sebagai penyedia fasilitas, tetapi telah berkembang menjadi mitra strategis perusahaan dalam mendukung produktivitas karyawan dan keberlanjutan operasional PT. Angkasa Pura Indonesia.

Saran

Berdasarkan hasil studi, perusahaan disarankan untuk segera mengembangkan dan menerapkan sistem digital dalam manajemen fasilitas, khususnya terkait penyewaan ruang rapat dan kendaraan operasional. Penerapan aplikasi ini akan membantu mempercepat proses, meningkatkan transparansi, dan meminimalkan risiko konflik jadwal dan keterlambatan layanan. Selain itu, perusahaan juga disarankan untuk mempertimbangkan penambahan jumlah kendaraan operasional atau berkolaborasi dengan pihak eksternal agar kebutuhan mendadak karyawan dapat dipenuhi tanpa mengganggu aktivitas kerja.

Bagi Departemen Layanan Umum, penting untuk memperkuat program pemeliharaan preventif dengan dukungan teknologi digital agar kerusakan fasilitas yang berpotensi dapat terdeteksi dini dan ditangani segera. Layanan pengaduan karyawan juga perlu ditingkatkan dengan menyediakan aplikasi pelaporan khusus yang memungkinkan karyawan untuk dengan mudah mengajukan keluhan dan memantau perkembangan perbaikan secara real-time. Untuk mengoptimalkan layanan, Layanan Umum juga perlu mengembangkan dan memperbarui SOP yang lebih terintegrasi agar setiap proses kerja dapat berjalan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar perusahaan.

Sementara itu, untuk penelitian lebih lanjut, disarankan agar studi tidak hanya menyoroti peran Layanan Umum, tetapi juga menambahkan variabel lain seperti kepuasan karyawan, kualitas layanan internal, dan efisiensi biaya pengelolaan fasilitas. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini dibatasi pada Divisi General Services di PT Angkasa Pura Indonesia

REFERENSI

- Ramadhan, F. (2022). Analisis Manajemen Fasilitas Kerja oleh Bagian General Affairs di PT PLN (Persero) Surabaya
- S. Manueke, Robby T. Mamusung (2022). Pengaruh fasilitas kantor terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Manado