

**PERAN GENERAL SERVICES DALAM
PENGELOLAAN FASILITAS KERJA SUMBER
DAYA MANUSIA (SDM)
DI PT ANGKASA PURA INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis

Oleh
CLARA YOHANA WORANG
NIM : 21 053 162



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI DIV - MANAJEMEN BISNIS
2025**

Clara Yohana Worang, 2025 “**Peran General Services dalam pengelolaan fasilitas kerja Sumber Daya Manusi di PT. Angkasa Pura Indonesia**”. Dibawah bimbingan Diana Roweina S. Maramis, SE.,M.Si dan Dr. Jufrina Mandulangi, SE.MSi

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. Kendati demikian, keterbatasan dalam sistem digitalisasi masih menjadi tantangan utama. Oleh karena itu, inovasi berupa penerapan aplikasi peminjaman ruang rapat dan sistem monitoring kendaraan dinas dinilai sangat penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta efektivitas kerja SDM. 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.*

Clara Yohana Worang, 2025. ***“The Role of General Services in Managing Work Facilities for Human Resources at PT. Angkasa Pura Indonesia.”*** Supervised by Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si and Dr. Jufrina Mandulangi, SE., M.Si.

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. Nevertheless, the lack of digitalization systems remains a major challenge. Therefore, innovations such as implementing a meeting room booking application and a vehicle monitoring system are considered crucial to improving efficiency, transparency, and HR work effectiveness. 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

MOTTO

“ TERJADILAH KEPADAKU MENURUT PERKATAAN MU ”

“ DIRENDAHKAN DI MATA MANUSIA, DITINGGIKAN DIMATA
TUHAN”

“Time Heals Everything”

Mengucap Syukur Sebesar-Besarnya Kepeta Tuhan Yesus Untuk Karya Ini.
Tang Telah Memberikan Kemudahan Dan Kelancaran Kepada Saya
Hambanya

Terima Kasih Kepada Papa, Mama, Adik, Saudara, Dosen Pembing, Dosen
Penguji, Dan Teman-Teman Saya
Untuk Semua Dukungannya Selama Ini

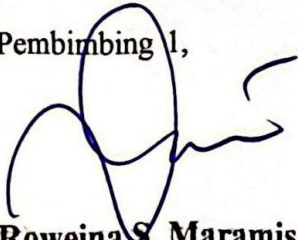
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Proposal Penelitian oleh Clara Yohana Worang
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.**

Manado, September 2025

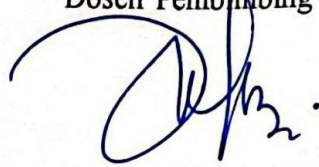
Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si
NIP : 197209152002122001

Dosen Pembimbing 2,



Dr. Jufrina Mandulangi, SE, M.Si
NIP : 196701191993032002

Ketua Panitia,



Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si
NIP : 197307222002122001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**PERAN GENERAL SERVICE DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
KERJA SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DI PT ANGKASA PURA
INDONESIA**

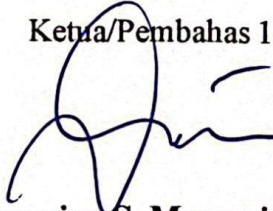
Oleh

**CLARA YOHANA WORANG
NIM. 21 053 027**

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah Satu
Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

Pada tanggal September 2025

Ketua/Pembahas 1



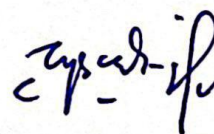
Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si
NIP : 197209152002122001

Pembahas 2



Juliet P.T Makinggung, SE., M.Si
NIP. 197307222002122001

Pembahas 3





Cysca A.J Langi, SE, M.Si
NIP : 196906131994032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si
NIP/ 197209152002122001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Clara Yohana Worang
 NIM : 21053162
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Peran General Service Dalam Pengelolaan Fasilitas Kerja SDM Di PT. Angkasa Pura Indonesia

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, 29 September 2025

Yang membuat pernyataan,



Clara Yohana Worang
 NIM. 21053162

FM-203 ed.A rev.0

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Clara Yohana Worang
NIM : 21 053 162
Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 04 Agustus 2003
Alamat : Dimembe
Nama Ayah : Sivester Worang
Nama Ibu : Hadija Manopo
Alamat Orang Tua : Dimembe
Daerah Asal : Minut
Judul Tugas Akhir : Peran General Services Dalam Pengelolaan Fasilitas kerja SDM di PT. Angkasa Pura Indonesia
Dosen Pembimbing : 1. Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si
2. Dr. Jufrina Mandulangi, SE, M.Si
Dosen Penguji : 1. Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si
2. Juliet P.T Makinggung, SE., M.Si
3. Cysca A.J Langi, SE, M.Si
Waktu Pelaksanaan Ujian : 10 September 2025



Manado, 10 September 2025

Yang membuat pernyataan,

Clara Yohana Worang

NIM. 21053162

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hikmah-Nya sehingga penyusunan Proposal Penelitian ini dapat selesai tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan. Proposal ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menuntaskan studi Sarjana Terapan Manajemen Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Manado. Selain itu, proposal ini juga bertujuan untuk menguraikan secara menyeluruh penelitian yang akan penulis lakukan di PT Angkasa Pura Indonesia Cabang Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado.

Fokus utama penelitian dalam proposal ini adalah pembahasan mengenai Peran PT Angkasa Pura Indonesia Cabang Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado Dalam Mendukung peran General Services dalam mendukung pengelolaan fasilitas yang baik. Penulis menyadari bahwa penyelesaian penelitian hingga tahap proposal ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada Penulis dalam penyelesaian Proposal Penelitian ini :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Dr. Diane Tangian, SH.,M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado.
3. Selvie R. Kalele, SE.,M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum Politeknik Negeri Manado.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait,ST.,MT sebagai Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Politeknik Negeri Manado.

5. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama Politeknik Negeri Manado dan selaku ketua Panitia Seminar Proposal dan Penelitian Skripsi sekaligus dosen pembahas 2
6. Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis sekaligus Dosen Pembimbing 1 Proposal Penelitian dan Skripsi.
7. Arifmanuel Kolondam, SE., MM sebagai Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis
8. Cysca Adeleida Juliana Langi, SE, M.Si Sebagai Kepala Prodi Manajemen Pemasaran sekaligus dosen Pembahas 3
9. Precylya Ribka Raming, SE., MM sebagai Kepala Prodi Manajemen Bisnis
10. Willem Gilbert Pomantow, SE., M.Si sebagai Kepala Prodi Administrasi Bisnis
11. Dr. Jufrina Mandulangi, SE, M.Si sebagai Dosen Pembimbing 2 Proposal Penelitian dan Skripsi
12. Vekky Supit, SE., M.Si sebagai Sekretaris Panitia Skripsi, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado Tahun 2025.
13. Seluruh dosen-dosen yang berada di Jurusan Administrasi Bisnis
14. Cinta pertama dan Panutan Penulis, Papa yang Terkasih Silvester Worang dan Mama yang tersayang sekaligus garda terdepan penulis Hadija Manopo
15. Ardy S. Parengkuan, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dari 2018 sampai sekarang
16. Teman - Teman Seperjuangan AB Angkatan 21 karena telah memberi cerita

yang cukup menyenangkan untuk penulis.

Akhir kata, penulis menyadari dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan

Clara Yohana Worang

NIM. 21 053 162

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
BIOGRAFI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pembatasan Masalah.....	6
1.3 Fokus Dan Sub Fokus Penelitian.....	6
1.3.1 Fokus Penelitian	6
1.3.2 Sub Fokus Penelitan	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan dan Manfaat	7
1.5.1 Tujuan Penelitian	7
1.5.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Konsep Sumber Daya Manusia	9
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.2 Konsep General Services.....	12
2.2.1 Pengertian General Services	12
2.2.2 Tugas General Services	13

2.3	Konsep Fasilitas Kerja.....	14
2.3.1	Pengertian Fasilitas Kerja.....	14
2.3.2	Indikator Fasilitas Kerja.....	15
2.4	Hubungan Antar Konsep.....	15
2.4.1	Peran General Services dalam pengelolaan fasilitas.....	15
2.5	Paradigma Penelitian.....	16
2.6	Hasil Penelitian yang relevan.....	17
2.7	Kerangka Berfikir.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		25
3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	25
3.2	Latar Penelitian.....	25
3.3	Instrumen Penelitian.....	25
3.4	Data dan Sumber Data.....	26
3.4.1	Data Primer.....	26
3.4.2	Data Sekunder.....	27
3.5	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	27
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5.2	Prosedur Pengumpulan Data.....	28
3.6	Teknik Analisa Data.....	28
3.6.1	Reduksi Data.....	28
3.6.2	Penyajian Data.....	29
3.6.3	Penarikan Kesimpulan.....	29
3.7	Pemeriksaan Keabsahan Data.....	29
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		32
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.1	Sejarah Singkat PT Angkasa Pura Indonesia.....	32
4.1.2	Sejarah Singkat Bandara Internasional Sam Rarulangi Manado....	34
4.1.3	Lokasi dan Telepon Perusahaan.....	35
4.1.4	Visi Dan Misi Perusahaan.....	35
4.1.5	Sumber Daya Perusahaan.....	36
4.1.6	Struktur Organisasi Perusahaan.....	38

4.1.7 Uraian Kerja (Job Description)	38
BAB V HASIL TEMUAN PENELITIAN.....	59
5.1 Hasil Temuan Penelitian	59
5.1.1 Sub fokus 1 Peran dan ruang lingkup General Services dalam mendukung operasional perusahaan PT. Angkasa Pura Indonesia.....	59
5.1.2 Sub fokus 2 Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mekanisme Implementasi dalam pengelolaan Fasilitas.....	63
5.1.3 Sub fokus 3 Sistem Peminjaman Ruang Rapat dan Pemanfaatan Teknologi Pendukung.....	69
5.2 Pembahasan Temuan Penelitian.....	75
5.2.1 Pembahasan Peran dan Ruang Lingkup General Services dalam Mendukung Operasional Perusahaan.....	75
5.2.2 Pembahasan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Mekanisme Implementasi dalam Pengelolaan Fasilitas.....	75
5.2.3 Pembahasan Sistem Peminjaman Ruang Rapat dan Pemanfaatan Teknologi Pendukung.....	77
5.3 Implementasi Temuan Penelitian.....	78
5.3.1 Implementasi pada Peran dan Ruang Lingkup General Service..	78
5.3.2 Implementasi pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Mekanisme Pengelolaan Fasilitas.....	79
5.3.3 Implementasi pada Sistem Peminjaman Ruang Rapat dan Pemanfaatan Teknologi Pendukung.....	79
BAB VI PENUTUP	81
6.1 Kesimpulan.....	81
6.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
2.1	Penelitian Yang Relevan	17
5.1	Jawaban Informan Pertanyaan A.....	59
5.2	Jawaban Informan Pertanyaan B	64
5.3	Jawaban Informan Pertanyaan C	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
2.1	Kerangka Pikir.....	24
3.1	Teknik Pengumpulan Data	27
4.1	Logo Injourney Airports.....	32
4.2	Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado	34
4.3	Struktur Organisasi Perusahaan	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1	Pertanyaan Wawancara	86
2	Dokumentasi.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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.

Fasilitas kerja bukan hanya sekadar sarana fisik, melainkan mencakup seluruh perangkat, peralatan, dan dukungan layanan yang diberikan perusahaan untuk membantu karyawan dalam melaksanakan tugasnya secara efektif. Menurut Lupiyanto (2006), fasilitas adalah sarana yang digunakan untuk memperlancar dan memudahkan fungsi kerja organisasi. Sementara Hartanto (2005) menjelaskan bahwa fasilitas memiliki karakteristik berupa bentuk fisik yang digunakan secara aktif dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki masa kegunaan relatif permanen, dan memberikan manfaat jangka panjang bagi operasional organisasi.

Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa fasilitas kerja berhubungan erat dengan efektivitas kerja SDM. Baskoro (2019) menyatakan bahwa fasilitas

merupakan bentuk pelayanan perusahaan untuk menunjang kinerja karyawan, sehingga semakin lengkap dan terkelola fasilitas, semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Rifai (2019) menambahkan bahwa fasilitas kerja berfungsi memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugas sehingga dapat memperlancar proses penyelesaian pekerjaan. Artinya, dukungan fasilitas yang baik akan mendorong motivasi, mengurangi stres kerja, meningkatkan kenyamanan, dan pada akhirnya meningkatkan produktivitas karyawan.

Dalam konteks perusahaan besar seperti PT Angkasa Pura Indonesia, fungsi pengelolaan fasilitas kerja dipegang oleh Divisi General Services.

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.

Dalam konteks perusahaan besar seperti PT Angkasa Pura Indonesia, fungsi pengelolaan fasilitas kerja dipegang oleh Divisi General Services. 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 General Services merupakan salah satu unit penting yang berfungsi sebagai pendukung operasional di PT. Angkasa Pura Indonesia. Peran ini sangat strategis karena memastikan seluruh unit kerja dapat melaksanakan aktivitas tanpa hambatan yang berkaitan dengan fasilitas, layanan umum, maupun kebutuhan administratif. Namun dalam praktiknya, peran General Services belum sepenuhnya dipahami secara menyeluruh oleh seluruh unit kerja. Akibatnya, koordinasi antarunit terkadang tidak berjalan optimal dan menyebabkan pelayanan menjadi kurang maksimal. Selain itu, ruang lingkup pekerjaan yang sangat luas, mulai dari pengelolaan ruang rapat, kendaraan operasional, hingga fasilitas kerja, sering kali menimbulkan kendala dalam menentukan prioritas. Kondisi tersebut berpotensi menghambat kelancaran operasional perusahaan apabila tidak dikelola dengan strategi yang tepat.

Selain itu, keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengelolaan fasilitas belum diimplementasikan secara konsisten. Beberapa pegawai masih melakukan proses kerja secara manual atau tidak sesuai standar yang telah ditetapkan, sehingga kualitas pelayanan menjadi tidak seragam. Kurangnya monitoring, evaluasi, serta pemahaman terhadap SOP juga menimbulkan celah yang berpotensi menurunkan efisiensi kerja. Hal ini menunjukkan perlunya penerapan SOP yang lebih terstruktur, disertai sosialisasi dan pengawasan yang berkesinambungan agar kualitas pengelolaan fasilitas dapat terjamin.

Di sisi lain, sistem peminjaman ruang rapat yang masih dilakukan secara manual maupun semi-digital juga menimbulkan permasalahan, seperti bentrokan jadwal antar unit dan keterbatasan informasi mengenai ketersediaan fasilitas. Belum

adanya aplikasi terintegrasi yang mampu menampilkan informasi secara real-time membuat proses peminjaman kurang efisien dan transparan. Pemanfaatan teknologi yang belum optimal dalam mendukung sistem ini berdampak pada berkurangnya akuntabilitas serta efektivitas pelayanan General Services. Oleh karena itu, dibutuhkan inovasi dalam bentuk sistem digital yang dapat mendukung proses peminjaman ruang rapat secara lebih praktis, terstruktur, dan modern. 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.

Hal ini berimplikasi pada lemahnya dokumentasi, sulitnya kontrol, serta berpotensi menghambat kelancaran operasional jika kendaraan tiba-tiba bermasalah. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan perusahaan dengan sistem pendukung yang tersedia. Padahal, dalam era digitalisasi dan industri, penerapan sistem berbasis aplikasi sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi perusahaan yang ingin meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Digitalisasi layanan internal seperti *meeting room booking system* atau *fleet management system* dapat membantu mempercepat proses, meningkatkan akurasi, dan memberikan transparansi bagi seluruh pengguna. Perusahaan global maupun BUMN lain telah banyak menerapkan sistem serupa untuk mendukung manajemen fasilitas kerja.

Jika peran General Services tidak didukung oleh teknologi modern dan responsif, maka dampaknya akan berimbas langsung pada efektivitas kerja SDM. Karyawan berpotensi menghadapi hambatan administratif, ketidakjelasan informasi, hingga konflik dalam penggunaan fasilitas. Hal ini tidak hanya menurunkan produktivitas, tetapi juga memengaruhi kepuasan dan motivasi kerja. Oleh karena itu, penguatan peran General Service berbasis teknologi informasi menjadi hal yang urgen untuk dilakukan.

Melihat fenomena tersebut, penelitian mengenai **Peran General Service dalam pengelolaan fasilitas kerja SDM di PT Angkasa Pura Indonesia** menjadi

sangat relevan. Penelitian ini tidak hanya menyoroti hubungan antara fasilitas kerja dan produktivitas, tetapi juga memperdalam analisis pada aspek digitalisasi layanan internal, khususnya kebutuhan aplikasi peminjaman ruang rapat dan pengecekan kendaraan operasional. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam literatur manajemen fasilitas, sekaligus kontribusi praktis berupa rekomendasi bagi PT Angkasa Pura Indonesia untuk meningkatkan pengelolaan fasilitas melalui penguatan General Service berbasis teknologi.

1.2 Pembatasan Masalah

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

1.3 Fokus dan Sub Fokus Penelitian

1.3.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan yang diuraikan diatas, maka yang menjadi fokus pada penelitian ini peran General Services dalam mengelola fasilitas kerja

1.3.2 Sub Fokus Penelitian

Sub Fokus penelitian ini yaitu:

- a. Peran dan ruang lingkup General Services dalam mendukung operasional perusahaan PT. Angkasa Pura Indonesia
- b. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mekanisme Implementasi dalam pengelolaan Fasilitas

c. Sistem Peminjaman ruang rapat dan pemanfaatan teknologi pendukung,

1.4 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Bagian *General Services* dalam mendukung operasional perusahaan PT. Angkasa Pura Indonesia?
2. Apakah ada standart operasional perusahaan (SOP) dalam pengelolaan fasilitas di PT. Angkasa Pura Indonesia
3. Bagaimana pengelolaan aplikasi peminjaman ruang rapat di PT. Angkasa Pura Indonesia?

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui peran Bagian *General Services* dalam mendukung operasional perusahaan di PT. Angkasa Pura Indonesia
- 2) Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan aplikasi peminjaman ruang rapat di PT. Angkasa Pura Indonesia
- 3) Untuk mengetahui apakah ada standart operasional perusahaan yang mengenai pengelolaan fasilitas di PT. Angkasa Pura Indonesia

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai pengelolaan fasilitas kerja, selain itu, penulisan dapat mengembangkan kemampuan melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif, serta memperkuat keterampilan dalam mengumpulkan dan menganalisis data yang terkait dengan manajemen fasilitas dan SDM.

2) Bagi Pihak Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan rekomendasi praktis dalam optimalisasi peran General Service, terutama terkait pengelolaan fasilitas berbasis digital, guna meningkatkan efektivitas kerja SDM dan mendukung pencapaian kinerja perusahaan.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Sumber Daya Manusia

Manajemen merupakan suatu rangkaian proses yang meliputi pengorganisasian, pengaturan, pengelolaan sumber daya manusia, hingga pengendalian, yang bertujuan untuk mencapai sasaran dari suatu kegiatan. Peran manajemen sangat krusial, baik dalam konteks pribadi maupun bisnis. Dalam dunia usaha, manajemen mampu mendorong pertumbuhan bisnis karena diterapkan secara terstruktur dan mengikuti prosedur yang sistematis.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu proses yang melibatkan penilaian atas kebutuhan tenaga kerja, perekrutan individu yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, serta optimalisasi pemanfaatan tenaga kerja dengan pemberian tugas dan insentif yang tepat, agar selaras dengan kebutuhan dan tujuan organisasi tempat tenaga kerja tersebut berada.

Bintoro et al. (2022) menyatakan bahwa MSDM merupakan ilmu atau metode dalam mengatur hubungan dan peran tenaga kerja yang dimiliki individu secara efisien dan efektif agar dapat dimanfaatkan secara optimal demi tercapainya tujuan bersama antara perusahaan, tenaga kerja, dan masyarakat luas.

Sutrisno dalam Wongkar et al. (2018) mendeskripsikan MSDM sebagai kegiatan yang mencakup proses perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, hingga pemanfaatan tenaga kerja untuk mewujudkan tujuan baik

secara individu maupun organisasi. Dalam definisi lainnya, Sedarmayanti yang dikutip oleh Lestari (2022) menjelaskan bahwa MSDM merupakan suatu pendekatan untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia.

Terdapat beberapa alasan pentingnya pengelolaan SDM dalam organisasi, yaitu:

- 1) Sumber daya manusia merupakan aset paling bernilai bagi organisasi, karena kesuksesan suatu organisasi sangat bergantung pada kualitas unsur manusianya.
- 2) Pencapaian tujuan organisasi dapat lebih mudah diraih apabila kebijakan, prosedur, dan aturan yang berkaitan dengan SDM dirancang secara terpadu dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.
- 3) Budaya organisasi dan nilai-nilainya serta perilaku manajemen dibentuk oleh latar budaya yang seragam.

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut pratama (2020:8), manajemen merupakan suatu rangkaian kegiatan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan persinalia, pengarahan, serta pengawasan terhadap anggota organisasi untuk mencapai tujuan Bersama. Sementara itu, Edwin B. Flippo dan malayu S.P Hasibuan dalam Irawan (2023) menjelaskan bahwa fungsi utama dalam manajemen sumber daya manusia meliputi:

A. Perencanaan (Planning)

Perencanaan merupakan proses penetapan tujuan serta pedoman pelaksanaan

melalui pemilihan alternatif terbaik yang tersedia. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, proses ini mencakup penentuan kebutuhan tenaga kerja dan perekrutan karyawan yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan oleh organisasi. Tahap ini sangat krusial karena menuntut analisis yang cermat agar perusahaan dapat memilih alternatif yang paling relevan dan menguntungkan

B. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian adalah proses pengaturan, pengelompokan, dan penyusunan berbagai aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam praktiknya, hal ini meliputi penempatan karyawan sesuai dengan bidang keahlian masing-masing dan pemberian fasilitas atau alat kerja yang dibutuhkan. Proses ini juga berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas, di mana organisasi berupaya menggerakkan seluruh unsur dalam sistem manajemen. Bila perencanaan dan pengorganisasian lebih menekankan aspek konseptual, maka fungsi pelaksanaan atau *actuating* berfokus pada tindakan nyata yang melibatkan langsung para karyawan

C. Pengawasan (Controlling)

Pengawasan berfungsi untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas dalam organisasi berjalan sesuai rencana. Proses ini dilakukan dengan cara memonitor dan menilai kegiatan operasional guna mengetahui apakah target telah tercapai atau masih terdapat penyimpangan. Pengawasan memungkinkan organisasi mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan yang terjadi. Tujuan utamanya adalah menjamin bahwa pelaksanaan program sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, serta memberikan landasan bagi evaluasi dan perbaikan ke depan agar

permasalahan manajerial dapat diatasi secara bijak.

D. Motivasi (Motivating)

Motivasi berkaitan dengan kondisi psikologis yang memengaruhi sejauh mana seseorang berkomitmen terhadap pekerjaannya. Motivasi mencakup dorongan internal maupun eksternal yang mengarahkan, menguatkan, dan mempertahankan perilaku individu dalam mencapai tujuan tertentu. Dengan memberikan motivasi yang tepat, perusahaan dapat mendorong karyawan untuk bekerja secara kolaboratif, meningkatkan efektivitas kerja, serta mengarahkan seluruh upaya mereka demi tercapainya kepuasan pribadi dan kesuksesan organisasi. Perusahaan tidak hanya menginginkan tenaga kerja yang cerdas dan terampil, tetapi juga individu yang memiliki semangat dan loyalitas tinggi.

2.2 Konsep *General Services*

2.2.1 Pengertian *General Services*

General Services atau layanan umum merupakan serangkaian aktivitas pendukung yang dirancang untuk menjamin kelancaran operasional dalam sebuah perusahaan. Fungsi utamanya adalah menyediakan berbagai layanan dan fasilitas yang memungkinkan setiap unit kerja dalam perusahaan bisa berjalan secara efisien dan efektif, *General Services* biasanya berada di bawah naungan divisi *General Affiar* atau divisi umum, tugasnya meliputi pengelolaan fasilitas pengadaan kebutuhan kantor, pemeliharaan Gedung, aspek keamanan, kebershian, transportasi, hingga pengelolaan asset lainnya

General Services memegang peranan sebagai penghubung antara

kebutuhan sehari-hari yang bersifat umum dengan upaya perusahaan dalam mencapai target utama, pelayanan yang diberikan mencakup penyiapan ruang pertemuan, perawatan dan pemeliharaan bangunan, penyediaan alat- alat kerja

2.2.2 Tugas *General Services*

Tugas *General Services* di Angkasa Pura Indonesia memiliki peran yang sangat penting sebagai pendukung utama untuk memastikan operasional bandara berjalan dengan lancar, efektif, dan aman. *General Services* berfokus pada pengelolaan berbagai fasilitas dan layanan pendukung yang membantu aktivitas utama perusahaan di bidang jasa pengelolaan bandar udara.

Tujuannya adalah menciptakan lingkungan yang nyaman, aman, dan terjamin keselamatannya bagi pengguna dan pekerja di Kawasan bandara. *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

General Services bertanggung jawab di bagian mengelola fasilitas seperti perawatan Gedung kantor, ruang tunggu penumpang, ruang meeting serta area lainnya, *General Services* juga bertanggung jawab di menjaga kebersihan, memperbaiki sarana yang rusak, dan memastikan semua perlengkapan selalu siap dan berfungsi dengan baik, pengelolaan area parkir, selain pekerjaan teknis, juga berperan dalam administrasi dan pengelolaan kantor, hal ini termasuk

pengarsipan dokumen, pengelolaan surat menyurat, koordinasi kebutuhan administratif antar bagian, serta pembuatan laporan berkaitan dengan penggunaan fasilitas dan layanan umum.

2.3 Konsep Fasilitas Kerja

2.3.1 Pengertian 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)

Menurut Moenir (2018) dalam Mukhadiono & Subagyo (201.1), Tujuan fasilitas kerja adalah mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, meningkatkan produktivitas baik barang dan jasa, ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin, lebih mudah atau sederhana dalam gerak pelakunya, dan menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang berkepentingan, menurut Asri (2019) fasilitas kerja merupakan sarana yang diberikan organisasi untuk mendukung jalannya roda organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh pemegang kendali, fasilitas kerja yang tersedia akan memberikan dampak positif bagi pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai

Menurut Mantero (2022) fasilitas kerja adalah sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah pekerjaan agar dapat dikerjakana sesuai dengan yang diharapkan dan dapat mencapai target yang ditentukan

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas

kerja merupakan segala sarana dan alat yang disediakan oleh organisasi atau perusahaan untuk memudahkan dan memperlancar pelaksanaan pekerjaan, dengan adanya fasilitas kerja, proses pekerjaan

dapat dilakukan lebih cepat dan efisien, sehingga waktu dapat dihemat dan produktivitas baik dalam menghasilkan barang maupun jasa meningkat.

Selain itu, fasilitas kerja juga membantu menjamin ketepatan serta kestabilan hasil pekerjaan dan memberikan kenyamanan bagi para pekerja, keberadaan fasilitas kerja yang memadai sangat penting karena berdampak positif terhadap kinerja pegawai dan mendukung tercapainya tujuan organisasi secara optimal

2.3.2 Indikator Fasilitas kerja

- a) Ketersediaan fasilitas kerja
- b) Kenyamanan fasilitas
- c) Penerapan SOP fasilitas kerja
- d) Kendaraan operasional

2.4 Hubungan antar Konsep

2.4.1 Peran General Services dalam pengelolaan fasilitas

Peran General Services dalam pengelolaan fasilitas untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan, bagian ini bertanggung jawab atas pengelolaan dan pemeliharaan seluruh fasilitas kantor, termasuk gedung, perangkat, dan infrastruktur lainnya agar selalu dalam kondisi terbaik sehingga mendukung

kinerja karyawan. General Services memainkan peran strategis dalam menciptakan suasana kerja yang mendukung peningkatan efektivitas dan produktivitas SDM di perusahaan.

2.5 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian ini disusun berdasarkan alur logis yang menggambarkan hubungan antara permasalahan yang ada, peran General Services, strategi yang harus diterapkan, hingga output yang diharapkan. Permasalahan utama yang melatarbelakangi penelitian adalah belum konsistennya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta masih manualnya proses peminjaman fasilitas, khususnya ruang rapat. Kondisi ini menimbulkan kendala berupa ketidakteraturan, potensi benturan jadwal, dan menurunnya efisiensi operasional. Hal tersebut menunjukkan perlunya penguatan sistem pengelolaan fasilitas yang lebih terintegrasi.

Dalam konteks ini, General Services berperan sebagai unit yang mengelola dan memastikan keberlangsungan fasilitas organisasi. General Services tidak hanya bertugas menyediakan sarana dan prasarana, tetapi juga menciptakan kenyamanan dan kelancaran aktivitas kerja seluruh unit. Dengan demikian, peran General Services menjadi sangat vital karena menyangkut dukungan langsung terhadap produktivitas pegawai dan efektivitas operasional perusahaan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, langkah strategis yang diperlukan adalah optimalisasi SOP agar lebih konsisten dijalankan, serta pemanfaatan teknologi digital dalam sistem pengelolaan fasilitas, khususnya peminjaman ruang

rapat. Melalui strategi ini, diharapkan terjadi peningkatan efisiensi, pengurangan risiko benturan jadwal, serta penguatan transparansi dan akuntabilitas layanan.

Akhirnya, output yang diharapkan dari kerangka pikir ini adalah terciptanya sistem pengelolaan fasilitas yang lebih modern, transparan, dan efisien. Dengan adanya perbaikan tersebut, perusahaan dapat mewujudkan lingkungan kerja yang lebih produktif, nyaman, dan mendukung tercapainya tujuan organisasi secara berkelanjutan.

2.6 Hasil penelitian yang relevan

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu ini, beberapa penelitian ini dijadikan sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu berupa, 10 jurnal yang terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis seperti pada table berikut ini

Tabel 2.1
Penelitian Yang relevan

JUDUL PENELITIAN	PENULIS & TAHUN	METODE PENELITIAN	PERBEDAAN HASIL PENELITIAN
Peran General Service dalam Efektivitas Pengelolaan Fasilitas Kerja	Andriani, L. (2023)	Kualitatif deskriptif	Menunjukkan peran penting general service dalam mendukung kenyamanan ruang kerja dan proses akademik.

di Universitas Muhammadiyah Jakarta			
Analisis Manajemen Fasilitas Kerja oleh Bagian General Affairs di PT PLN (Persero) Surabaya	Ramadhan, F. (2022)	Studi kasus kualitatif	Menekankan peran general service dalam mendukung kinerja SDM melalui pemeliharaan fasilitas vital.
Peran Bagian General Affairs dalam Peningkatan Kinerja Pegawai melalui Pengelolaan Fasilitas di Pemerintah Kota Bandung	Suryani, D. (2022)	Kualitatif (observasi & wawancara)	Fokus pada kontribusi layanan umum terhadap efektivitas pelayanan publik.
Studi Kualitatif tentang General Service dalam Menunjang	Kurniawan, A. (2021)	Kualitatif deskriptif	General service terbukti mendukung produktivitas melalui pengelolaan sarana dan prasarana.

Produktivitas Pegawai di PT Telkom Indonesia Bandung			
Pengaruh Pengelolaan Fasilitas Kerja oleh Bagian General Service terhadap Kepuasan Pegawai di Universitas Negeri Semarang	Pratama, R. (2021)	Studi kasus kualitatif	Menunjukkan bahwa kepuasan pegawai meningkat dengan fasilitas kerja yang dikelola optimal.
Evaluasi Peran General Affairs dalam Manajemen Sarana Kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta	Hidayat, S. (2020)	Kualitatif (wawancara & dokumentasi)	Fokus pada pelayanan kesehatan, fasilitas kerja berdampak pada kinerja tenaga medis.
Peran Layanan	Lestari, N. (2020)	Deskriptif	Menunjukkan hubungan

Umum (General Service) dalam Mendukung Kinerja SDM di Bank Syariah Indonesia		kualitatif	kuat antara fasilitas kerja nyaman dengan motivasi pegawai.
Manajemen Fasilitas Kerja oleh General Service dan Implikasinya terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di PT Pertamina Jakarta	Yusuf, H. (2019)	Kualitatif studi kasus	Menekankan pentingnya fasilitas kerja representatif dalam menunjang efektivitas kinerja pegawai.
Peran General Service dalam Efektivitas Pengelolaan Fasilitas Kerja di Universitas Muhammadiyah Jakarta	Andriani, L. (2023)	Kualitatif deskriptif	Menunjukkan peran penting general service dalam mendukung kenyamanan ruang kerja dan proses akademik.

Analisis Manajemen Fasilitas Kerja oleh Bagian General Affairs di PT PLN (Persero) Surabaya	Ramadhan, F. (2022)	Studi kasus kualitatif	Menekankan peran general service dalam mendukung kinerja SDM melalui pemeliharaan fasilitas vital.
Pengaruh fasilitas kantor terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Manado	S. Manueke, Robby T. Mamusung (2022)	Studi kasus kuantitatif	Penelitian Dunggio dkk. menekankan aspek pengaruh kuantitatif fasilitas kantor terhadap kinerja individu

Sumber: olahan Penulis (2025)

2.7 Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian ini disusun untuk menjelaskan alur berpikir penulis dalam menghubungkan permasalahan penelitian, teori yang mendasari, hingga solusi yang ditawarkan serta hasil yang diharapkan. Permasalahan utama yang ditemukan dalam pengelolaan fasilitas di PT. Angkasa Pura Indonesia adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang belum sepenuhnya konsisten,

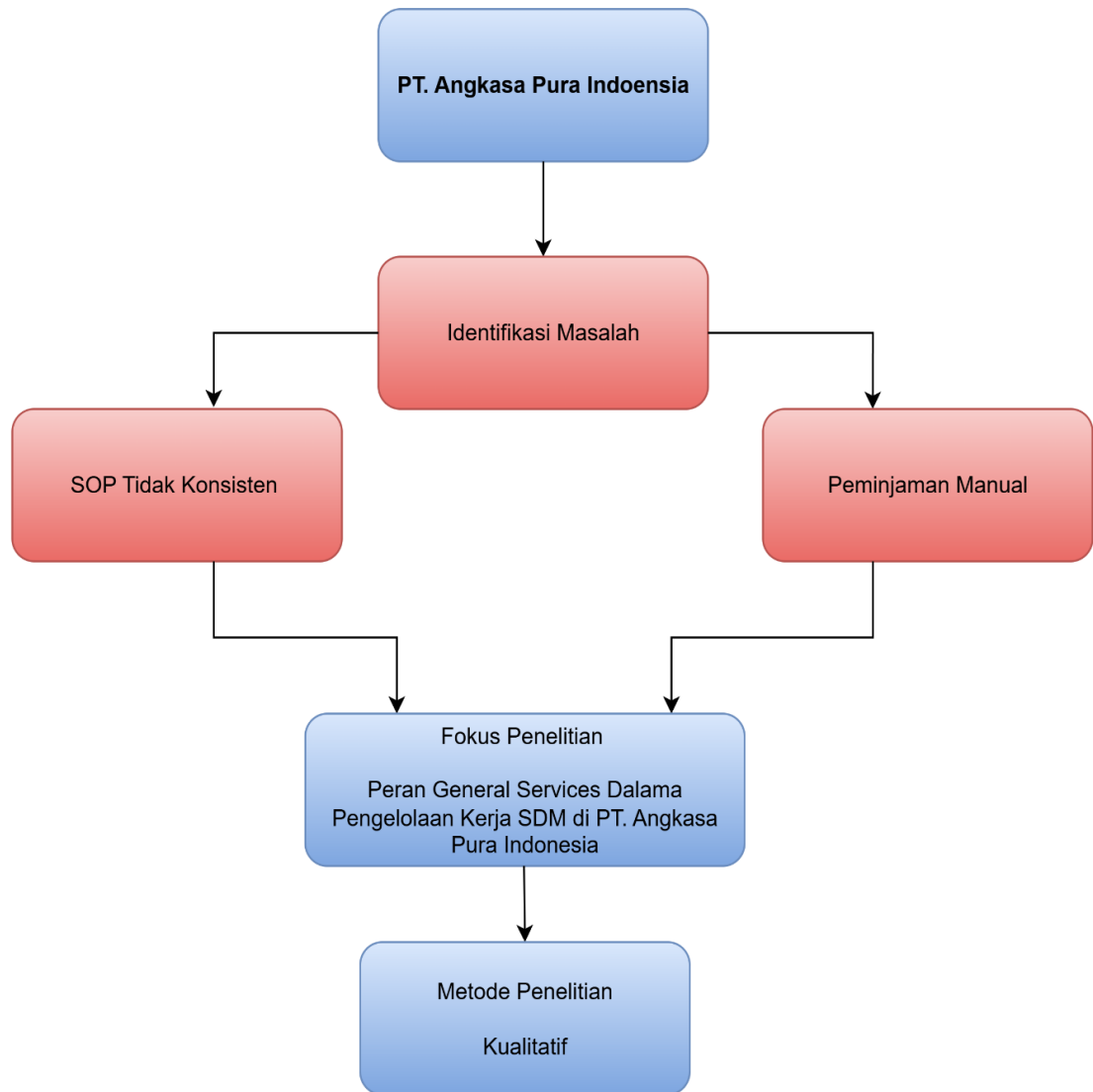
sehingga masih terjadi ketidakteraturan dan inkonsistensi dalam pelaksanaan tugas, sistem peminjaman ruang rapat yang sebagian besar masih bersifat manual, sehingga berisiko menimbulkan benturan jadwal dan menurunkan efektivitas operasional, serta pemanfaatan teknologi yang belum optimal dalam mendukung proses administrasi maupun monitoring fasilitas. Permasalahan ini secara langsung berdampak pada kurangnya efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan fasilitas, yang pada akhirnya dapat menghambat produktivitas karyawan maupun kelancaran kegiatan operasional perusahaan.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, General Services diposisikan sebagai unit strategis yang memiliki peran vital dalam menjamin keberlangsungan operasional perusahaan. Menurut Flippo dalam Irawan (2023), fungsi manajemen tidak hanya terbatas pada perencanaan dan pengorganisasian, tetapi juga memastikan adanya pedoman yang mengatur jalannya kegiatan agar berjalan sesuai tujuan. Hal ini sejalan dengan tugas General Services yang tidak hanya sebatas menyediakan fasilitas, tetapi juga memastikan ketersediaan, kelayakan, serta pemanfaatan fasilitas secara efektif. Ruang lingkup kerjanya mencakup pengelolaan ruang kerja, pemeliharaan sarana kantor, pengadaan barang dan jasa, layanan administrasi umum, hingga dukungan protokoler. Oleh karena itu, General Services menjadi pondasi yang menjamin terciptanya lingkungan kerja yang kondusif, nyaman, dan produktif.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, kerangka pikir penelitian ini menggarisbawahi tiga aspek strategis. Pertama, penguatan peran dan ruang lingkup General Services, di mana fungsi General Services perlu dijalankan secara

maksimal agar operasional perusahaan dapat berlangsung tanpa hambatan. Kedua, implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten

Akhirnya, melalui optimalisasi peran General Services, konsistensi implementasi SOP, serta penerapan sistem berbasis teknologi, diharapkan akan tercipta output yang lebih konkret, yaitu peningkatan efisiensi layanan, terjaminnya transparansi dan akuntabilitas, lingkungan kerja yang lebih nyaman dan produktif, serta modernisasi layanan General Services yang mendukung keberlangsungan operasional perusahaan secara berkelanjutan. Dengan demikian, kerangka pikir ini menegaskan bahwa pengelolaan fasilitas yang terstruktur dan berbasis teknologi merupakan kunci penting dalam mendukung pencapaian tujuan strategis PT. Angkasa Pura Indonesia.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Sumber Data: Diolah Oleh Peneliti 2025

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di PT. Angkasa Pura Indonesia, Bandar Udara Sam Ratulangi Manado, Jl. A.A Maramis, Lapangan, kec. Mapanget, kota Manado, Sulawesi Utara.

Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama Empat bulan, yaitu mulai dari bulan Februari hingga bulan Mei 2025. Penelitian ini difokuskan pada bagian General Services, dengan tujuan mengkaji peran pengelolaan fasilitas kerja dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Tahap pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survey terlebih dahulu penelitian data, pengelolaan data, bimbingan dan terakhir melakukan penyusunan.

3.2 Latar 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.

3.3 Instrument Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti sebagai instrument utama memegang peran penting dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data,

kemudian instrument pendukung lainnya yang bisa menunjang pengumpulan data adalah Wawancara, observasi langsung dan juga dokumentasi

1. Instrumen Wawancara

Wawancara bersifat semi – terstruktur, menggunakan daftar pertanyaan terbuka yang dapat dikembangkan sesuai dengan dinamika lapangan, pedoman wawancara disusun berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian

2. Observasi Langsung

Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan PT. Angkasa Pura Indonesia, guna melihat peran General Services dalam mengelola fasilitas kerja dan melihat apakah fasilitas yang diberikan dapat berpengaruh dengan meningkatnya efektivitas kerja SDM di PT. Angkasa Pura Indonesia.

3. Instrumen Dokumentasi

Dokumen dan data sekunder digunakan untuk memperkuat hasil wawancara, dan observasi langsung.

3.4 Data dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Menurut Sugiyono. (2019), Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui observasi, wawancara atau kuesioner. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan serta hasil observasi. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara, melakukan wawancara dengan informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman relevan terkait peran General Services tentang

pengelolaan fasilitas di PT. Angkasa Pura Indonesia, Informan ini meliputi :

- a. General Services Department Head
- b. Supervisor General Services
- c. Protokoler Pengelolaan Keuangan
- d. Administrasi General Services

3.4.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono. (2019:137), Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dalam bentuk sudah jadi, telah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, bisa berupa dokumen, laporan atau publikasi resmi, Data sekunder diperoleh dari dokumen dan laporan terkait, seperti:

- a) Struktur organisasi General Services
- b) SOP pengelolaan fasilitas
- c) Jurnal penelitian dan literatur ilmiah terkait

3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Teknik atau proses pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam proses penelitian, dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut;



Gambar 3.1 Teknik Pengumpulan Data

Sumber Data: Diolah Oleh Peneliti 2025

3.5.1 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara Mendalam

Dilakukan kepada kepala dan staf General Services, serta karyawan pengguna fasilitas untuk menggali informasi mengenai fasilitas dan pengaruhnya terhadap efektivitas kerja.

b. Observasi langsung

Peneliti mengamati langsung kondisi fasilitas kerja, penggunaan ruang rapat, kendaraan dinas, serta pelayanan yang dilakukan oleh General Services

c. Dokumentasi

Mengkaji dokumen resmi, Laporan kegiatan, serta arsip yang relevan dengan topik penelitian.

3.5.2 Prosedur Pengumpulan Data

Menyusun pedoman wawancara

a. Mengajukan surat izin penelitian ke perusahaan

b. Melakukan wawancara dan observasi di lapangan, kemudian mendokumentasikan data melalui catatan dan rekaman

c. Melakukan triangulasi untuk memastikan keabsahan data

3.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif deskriptif, dengan tahapan sebagai berikut:

3.6.1 Reduksi Data

Menyaring dan menyusun data yang diperoleh agar fokus pada isu-isu

penting terkait peran General Services dalam pengelolaan fasilitas, serta membuang data yang tidak relevan.

3.6.2 Penyajian Data

Menyajikan data dalam bentuk narasi, table, kutipan, hasil wawancara, dan deskripsi konteks yang mendalam

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Membuat interpretasi dari data yang telah disusun dan memverifikasi kesimpulan melalui trigulasi sumber (wawancara, observasi, dokumentasi)

3.7 Pemeriksaan Dan Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data penelitian kualitatif terbagi 4 (Empat) seperti dikutip dalam buku metode penelitian manajemen oleh Sugiyono (2014:433) antara lain adalah Kredibilitas, Transferabilitas, Dependabilitas, dan Konfirmabilitas. Keempat hal ini sangat penting dalam penelitian kualitatif agar hasilnya tidak hanya akurat, tetapi juga bisa bermanfaat dan bisa dipertanggungjawabkan.

- 1) Kredibilitas, adalah cara untuk menilai apakah data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya, peneliti mewawancarai beberapa pihak yang benar-benar terlibat dan mengetahui tentang pengelolaan fasilitas kerja di PT. Angkasa Pura Indonesia, seperti kepala bagian General Services, staf pelaksana, dan juga para karyawan pengguna fasilitas. Agar hasil wawancara tidak keliru dalam penafsiran, peneliti juga mencocokkannya dengan data lain seperti observasi langsung dan dokumen-dokumen perusahaan, Teknik ini

disebut triangulasi, yang artinya membandingkan data dari beberapa sumber untuk melihat apakah semuanya saling mendukung. Peneliti juga melakukan *member check*, yaitu meminta kembali konfirmasi kepada informan apakah isi wawancara yang dicatat sudah benar dan sesuai dengan yang mereka maksud, selain itu peneliti juga berdiskusi dengan dosen pembimbing agar data yang dikumpulkan benar-benar valid dan tidak menimbulkan salah tafsir

- 2) Transferabilitas, adalah sejauh mana hasil penelitian ini bisa digunakan atau dijadikan acuan oleh orang lain dalam situasi yang sama. Untuk mencapai ini, peneliti menjelaskan secara rinci bagaimana kondisi kerja di PT. Angkasa Pura Indonesia, bagaimana General Services menjalankan tugasnya, fasilitas apa saja yang dikelola, serta hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan fasilitas tersebut. Dengan penjelasan yang lengkap, hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi perusahaan lain yang ingin meningkatkan efektivitas kerja karyawan melalui pengelolaan fasilitas kerja.
- 3) Dependabilitas, adalah yang berkaitan dengan konsistensi proses penelitian, peneliti berusaha untuk mencatat dan menjelaskan semua tahapan penelitian dengan jelas, mulai dari cara mengumpulkan data, menyusun pedoman wawancara, melakukan observasi dengan cara mengamati secara langsung kegiatan operasional General Services, meliputi penyediaan dan pemeliharaan fasilitas, implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), serta prosedur peminjaman ruang rapat. Tujuan dari observasi ini adalah untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi fasilitas, efektivitas mekanisme kerja, serta tingkat keteraturan layanan dalam mendukung kelancaran operasional

perusahaan, hingga menganalisis data. Semua proses ini dilakukan secara teratur dan terencana, agar peneliti lain yang ingin mengulang penelitian ini bisa mengikuti langkah-langkah yang sama dan mendapatkan hasil yang sebanding

- 4) **Konfirmabilitas**, adalah upaya peneliti untuk menunjukkan bahwa semua hasil penelitian benar-benar berasal dari data yang dikumpulkan, bukan dari pendapat pribadi atau dugaan semata. Untuk itu, peneliti menyimpan semua bukti data seperti catatan hasil wawancara, dokumentasi dan hasil observasi. Peneliti juga membandingkan semua data yang diperoleh dari berbagai sumber (triangulasi) agar lebih objektif. Diskusi dengan pembimbing juga dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dibuat memang berdasarkan data yang nyata. Dengan menerapkan keempat langkah tersebut, peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini benar-benar bisa dipercaya, bermanfaat, dan memberikan gambaran yang nyata tentang bagaimana peran General Services dalam mengelola fasilitas kerja yang berdampak pada efektivitas kerja SDM di PT. Angkasa Pura Indonesia.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat PT Angkasa Pura Indonesia



Gambar 4.1 Logo *InJourney Airports*

Sumber: PT Angkasa Pura Indonesia tahun 2025

Titik permulaan usaha kebandarudaraan ini ketika Presiden Pertama Republik Indonesia yaitu Soekarno berkunjung ke Amerika Serikat dan seketika terpesona. Dengan lapangan terbang di negara maju tersebut. Beliau pun menegaskan keinginannya kepada menteri perhubungan dan menteri pekerjaan umum agar lapangan terbang di Indonesia dapat setara dengan negara maju. Hal ini melahirkan Peraturan Pemerintahan (PP) Nomor 33 Tahun 1962 mengenai Pendirian Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran pada tanggal 15 November 1962 dengan tugas pokok mengelola dan mengusahakan pelabuhan bandar udara satu-satunya dapat mengakses jalur internasional pada saat itu. Pada 20 Februari 1964 merupakan hari jadi PN Angkasa Pura, karena pada tanggal inilah Angkasa Pura Kemayoran secara resmi diambil asset dan operasionalnya, namun pada tanggal 17 Mei 1965 berdasarkan PP Nomor 21 Tahun 1965, PN Angkasa Pura

Kemayoran berubah menjadi PN Angkasa Pura sehingga dengan nama tersebut memungkinkan perusahaan memiliki Pelabuhan udara lain di Indonesia, transisi terus terjadi perubahan nama dari PN Angkasa Pura Airport berganti menjadi Perusahaan Umum (PU) Angkasa Pura berdasarkan PP Nomor 37 Tahun 1974. Tidak hanya itu, pembagian wilayah Bandar Udara di Indonesia kembali Membuat Angkasa Pura berganti menjadi Perseroan Terbatas (PT) Angkasa Pura sesuai PP Nomor 5 Tahun 1992 sehingga seluruh saham dimiliki oleh Negara Republik Indonesia.

Angkasa Pura didirikan oleh Pemerintah Indonesia pada tahun 1962 dengan nama Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran. Pada tanggal 20 Februari 1964, PN Angkasa Pura Kemayoran secara resmi mengambil alih seluruh aset dan operasional Bandar Udara Kemayoran dari Kementerian Perhubungan dan diberi tanggung jawab mengelola Bandar udara di wilayah tengah dan timur Indonesia.

Di tahun 1984, Pemerintah Indonesia mendirikan Perusahaan Umum (Perum) Bandar Udara Jakarta Cengkareng untuk mengelola Bandar Udara Soekarno-Hatta. Pada tahun 1986, nama perusahaan ini berubah menjadi Perum Angkasa Pura I. Hal ini juga diikuti dengan perubahan nama Perum Angkasa Pura menjadi Perum Angkasa Pura I yang ditugaskan untuk mengelola bandar udara di kawasan timur Indonesia. Pada tanggal 6 September 2024, PT Angkasa Pura Indonesia dibentuk di bawah bendera *InJourney* sebagai solusi strategis untuk meningkatkan konektivitas udara yang efisien dan efektif, sekaligus mendukung ekosistem pariwisata guna mendorong pertumbuhan dan pemerataan ekonomi di Indonesia.

4.1.2 Sejarah Singkat Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado



Gambar 4.2 Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado

Sumber: PT Angkasa Pura Indonesia tahun 2025

Bandar Udara Sam Ratulangi Manado pada awalnya dibangun oleh Jepang pada tahun 1942 dengan panjang landasan 700 meter dan lebar 23 meter serta diberi nama Lapangan Udara Mapanget. Kemudian ketika terjadi pergolakan Pergerakan Rakyat Semesta (PERMESTA), pasukan Tentara Pusat menamakan Bandar ini sebagai Lapangan Udara Tugima untuk mengenang seorang tentara mereka Sersan Mayor Tugiman yang wafat ketika pertempuran terjadi di Mapanget. Kemudian Bandar ini kembali dinamakan Lapangan Udara Mapanget karena keberadaannya kala itu di Wanua Mapanget, Onderdistrik Tatelu. Seiring Perjalanan Waktu, terjadi lagi perubahan penyebutan Bandar ini menjadi Udara Lapangan Udara A.A Maramis yang sekaligus digunakan sebagai nama jalan raya dari arah Manado ke Bandar Udara.

Akhirnya, untuk mengenang Pahlawan Nasional Indonesia yang berasal dari Minahasa, Sulawesi Utara yaitu Dr. Gerungan Saul Samuel Jacob Ratulangi, Bandara ini oleh pemerintah dinamakan Lapangan Udara Sam Ratulangi yang

kemudian dikenal hingga saat ini sebagai Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado.

4.1.3 Lokasi dan Telepon Perusahaan

Berdasarkan data perusahaan, alamat resmi PT Angkasa Pura Indonesia Cabang Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado terletak di **Jalan A.A. Maramis, Kairagi II, Mapanget, Kota Manado, Sulawesi Utara 95259**. Untuk kebutuhan komunikasi resmi, perusahaan dapat dihubungi melalui nomor telepon **(0431) 814097** dan faksimile **(0431) 814098**. Selain itu, perusahaan juga menyediakan akses informasi melalui laman resmi di **www.angkasapura1.co.id**

4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Perusahaan PT Angkasa Pura Indonesia

“ To Become A World-Class Airport Operator, Connecting Global Travelers With Distinctive Indonesian Hospitality ”

2. Misi Perusahaan PT Angkasa Pura Indonesia

Meningkatkan nilai bagi pada *stakeholder* dan *shareholder* dengan menjadi katalisator pertumbuhan dan pemerataan ekonomi indonesia, melalui peningkatan konektivitas udara, dan meningkatkan *world-class airport services* yang mempresentasikan keunggulan dan keberagaman indonesia. Berkomitmen untuk menjadi *world-class airport operator* melalui pengelolaan sumber daya manusia yang unggul, dengan terus berupaya berperan aktif sebagai agent of development yang memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan lingkungan.

4.1.5 Sumber Daya Perusahaan

Sumber daya perusahaan adalah segala sesuatu yang dimiliki dan dikendalikan perusahaan untuk mendukung kegiatan operasional, pencapaian tujuan, serta keberlanjutan usahanya. Sumber daya ini menjadi aset penting yang menentukan daya saing dan kinerja perusahaan.

1. Sumber Daya Manusia

PT Angkasa Pura Indonesia Cabang Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado memiliki tenaga kerja profesional yang terdiri atas manajemen, staf operasional, hingga petugas layanan pelanggan. Keberadaan SDM yang berkompeten dan terlatih menjadikan pelayanan di bandara berjalan efektif serta memenuhi standar pelayanan nasional maupun internasional. SDM ini juga menjadi penggerak utama seluruh aktivitas, baik yang bersifat teknis maupun pelayanan langsung kepada pengguna jasa bandara.

2. Sumber Daya Fisik dan Infrastruktur

Bandara Sam Ratulangi Manado memiliki infrastruktur yang terus dikembangkan untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan. Terminal penumpang didesain modern dengan kapasitas hingga 5,7 juta orang per tahun. Fasilitas lain yang tersedia antara lain jembatan penghubung (fix bridge), konter check-in yang memadai, area parkir yang luas, serta Tourism Information Center dan UMKM Food Village. Infrastruktur ini tidak hanya berfungsi untuk mendukung kelancaran operasional, tetapi juga sebagai sarana promosi pariwisata dan pemberdayaan UMKM lokal.

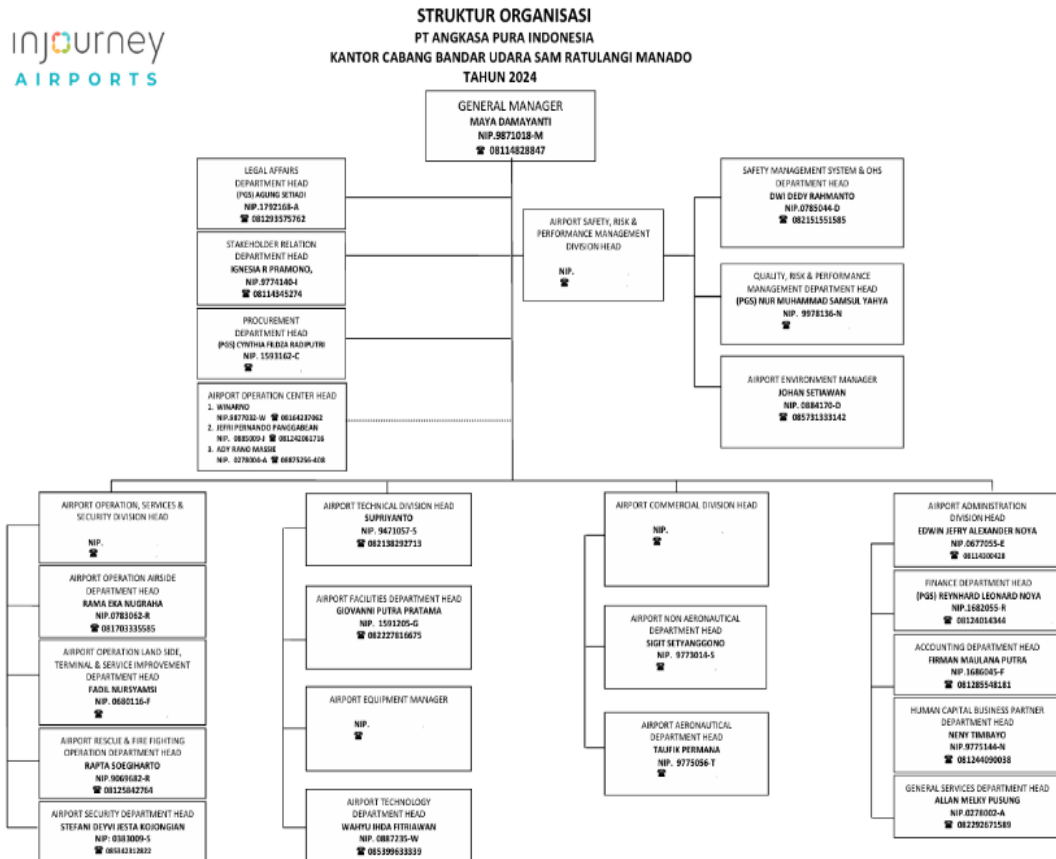
3. Sumber Daya Finansial

Sebagai bagian dari BUMN, Bandara Sam Ratulangi Manado memiliki dukungan finansial yang dialokasikan untuk berbagai program strategis. Salah satunya melalui program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) atau CSR yang menasar pengembangan UMKM, pendidikan, serta fasilitas sosial masyarakat. Selain itu, terdapat pula kerja sama strategis dengan pemerintah daerah dan pihak swasta untuk mendukung sektor pariwisata Sulawesi Utara.

4. Sumber Daya Lingkungan

Dalam operasionalnya, PT Angkasa Pura Indonesia di Bandara Sam Ratulangi Manado juga memanfaatkan serta mengelola sumber daya lingkungan secara berkelanjutan. Hal ini diwujudkan dengan pembangunan green barrier sebagai penghalang kebisingan, pengendalian tata ruang di sekitar bandara sesuai standar keselamatan penerbangan, instalasi pengolahan air limbah (IPAL), serta pengelolaan limbah padat yang diarahkan ke TPA resmi. Langkah ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga keseimbangan antara aktivitas operasional dengan kelestarian lingkungan.

4.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: PT Angkasa Pura Indonesia tahun 2025

4.1.7 Uraian Kerja (Job Description)

1. General Manager

- Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati
- Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya
- Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain

- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan
- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan
- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggung jawabnya
- j. Memastikan tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI)
- k. Memastikan tercapainya pendapatan aeronautika dan non aeronautika
- l. Memastikan terlaksananya kontribusi terhadap lingkungan

2. Legal Affairs Department Head

- a. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati
- c. Memastikan perannya sebagai *people manager* pada unit kerjanya
- d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain
- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan
- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan

- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggungjawabnya
- j. Memastikan terlaksananya penyusunan rancangan hukum (legal drafting) atas Surat Keputusan, Surat Perintah, Surat Edaran, Instruksi dan Perjanjian, kesepakatan atau nota kesepahaman yang berada di Kantor Cabang
- k. Memastikan terlaksananya evaluasi atau tinjauan hukum di bidang legal
- l. Memastikan terlaksananya penanganan permasalahan hukum baik litigasi dan alternatif penyelesaian sengketa termasuk pendampingan hukum dengan Kejaksaan, Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) dan instansi/pihak terkait lainnya
- m. Memastikan terlaksananya pemutakhiran (updating) peraturan yang berlaku serta mengusulkan dan berkoordinasi dengan unit kerja yang terkena dampak dari suatu penetapan peraturan
- n. Memastikan terlaksananya dokumentasi dan distribusi kontrak pengadaan barang dan/atau jasa tidak termasuk proses dan tinjauan hukum terkait pengadaan barang dan/atau jasa
- o. Memastikan terlaksananya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)
Legal Affairs Department Head.

3. Stakeholder Relation Department Head

- a. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati

- c. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya
- d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif
Dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain.
- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan rencana kerja dan anggaran (RKA) yang telah ditetapkan.
- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan.
- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit unit kerja dibawah tanggung jawabnya.
- j. Memastikan terjaganya hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal.
- k. Memastikan terlaksananya pengelolaan keseluruhan aktivitas program kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL).
- l. Memastikan pelaksanaan program tanggung jawab social perusahaan (*corporate social ponsibility*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- m. Memastikan terlaksananya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang Stakeholder Relation Department Head.

4. Airport Operation Center Head

- a. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya
- b. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovatif proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain

- c. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan
- d. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan
- e. Memastikan pengelolaan *Airport Operational Control Center Head* (AOCCH) sesuai dengan prosedur yang ditetapkan
- f. Memastikan terlaksananya pengelolaan layanan sisi udara (*air side*)
- g. Memastikan terlaksananya pengawasan layanan terminal penumpang
- h. Memastikan tersedianya petugas operasional pada unit kerja yang membidangi fungsi *Airport Operation, Services and Security and Airport Technical* di *Airport Operation Control Center Head* (AOCCH) untuk mendukung kelancaran operasional bandar udara.

5. Airport Safety, Risk and Performance Management Division

- a. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati
- c. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya
- d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain
- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan
- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan

- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggungjawabnya
- j. Memastikan terlaksananya pengelolaan kegiatan safety management system, Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3), sistem manajemen mutu dan manajemen risiko sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- k. Memastikan terlaksananya pengelolaan kegiatan implementasi perencanaan strategis Perusahaan dan manajemen kinerja Kantor Cabang guna mendukung tercapainya visi dan misi Perusahaan
- l. Memastikan terlaksananya pengelolaan kegiatan sistem manajemen lingkungan bandar udara sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- m. Memastikan tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang Airport Safety, Risk and Performance Management Division Head

6. Airport Operation, Services and Security Division Head

- a. Memastikan terjadinya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati
- c. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya
- d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain

- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan
- g. Memastikan melaksanakan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan
- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggung jawabnya
- j. Memastikan tersedianya personel dan jadwal shift kerja di bawah Airport Operation, Services and Security Senior Manager
- k. Memastikan pelaksanaan seluruh aktivitas operasional bandar udara meliputi airport operation air side , airport operation land side, terminal and service improvement dan airport rescue and fire fighting berdasarkan kebijakan, strategi dan prosedur
- l. Memastikan terimplementasinya Airport Security Programme (ASP) dan prosedur yang telah ditetapkan secara konsisten
- m. Memastikan terlaksananya koordinasi keamanan dengan pihak eksternal
- n. Memastikan tercapainya level of service keamanan penerbangan
- o. Memastikan tersedianya kebijakan, strategi dan prosedur pemeriksaan keamanan (*security protection*) di area terminal dan non terminal (sisi udara (*air side*) dan sisi darat (*land sie*))

- p. Memastikan tersedianya kebijakan, strategi dan prosedur pemeriksaan keamanan (*security screening*) atas penumpang dan barang untuk mendeteksi dan mencegah masuknya barang dilarang (*prohibited item*)
- q. Memastikan tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang *Airport Operation, Services and Security Division Head*.

7. Airport Operation Airside Department Head

- a. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati
- c. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya
- d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain
- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan
- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan
- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (*improvement*) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggung jawabnya
- j. Memastikan kesiapan personel dan jadwal shift kerja di bawah *Airport Operation Air Side Manager*

- k. Memastikan terlaksananya pengawasan kepatuhan aspek keselamatan *ground handling operator*
- l. Memastikan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang *Airport Operation Airside Department Head*.

8. Airport Operation Land Side, Terminal and Services Improvement Department Head

- a. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati
- c. Memastikan perannya sebagai *people manager* pada unit kerjanya
- d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain
- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan
- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan
- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggungjawabnya
- j. Memastikan kesiapan personel dan jadwal *shift* kerja di bawah *Airport Operation Land Side, Terminal and Services Improvement Department Head*

- k. Memastikan pelaksanaan operasi bandar udara sisi darat (land side) dan terminal penumpang serta pengawasan operasional dan layanan pelanggan di terminal kargo dan pos berdasarkan kebijakan, strategi, dan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- l. Memastikan pelaksanaan kegiatan customer service dan hospitality berdasarkan kebijakan, strategi dan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- m. Memastikan pengelolaan complain pelanggan melalui customer service desk, call center, social media dan e-mail telah ditindaklanjuti
- n. Memastikan terlaksananya pengukuran self assessment Airport Service Quality (ASQ)
- o. Memastikan ketersediaan dan pemeliharaan kebersihan sisi darat (land side), landscape dan Gedung terminal (terminal building)
- p. Memastikan terlaksananya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang Airport Operation Land Side, Terminal and Services Improvement Department Head.

9. Airport Rescue and Fire Fighting Operation Head

- a. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati
- c. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya
- d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain

- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan
- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan
- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggungjawabnya
- j. Memastikan kesiapan personel dan jadwal shift kerja di bawah Airport Operation Land Side, Terminal and Services Improvement Department Head
- k. Memastikan pengelolaan kondisi darurat melalui perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan dalam mengelola personel dan peralatan airport rescue and fire fighting berdasarkan kebijakan, strategi dan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- l. Memastikan dilaksanakannya penanganan pemindahan pesawat udara rusak akibat kecelakaan berdasarkan kebijakan, strategi dan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- m. Memastikan tersedianya pemeliharaan dan perbaikan fasilitas kendaraan Airport Rescue and Fire Fighting Operation Head.
- n. Memastikan terlaksananya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang Airport Rescue and Fire Fighting Operation Head.

10. Airport Security Department Head

- a. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)

- b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati
- c. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya
- d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain
- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan
- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan
- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggungjawabnya
- j. Memastikan kesiapan personel dan jadwal shift kerja di bawah Airport Security Manager
- k. Memastikan terlaksananya kegiatan airport security sesuai dengan Airport Security Programme (ASP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan secara konsisten
- l. Memastikan design dan layout Screening Check Point (SCP) serta bandar udara sesuai dengan fungsi keamanan penerbangan
- m. Memastikan terlaksanakannya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang Airport Security Department Head.

11. Airport Technical Division Head

- a. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati
- c. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya
- d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain
- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan
- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan
- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggungjawabnya
- j. Memastikan tersedianya pengelolaan fasilitas (facilities) bandar udara dalam mendukung operasi bandar udara
- k. Memastikan kesiapan operasional seluruh peralatan (equipment) bandar udara dalam mendukung operasi bandar udara
- l. Memastikan kesiapan operasional dan perawatan (maintance) seluruh peralatan teknologi bandar udara baik peralatan elektronik bandar udara maupun infrastruktur jaringan (network) dan internet serta terimplementasinya sistem

Information Communication Technology (ICT) di bandar udara sesuai dengan ketentuan yang berlaku

- m. Memastikan layanan Information Communication Technology (ICT) bandar udara dan information technology helpdesk di Kantor Cabang berfungsi dengan baik
- n. Memastikan kepuasan pelanggan atas terpenuhinya fasilitas (facilities), peralatan (equipment) dan perangkat teknologi bandar udara
- o. Memastikan tercapainya tingkat level of service sesuai standar minimum ketentuan yang berlaku
- p. Memastikan tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang Airport Technical Division Head.

12. Airport Commercial Division Head

- a. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati
- c. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya
- d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain
- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan
- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan

- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggungjawabnya
- j. Memastikan terimplementasinya pengelolaan kegiatan perencanaan dan perumusan strategi optimasi pendapatan aeronautika dan non aeronautika
- k. Memastikan terimplementasinya pengelolaan kegiatan pencapaian target produksi dan pendapatan aeronautika dan non aeronautika
- l. Memastikan terimplementasinya pengelolaan kegiatan pencapaian target produksi dan pendapatan sector karga
- m. Memastikan terimplementasinya pengelolaan kegiatan pengembangan usaha
- n. Memastikan tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang Airport Commercial Division Head

13. Airport Administration Division Head

- a. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati
- c. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya
- d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain
- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan

- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan
- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggungjawabnya
- j. Memastikan terimplementasinya pengelolaan aktivitas keuangan Kantor Cabang
- k. Memastikan terimplementasinya kegiatan human capital business partner di Kantor Cabang
- l. Memastikan tercapainya kepuasan pelanggan atas layanan general services dan pengelolaan dokumen administrasi perkantoran
- m. Memastikan tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang Airport Administration Division Head.

14. Finance Manager Department Head

- a. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati
- c. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya
- d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain
- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan

- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan
- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggungjawabnya
- j. Memastikan aktivitas penerimaan kas/bank dan pembayaran di Kantor Cabang berjalan dengan lancar sesuai dengan ketentuan berlaku.
- k. Memastikan terlaksananya aktivitas piutang usaha meliputi konfirmasi, pemantauan (monitoring) dan penagihan piutang tepat waktu serta terealisasinya komitmen pembayaran piutang.
- l. Memastikan terlaksananya pengelolaan aktivitas asset tetap dan persediaan sesuai dengan kebijakan, strategi dan prosedur yang telah ditetapkan
- m. Memastikan terlaksananya proses penghapusan asset tetap Perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- n. Memastikan terlaksananya pengurusan izin untuk asset tetap yang memerlukan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
- o. Memastikan terlaksananya pengurusan sertifikat tanah yang diperoleh sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- p. Memastikan tersedianya data dukung dalam pelaksanaan kerja sama pemanfaatan asset Perusahaan atau kerja sama pemanfaatan asset instansi lain dengan Perusahaan

- q. Memastikan tersedianya kebijakan dan strategi pengamanan asset tetap Perusahaan yang clean and clear
- r. Memastikan terlaksananya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang Finance Manager Department Head.

15. Accounting Department Head

- a. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati
- c. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya
- d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain
- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan
- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan
- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggungjawabnya
- j. Memastikan terlaksananya pengelolaan proses penyusunan, pengendalian dan pelaporan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) Kantor Cabang untuk mendukung tercapainya target kinerja Kantor Cabang yang telah

ditetapkan dan penyampaian feedback kepada seluruh unit kerja internal di Kantor Cabang

- k. Memastikan penyusunan laporan keuangan sesuai dengan pedoman standar akuntansi yang berlaku
- l. Memastikan penyusunan laporan manajemen sesuai ketentuan yang berlaku
- m. Memastikan perencanaan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku meliputi verifikasi, perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak
- n. Memastikan terlaksananya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang Accounting Department Head.

16. Human Capital Business Partner Department Head

- a. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati
- c. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya
- d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain
- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan
- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan
- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan

- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggung jawabnya
- j. Memastikan terlaksananya pengelolaan human capital administration, remunerasi dan benefit pegawai serta menjadi mitra strategis dalam bidang human capital
- k. Memastikan tercapainya penerapan budaya Perusahaan dan engagement pegawai
- l. Memastikan terlaksananya aktivitas pengembangan pegawai dan manajemen pengetahuan (knowledge management)
- m. Memastikan terpenuhinya kebutuhan jumlah pegawai sesuai peraturan yang berlaku dan beban kerja masing-masing unit kerja
- n. Memastikan tersedianya laporan pembiayaan disiplin pegawai sesuai ketentuan yang berlaku di Perusahaan
- o. Memastikan terlaksananya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang Human Capital Business Partner Department Head

17. General Services Department Head

- a. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- b. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati
- c. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya
- d. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya
- e. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain

- f. Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan
- g. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan
- h. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan
- i. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggungjawabnya
- j. Memastikan tersedianya pelayanan perkantoran, gedung perkantoran, gedung dan fasilitas alat tulis kantor, pengelolaan pakaian dinas dan komunikasi, pengelolaan perjalanan dinas, pelayanan transportasi dan akomodasi pegawai, pelayanan kerumahtanggaan, dukungan kegiatan acara Perusahaan serta fasilitas pengiriman barang Perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- k. Memastikan terlaksananya pemeliharaan kebersihan area perkantoran (indoor dan outdoor)
- l. Memastikan terlaksananya kegiatan aktivitas keprotokolan dalam mendukung operasional Perusahaan
- m. Memastikan terlaksananya pengelolaan dokumen dan arsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- n. Memastikan terlaksananya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang General Services Department Head.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

5.1.1 Sub fokus 1 Peran dan ruang lingkup General Services dalam

mendukung operasional perusahaan PT. Angkasa Pura Indonesia

Berikut ini adalah pertanyaan dan jawaban dari hasil penelitian kepada 4 Informan mengenai Peran dan ruang lingkup General Services dalam mendukung operasional perusahaan PT. Angkasa Pura Indonesia

1. Apa Peran utama General Services dalam pengelolaan ruang kerja agar menunjang kegiatan operasional PT. Angkasa Pura Indonesia?
2. Apa yang menjadi Ruang lingkup tugas dan tanggung jawab General Services dalam mendukung aktivitas harian perusahaan?
3. Bagaimana Pengelolaan fasilitas kerja oleh General Services untuk menciptakan produktivitas, kenyamanan, dan efektivitas kerja karyawan.

Tabel 5.1

Jawaban Informan mengenai Peran dan ruang lingkup General Services dalam mendukung operasional perusahaan PT. Angkasa Pura Indonesia

Informan	Jawaban	Jawaban	Jawaban	Waktu
	pertanyaan 1	pertanyaan 2	pertanyaan 3	
Supervisor	General Services	Tanggung	Dalam	29/08/25
General	merupakan	jawabnya	pelaksanaan	
Services	bagian umum	mencakup	tugasnya,	

	yang memiliki pemastian	General	
	cakupan kerja kelancaran	Services juga	
	luas, mulai dari operasional	menjalिन kerja	
	pengelolaan umum	sama dengan PT	
	urusan	Angkasa Pura	
	kesekretariatan,	Support,	
	pelayanan	khususnya	
	protokoler,	dalam	
	hingga	pemeliharaan	
	pemeliharaan	kebersihan	
	sarana dan	lingkungan	
	prasarana	kerja,	
	gedung kantor.	pengelolaan	
		fasilitas	
		penunjang, serta	
		monitoring	
		penggunaan	
		fasilitas melalui	
		aplikasi	
Protokoler	General Services	Lingkup	Perawatan rutin 29/08/25
pengelolaan	memiliki fungsi	pekerjaannya	menjadi
keuangan	utama sebagai	meliputi	kewajiban,
	sistem	pengadaan	seperti

	pendukung barang dan pengecekan AC, (support system) jasa, kebersihan yang menjamin perawatan lingkungan kelancaran fasilitas kerja, serta berbagai fasilitas kantor, hingga perawatan kantor, sehingga pemberian fasilitas operasional layanan pendukung perusahaan kepada tamu lainnya, demi dapat berjalan atau pihak luar terciptanya optimal. yang kenyamanan berkunjung ke bagi seluruh perusahaan. pegawai.	
Administrasi	General Services Tanggung	Dalam 29/08/25
General Services	merupakan unit jawabnya pelaksanaan pelayanan mencakup tugasnya, umum yang pemastian General menangani kelancaran Services berbagai operasional menerapkan kegiatan umum, seperti prosedur perusahaan, penyediaan standar, mulai dari konsumsi, misalnya kebutuhan menjaga kewajiban operasional kebersihan reservasi	

sehari-hari, lingkungan terlebih dahulu penyelenggaraan kantor, serta sebelum acara atau event, melakukan menggunakan rapat, hingga perbaikan fasilitas, agar kunjungan dari fasilitas jika semua kegiatan pihak eksternal. diperlukan. lebih teratur.

Sumber: Hasil olahan penulis 2025

Berdasarkan keterangan dari keempat informan, dapat disimpulkan bahwa General Services berperan sebagai unit pendukung strategis (support system) yang memastikan kelancaran operasional perusahaan. Perannya sangat vital karena menjamin setiap unit kerja dapat berfungsi optimal tanpa hambatan fasilitas maupun layanan penunjang. Dengan kata lain, General Services menjadi pondasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, nyaman, dan produktif bagi seluruh karyawan. Ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya juga sangat luas, mencakup pengelolaan fasilitas kerja seperti penyediaan ruang kantor, ketersediaan peralatan kerja, pemeliharaan pendingin ruangan (AC), jaringan listrik, toilet, hingga sarana dan prasarana lainnya yang menunjang kelancaran aktivitas sehari-hari. Selain itu, General Services juga bertugas dalam bidang pelayanan umum dan kesekretariatan, misalnya memberikan dukungan administrasi, menyelenggarakan protokoler, menyiapkan konsumsi untuk kegiatan tertentu, serta memberikan pelayanan bagi tamu eksternal atau pihak luar yang berkunjung ke perusahaan.

Tidak hanya berhenti pada penyediaan fasilitas, General Services juga memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga keberlangsungan operasional

melalui perawatan rutin dan terjadwal. Perawatan ini meliputi pengecekan fasilitas fisik, kebersihan lingkungan kerja, serta pemeliharaan sarana penunjang lainnya agar tetap layak digunakan. Upaya ini dilakukan untuk memastikan kenyamanan, efektivitas, serta produktivitas kerja para karyawan di setiap divisi tetap terjaga. Lebih lanjut, dalam pelaksanaan tugasnya, General Services tidak bekerja sendiri, melainkan juga menjalin kerja sama dengan pihak ketiga seperti PT. Angkasa Pura Support, khususnya dalam hal pemeliharaan kebersihan, pengelolaan fasilitas penunjang, hingga monitoring penggunaan fasilitas yang kini mulai dilakukan dengan bantuan sistem aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa General Services berfungsi bukan hanya sebagai penyedia sarana, tetapi juga sebagai pengelola yang memastikan fasilitas selalu dalam kondisi optimal, terintegrasi, dan siap pakai. Dengan demikian, peran General Services dapat dikatakan menyeluruh dan sangat strategis karena keberadaannya benar-benar mendukung keberlangsungan operasional perusahaan secara keseluruhan.

5.1.2 Sub fokus 2 Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mekanisme Implementasi dalam pengelolaan Fasilitas

Berikut ini adalah pertanyaan dan jawaban dari hasil penelitian kepada 4 Informan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mekanisme Implementasi dalam pengelolaan Fasilitas

1. Apakah Asset Management & General Services memiliki standart Operasional Perusahaan (SOP) yang mengatur tentang fasilitas kerja?
2. Apakah di dalam pengelolaan fasilitas kerja sudah sesuai dengan standart Operasional Perusahaan (SOP) yang ada di bagian General Services?

3. Bagaimana prosedur penanganan keluhan karyawan terkait fasilitas General Services agar fasilitas kerja menjadi lebih terintegrasi efisien, dan menunjang produktivitas?

Tabel 5.2

Jawaban Informan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mekanisme Implementasi dalam pengelolaan Fasilitas

Informan	Jawaban pertanyaan 1	Jawaban pertanyaan 2	Jawaban pertanyaan 3	waktu
General Services Department Head	Setiap aktivitas operasional telah didukung oleh prosedur kerja yang menjadi pedoman resmi, sehingga pelaksanaannya lebih terarah dan aturan berlaku.	Ya, Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi wajib, dengan setiap pekerjaan dapat tertib, konsisten, dan dipertanggungjawabkan.	Pemeliharaan fasilitas harus dilakukan secara berkala dan terkontrol untuk memastikan keberlangsungan fungsi serta mencegah terjadinya kerusakan yang lebih besar.	29/08/25

Supervisor	Ya, prosedur	Ya, Secara umum	Apabila	29/08/25
General	kerja sudah	kegiatan	terjadi	
Services	tersedia dan	operasional	permasalahan	
	biasanya	General Services	pada fasilitas,	
	tertuang secara	berjalan lancar,	langkah yang	
	jelas dalam	meskipun sempat	dilakukan	
	bentuk	terjadi perubahan	adalah	
	instruksi kerja	nama perusahaan	menganalisis	
	yang menjadi	yang tetap dapat	kondisi	
	acuan	diatasi dengan	terlebih	
	pelaksanaan	baik tanpa	dahulu,	
	tugas bagi	mengganggu	kemudian	
	seluruh	proses kerja.	menentukan	
	pegawai.		apakah	
			peralatan	
			masih dapat	
			diperbaiki	
			atau perlu	
			dilakukan	
			pengadaan	
			baru, dengan	
			tetap	
			menyesuaikan	

			pada ketersediaan biaya.	
Protokoler	Setiap kegiatan	Pelaksanaan	Jika terjadi	29/08/25
pengelolaan	yang dilakukan	seluruh kegiatan	kerusakan,	
keuangan	wajib sesuai	General Services	perbaikan	
	dengan SOP	selama ini sudah	akan segera	
	yang berlaku.	sesuai dengan	dilaksanakan,	
	Proses	prosedur,	namun tetap	
	administrasi,	meskipun tetap	mempertimba	
	seperti	ada evaluasi	ngkan	
	pengajuan	untuk	anggaran yang	
	penggunaan	peningkatan	tersedia agar	
	ruang rapat,	kualitas layanan.	tidak	
	harus disertai		membebani	
	nota dinas dan		alokasi biaya	
	dicatat melalui		perusahaan.	
	aplikasi <i>Nadia</i>			
	agar lebih			
	transparan.			
Administrasi	SOP	Ya,	Secara	Setiap tahun, 29/08/25
General	sebenarnya	keseluruhan,	kantor pusat	
Services	sudah tersedia,	kegiatan tetap	melalui	

namun dalam berjalan sesuai General
praktiknya standar yang Services
terkadang berlaku dan menyelenggarakan
implementasi menjadi acuan akan survei
tidak dapat bagi seluruh kepada
dilaksanakan pegawai. karyawan
100% karena untuk
adanya kondisi menampung
khusus yang masukan
tidak bisa terkait kinerja
dihindari. selama satu
tahun,
termasuk
keluhan yang
ada, yang
kemudian
dijadikan
dasar evaluasi
dan perbaikan
layanan pada
tahun
berikutnya.

Berdasarkan keterangan dari keempat informan, dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan tugasnya, General Services di PT. Angkasa Pura Indonesia telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman resmi yang menjadi acuan utama dalam setiap aktivitas operasional. Keberadaan SOP ini sangat penting karena menjadikan pekerjaan lebih tertib, konsisten, terarah, serta dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku. Secara umum, pelaksanaan kegiatan operasional General Services telah berjalan sesuai dengan SOP, meskipun dalam praktiknya terkadang terdapat kondisi khusus yang membuat implementasinya tidak selalu bisa dilakukan secara penuh. Namun, hal ini tidak mengurangi fungsi SOP sebagai standar kerja yang tetap menjadi landasan utama dalam setiap kegiatan. Prosedur kerja juga dituangkan dalam bentuk instruksi tertulis maupun melalui aplikasi khusus seperti *Nadia* yang digunakan untuk mencatat dan memproses administrasi, termasuk dalam pengajuan pemakaian ruang rapat agar lebih transparan dan terdokumentasi dengan baik.

Dalam hal pemeliharaan fasilitas, General Services menerapkan mekanisme yang terkontrol dan terjadwal secara berkala untuk memastikan fasilitas selalu berfungsi dengan baik serta mencegah kerusakan lebih besar di kemudian hari. Apabila ditemukan masalah, langkah penanganan dilakukan secara bertahap, mulai dari analisis kondisi, perbaikan jika masih memungkinkan, hingga pengadaan baru dengan mempertimbangkan ketersediaan anggaran agar tidak membebani biaya operasional perusahaan. Selain itu, bentuk pengawasan dan evaluasi juga rutin dilakukan, salah satunya melalui survei tahunan kepada karyawan untuk menampung masukan, keluhan, maupun saran perbaikan. Hasil dari survei ini

kemudian dijadikan dasar bagi General Services dalam meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat penerapan SOP di masa mendatang. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa keberadaan SOP dan mekanisme implementasinya di General Services tidak hanya berfungsi sebagai pedoman administratif, tetapi juga sebagai alat kontrol, evaluasi, dan peningkatan berkelanjutan dalam pengelolaan fasilitas kerja di perusahaan.

5.1.3 Sub fokus 3 Sistem Peminjaman Ruang Rapat dan Pemanfaatan Teknologi Pendukung

Berikut ini adalah pertanyaan dan jawaban dari hasil penelitian kepada 4 Informan mengenai Sistem Peminjaman Ruang Rapat dan Pemanfaatan Teknologi Pendukung

1. Bagaimana proses detail peminjaman ruang rapat, dan siapa saja pihak yang terlibat dalam proses tersebut?
2. Apa saja potensi risiko atau kendala yang mungkin terjadi jika proses peminjaman ruang rapat masih dilakukan secara manual atau tanpa sistem aplikasi khusus?
3. Apakah penggunaan aplikasi peminjaman ruang rapat akan membantu pekerjaan di PT. Angkasa Pura Indonesia?

Tabel 5.3
Jawaban Informan mengenai Sistem Peminjaman Ruang Rapat dan Pemanfaatan Teknologi Pendukung

Informan	Jawaban pertanyaan 1	Jawaban pertanyaan 2	Jawaban pertanyaan 3	Waktu
General Services Department Head	Setiap peminjaman fasilitas harus diajukan terlebih dahulu melalui General Services dengan nota dinas, paling lambat satu hari sebelum penggunaan. Jika pengajuan disetujui, General Services akan menyiapkan ruangan sesuai kebutuhan dan memastikan	Risiko utama yang dihadapi adalah tabrakan jadwal	Sangat membantu dan dibutuhkan, agar kegiatan operasional semakin efisien dan lengkap	29/08/25

konfirmasi kepada
unit terkait.

Supervisor	Pengajuan	Sering	Kehadiran	29/08/25
General Services	dilakukan melalui aplikasi <i>Nadia</i> dengan tujuan ditunjukan kepada aset General Services, informasi jumlah peserta yang hadir. Pihak terlibat dalam proses ini dipimpin dan pegawai memberikan dinas, General Services akan memberikan instruksi lanjut melakukan	terjadi tabrakan jadwal pelaksanaan, namun apabila tersedia aplikasi khusus yang mengatur secara terintegrasi, maka pengelolaan jadwal akan jauh lebih baik dan terhindar serta dari benturan.	aplikasi sangat penting karena dapat memberikan informasi detail terkait fasilitas, termasuk spesifikasi ruang rapat, sehingga memudahkan pengguna baik dari internal maupun eksternal perusahaan untuk melakukan peminjaman dan sesuai kebutuhan.	

	monitoring				
	terhadap jalannya kegiatan.				
Protokolern	Proses peminjaman ruang rapat melibatkan berbagai pihak, mulai dari pemohon, pimpinan, staf General Services berperan mengatur jadwal dan ketersediaan ruangan.	Risiko utama yang sering muncul adalah bentroknya jadwal penggunaan ruang rapat, terutama jika pemohon lupa mengajukan permintaan secara resmi.	Dengan adanya aplikasi, data penggunaan fasilitas terdokumentasi dengan baik, sehingga risiko bentrokan jadwal semakin kecil dan transparansi layanan meningkat.	29/08/25	
Administra	Proses peminjaman fasilitas dilakukan	Risiko utama yang dihadapi	Pemanfaatan aplikasi menjadi solusi penting	29/08/25	

General	dengan	adalah	karena	mampu
Services	melibatkan	tabrakan	meningkatkan	
	pemohon	dari jadwal	efisiensi	
	General Services,	penggunaan	pengelolaan	
	di mana pengajuan	fasilitas,	fasilitas,	
	harus dilakukan	terutama	mendukung	
	minimal satu hari	ruang rapat,	pendataan secara	
	sebelumnya	yang terjadi	sistematis, serta	
	melalui nota dinas.	apabila tidak	sangat membantu	
	Setelah disetujui,	ada	dalam	
	General Services	koordinasi	penyusunan	
	akan menyiapkan	lebih awal.	laporan akhir	
	ruangan dan		tahun.	
	mengonfirmasi			
	kepada unit			
	terkait.			

Sumber: Hasil olahan penulis 2025

Berdasarkan keterangan dari keempat informan, dapat disimpulkan bahwa proses peminjaman ruang rapat di PT. Angkasa Pura Indonesia pada dasarnya dilakukan melalui pengajuan resmi kepada General Services, baik dalam bentuk nota dinas maupun melalui aplikasi *Nadia*. Pengajuan umumnya harus dilakukan minimal satu hari sebelum kegiatan dilaksanakan, dengan mencantumkan informasi yang jelas, seperti jumlah peserta dan tujuan rapat. Setelah permohonan diterima,

General Services akan menyiapkan ruangan sesuai kebutuhan, memberikan konfirmasi kepada unit terkait, serta melakukan monitoring terhadap jalannya kegiatan. Proses ini melibatkan berbagai pihak, mulai dari pemohon, pimpinan, hingga staf General Services yang bertugas mengatur jadwal serta memastikan ketersediaan ruang rapat.

Namun, dari sisi kendala, seluruh informan sepakat bahwa risiko utama yang sering muncul adalah tabrakan atau bentrokan jadwal penggunaan ruang rapat, terutama jika pengajuan dilakukan secara manual, terlambat, atau tidak terdokumentasi dengan baik. Kondisi ini dapat menghambat kelancaran operasional dan menimbulkan ketidakefisienan dalam pemanfaatan fasilitas. Oleh karena itu, pemanfaatan aplikasi khusus dinilai sangat penting dan strategis karena mampu mengatur jadwal secara lebih terintegrasi, mendukung transparansi, serta mengurangi risiko benturan penggunaan ruang. Selain itu, penggunaan aplikasi juga memberikan keuntungan tambahan, seperti pencatatan data yang lebih sistematis, kemudahan dalam memperoleh informasi detail terkait fasilitas yang tersedia, serta mendukung penyusunan laporan tahunan secara lebih akurat. Dengan demikian, penerapan teknologi dalam sistem peminjaman ruang rapat tidak hanya membantu efisiensi operasional General Services, tetapi juga memperkuat akuntabilitas dan transparansi layanan dalam mendukung kebutuhan perusahaan.

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

5.2.1 Pembahasan Peran dan Ruang Lingkup General Services dalam Mendukung Operasional Perusahaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa General Services memiliki peran vital sebagai unit pendukung (support system) yang menjamin kelancaran operasional PT. Angkasa Pura Indonesia. Peran ini tidak hanya sebatas penyedia sarana, melainkan juga sebagai pengelola yang memastikan seluruh fasilitas siap digunakan dan mampu menunjang produktivitas karyawan. Temuan ini selaras dengan konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang dijelaskan oleh Bintoro et al. (2022), di mana efektivitas organisasi sangat bergantung pada pengaturan unsur manusia beserta fasilitas yang mendukungnya. Dengan kata lain, keberadaan General Services menjadi jembatan antara kebutuhan SDM dan sarana pendukung yang memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi.

Ruang lingkup kerja General Services yang teridentifikasi dalam penelitian ini meliputi penyediaan ruang kerja, pemeliharaan fasilitas, pelayanan administrasi umum, pengadaan barang/jasa, hingga pelayanan protokoler. Hal ini memperkuat definisi fasilitas kerja menurut Moenir (2018) dan Asri (2019), bahwa fasilitas merupakan sarana yang disediakan organisasi untuk memperlancar jalannya aktivitas kerja, meningkatkan produktivitas, serta menciptakan kenyamanan bagi pegawai. Dengan lingkup yang luas, General Services juga berfungsi sebagai penghubung antarunit kerja, sehingga perannya sangat strategis dalam menjaga koordinasi operasional perusahaan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Andriani L. (2023) di Universitas Muhammadiyah Jakarta dan Kurniawan (2021), yang sama-sama menegaskan bahwa General Services memiliki kontribusi besar dalam menciptakan kenyamanan kerja dan mendukung produktivitas pegawai. Namun, dalam konteks PT. Angkasa Pura Indonesia, tantangannya terletak pada koordinasi lintas unit dan keterbatasan sumber daya, yang menuntut General Services untuk terus berinovasi dalam mengatur prioritas kerja. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara teori yang menekankan pada efisiensi penuh dan praktik di lapangan yang masih menghadapi kendala teknis maupun koordinasi.

5.2.2 Pembahasan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Mekanisme

Implementasi dalam Pengelolaan Fasilitas

Temuan penelitian menunjukkan bahwa PT. Angkasa Pura Indonesia telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi acuan kerja dalam pengelolaan fasilitas. SOP ini berfungsi untuk menstandarkan layanan sehingga lebih tertib, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini sesuai dengan pandangan Flippo dalam Irawan (2023) yang menyatakan bahwa fungsi manajemen tidak hanya merencanakan dan mengorganisasikan, tetapi juga memastikan adanya pedoman yang mengatur jalannya kegiatan agar berjalan sesuai tujuan.

Namun, meskipun SOP telah tersedia, implementasinya belum sepenuhnya berjalan optimal. Terdapat kondisi khusus di lapangan yang membuat prosedur tidak dapat dilaksanakan secara penuh. Fenomena ini mirip dengan hasil penelitian Ramadhan (2022) di PT PLN Surabaya, yang menekankan pentingnya fleksibilitas dalam menjalankan SOP agar sesuai dengan dinamika operasional. Hal serupa juga

diperlihatkan dalam penelitian Yusuf (2019) di PT Pertamina Jakarta, di mana keberhasilan implementasi SOP sangat ditentukan oleh faktor internal (komitmen pegawai, sosialisasi aturan) maupun faktor eksternal (anggaran dan sarana pendukung).

Dalam penelitian ini, General Services melakukan pemeliharaan rutin, monitoring kondisi fasilitas, serta evaluasi tahunan melalui survei kepada karyawan. Hal ini sejalan dengan teori fungsi pengawasan (controlling) menurut Pratama (2020), yang menekankan bahwa pengawasan diperlukan untuk memastikan kegiatan sesuai rencana serta sebagai dasar evaluasi ke depan. Dengan demikian, keberadaan SOP di PT. Angkasa Pura Indonesia bukan hanya menjadi instrumen administratif, tetapi juga sebagai alat kontrol dan evaluasi untuk menjamin keberlanjutan kualitas layanan fasilitas kerja.

5.2.3 Pembahasan Sistem Peminjaman Ruang Rapat dan Pemanfaatan Teknologi Pendukung

Hasil penelitian menemukan bahwa proses peminjaman ruang rapat di PT. Angkasa Pura Indonesia masih menghadapi kendala, khususnya bentrokan jadwal akibat keterbatasan sistem manual maupun semi-digital (nota dinas atau aplikasi *Nadia*). Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam mendukung transparansi dan efisiensi layanan masih belum optimal. Padahal, menurut Mantero (2022), fasilitas kerja seharusnya mampu mempermudah pekerjaan agar lebih efektif dan efisien.

Kehadiran aplikasi khusus untuk peminjaman ruang rapat dipandang sebagai kebutuhan mendesak. Aplikasi tersebut dapat membantu mengatur jadwal

secara real-time, meminimalisir bentrokan penggunaan ruang, sekaligus mendukung transparansi dan akuntabilitas layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Pratama (2021) yang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dalam pengelolaan fasilitas meningkatkan kepuasan pegawai karena proses menjadi lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Temuan penelitian ini juga didukung oleh hasil studi Anisa Gusti Yani (2023) yang menegaskan bahwa fasilitas kerja yang nyaman dan dikelola berbasis teknologi mampu meningkatkan motivasi serta kinerja pegawai.

Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem peminjaman ruang rapat di PT. Angkasa Pura Indonesia tidak hanya menjadi solusi teknis, tetapi juga bagian dari transformasi manajemen fasilitas menuju era digital. Implementasi aplikasi terintegrasi akan membantu General Services dalam menyediakan data yang akurat, memperkuat sistem monitoring, serta menjadi dasar penyusunan laporan tahunan. Hal ini memperlihatkan kesesuaian dengan paradigma penelitian di BAB II, bahwa salah satu upaya strategis General Services adalah modernisasi layanan berbasis teknologi agar dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pengelolaan fasilitas kerja.

5.3 Implementasi Temuan Penelitian

5.3.1 Implementasi pada Peran dan Ruang Lingkup General Services

Berdasarkan temuan penelitian, General Services terbukti berperan strategis dalam memastikan kelancaran operasional perusahaan. Implementasi dari temuan ini adalah perlunya memperkuat koordinasi lintas unit agar fungsi General Services tidak hanya sebatas penyedia fasilitas, tetapi juga menjadi penghubung yang

mampu mengintegrasikan kebutuhan antarbagian. Selain itu, General Services perlu meningkatkan prioritas layanan berbasis urgensi operasional, sehingga setiap unit kerja dapat merasakan dukungan yang setara dan tepat waktu. Penguatan kapasitas SDM General Services melalui pelatihan teknis dan manajerial juga diperlukan agar pegawai mampu memahami ruang lingkup kerja yang luas dan menjalankannya secara profesional.

5.3.2 Implementasi pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Mekanisme Pengelolaan Fasilitas

Temuan penelitian menunjukkan bahwa SOP sudah tersedia namun penerapannya belum selalu konsisten. Oleh karena itu, implementasi yang diperlukan adalah memperkuat **sosialisasi** SOP kepada seluruh pegawai, agar standar kerja benar-benar dipahami dan dijalankan dengan seragam. Selain itu, perlu adanya mekanisme monitoring berbasis digital, sehingga pelaksanaan SOP dapat diawasi secara real-time dan hasil evaluasi terdokumentasi dengan baik. General Services juga dapat mengembangkan sistem feedback internal yang memungkinkan karyawan menyampaikan masukan terkait SOP dan pengelolaan fasilitas. Dengan langkah ini, perusahaan tidak hanya memastikan kepatuhan prosedural, tetapi juga menciptakan siklus perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dalam pengelolaan fasilitas.

5.3.3 Implementasi pada Sistem Peminjaman Ruang Rapat dan Pemanfaatan Teknologi Pendukung

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa risiko utama dalam peminjaman ruang rapat adalah bentrokan jadwal akibat sistem manual. Implementasi dari

temuan ini adalah pengembangan aplikasi terintegrasi khusus untuk peminjaman ruang rapat yang mampu menampilkan ketersediaan ruangan secara real-time, mencatat riwayat pemakaian, serta menghasilkan laporan otomatis. Aplikasi ini juga sebaiknya dilengkapi dengan fitur notifikasi, sehingga pengguna dapat memperoleh konfirmasi maupun pengingat terkait jadwal pemakaian ruang rapat. Pemanfaatan teknologi ini akan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan General Services. Selain itu, data yang terekam dari aplikasi dapat digunakan sebagai dasar evaluasi tahunan untuk menilai tingkat pemakaian fasilitas, mengidentifikasi kebutuhan perbaikan, dan mendukung perencanaan strategis perusahaan ke depan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Peran General Services dalam Pengelolaan Fasilitas di PT. Angkasa Pura Indonesia*, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran dan Ruang Lingkup General Services.

General Services memiliki peran strategis sebagai unit pendukung (support system) yang menjamin kelancaran operasional perusahaan. Perannya tidak hanya terbatas pada penyediaan sarana, tetapi juga memastikan ketersediaan dan kelayakan fasilitas kerja sehingga aktivitas setiap unit dapat berjalan optimal. Ruang lingkup kerja General Services mencakup pengelolaan ruang kerja, pemeliharaan fasilitas kantor, layanan administrasi umum, pengadaan barang dan jasa, hingga pelayanan protokoler. Dengan lingkup yang luas ini, General Services menjadi pondasi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, produktif, dan nyaman.

2. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Mekanisme Implementasi

PT. Angkasa Pura Indonesia telah memiliki SOP yang menjadi pedoman resmi dalam pengelolaan fasilitas. SOP ini berfungsi sebagai instrumen pengendali untuk menciptakan ketertiban, konsistensi, serta akuntabilitas kerja. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala implementasi yang membuat SOP tidak selalu dijalankan 100%. Hal ini menunjukkan perlunya sosialisasi berkelanjutan, penguatan monitoring berbasis digital, serta evaluasi rutin agar

SOP benar-benar berfungsi sebagai pedoman operasional sekaligus budaya kerja di lingkungan perusahaan.

3. Sistem Peminjaman Ruang Rapat dan Pemanfaatan Teknologi

Proses peminjaman ruang rapat masih dilakukan secara manual maupun semi-digital, sehingga sering menimbulkan benturan jadwal dan kurangnya transparansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi khusus sangat dibutuhkan untuk mengatur peminjaman ruang rapat secara lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Penggunaan teknologi informasi akan membantu dokumentasi, memberikan informasi real-time tentang ketersediaan ruangan, serta mendukung penyusunan laporan evaluasi tahunan. Dengan demikian, transformasi digital menjadi langkah strategis dalam modernisasi layanan General Services.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa General Services berperan tidak hanya sebagai penyedia fasilitas, tetapi juga sebagai pengelola strategis yang memastikan keberlangsungan operasional perusahaan. Keberhasilan implementasi perannya sangat ditentukan oleh konsistensi penerapan SOP serta pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan fasilitas. Oleh karena itu, inovasi, koordinasi lintas unit, dan transformasi digital menjadi kunci utama dalam mewujudkan pengelolaan fasilitas yang efektif, efisien, dan berkelanjutan di PT. Angkasa Pura Indonesia.

6.2 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.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anisa Gusti Yani. (2023). *Fasilitas & Lingkungan Kerja*.
- Andriani, L. (2023). *Peran General Service dalam Efektivitas Pengelolaan Fasilitas Kerja di Universitas Muhammadiyah Jakarta*. Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Dr. Jufrina Mandulangi, SE., M.Si. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia II*.
- Edi Irawan. (2023). *Pengembangan Manajemen Sumber Daya serta Manajemen Kinerja dalam Meningkatkan Fungsi Kualitas Sumber Daya Manusia*.
- Hidayat, S. (2020). *Evaluasi Peran General Affairs dalam Manajemen Sarana Kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. Universitas Gadjah Mada.
- Kurniawan, A. (2021). *Studi Kualitatif tentang General Service dalam Menunjang Produktivitas Pegawai di PT Telkom Indonesia Bandung*. Universitas Telkom.
- Lestari, N. (2020). *Peran Layanan Umum (General Service) dalam Mendukung Kinerja SDM di Bank Syariah Indonesia*. Universitas Islam Indonesia.
- Pratama, R. (2021). *Pengaruh Pengelolaan Fasilitas Kerja oleh Bagian General Service terhadap Kepuasan Pegawai di Universitas Negeri Semarang*. Universitas Negeri Semarang.
- Putra, I. (2019). *General Service dan Efektivitas Pengelolaan Sarana Kerja di Pemerintah Provinsi Jawa Timur*. Universitas Airlangga.
- Ramadhan, F. (2022). *Analisis Manajemen Fasilitas Kerja oleh Bagian General Affairs di PT PLN (Persero) Surabaya*. Universitas Negeri Surabaya.
- Rumeen, A. R., Kojo, C., & Walangitan, M. B. (n.d.). *Pengaruh Pelatihan, Kompensasi, dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Bank BRI Cabang Palu Sulawesi Tengah*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi. (jurnal internal universitas)
- Siahaya, A. C. (2022). *Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Pegawai pada Badan Kesbangpol Provinsi Sulawesi Selatan*. [Tesis, Universitas Hasanuddin].

Suryani, D. (2022). *Peran Bagian General Affairs dalam Peningkatan Kinerja Pegawai melalui Pengelolaan Fasilitas di Pemerintah Kota Bandung*. Universitas Padjadjaran.

Wulandari, S. (2019). *Peran General Affairs dalam Pengelolaan Fasilitas Kerja pada Perusahaan Manufaktur di Bekasi*. Universitas Gunadarma.

Yusuf, H. (2019). *Manajemen Fasilitas Kerja oleh General Service dan Implikasinya terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di PT Pertamina Jakarta*. Universitas Indonesia.

Jurnal

Arianto, B. (2022). *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 5(2), 88–95.

Nurrohmah, R. I., & Cahyani, R. R. (2023). *Peran Human Capital Business Partner & General Service PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Adi Soemarmo Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan*. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 12(1), 47–49.

Sartika, A. D., & Arini, D. (2023). *Efektivitas Kerja Karyawan Ditinjau dari Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja*. *Jurnal Psikologi*, 13(2), 35–42.

Setiawan, R., & Prasetyo, D. (2023). *Kualitas Layanan General Services terhadap Kepuasan Karyawan di Perusahaan Manufaktur*. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 11(3), 55–64.

Silaban, R. S., Harahap, P. A., Manurung, A. M., & Ivanna, J. (2023). *Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Wali Kota Medan Periode 2020–2024*. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2), 2204–2205.

S. Manueke, & Robby T. Mamusung. (2022). *Pengaruh Fasilitas Kantor terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Manado*.

Yuliana, M. (2022). *Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Pendidikan*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 17–25.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan wawancara

Pertanyaan untuk General Services

Identitas Informan

a. usia :

b. Pekerjaan :

c. Alamat :

No	Daftar Pertanyaan
1	Apa peran utama General Services didalam perusahaan PT. Angkasa Pura Indonesia?
2	Apa saja yang menjadi ruang lingkup tugas dan tanggung jawab dari General Services dalam mendukung operasional harian di PT. Angkasa Pura Indonesia?
3	Bagaimana General Services dalam melakukan pengelolaan fasilitas kerja agar dapat menunjang produktivitas, kenyamanan, serta efektivitas kerja para karyawan di setiap divisi?
4	Apakah General Services memiliki standart Operasional Perusahaan (SOP) yang mengatur tentang fasilitas kerja?(Jika ada, bagaimana mekanisme implementasi SOP tersebut dalam praktik sehari-hari?)
5	Apakah di dalam pengelolaan fasilitas kerja sudah sesuai dengan standart Operasional Perusahaan yang ada di bagian General Services ?
6	Bagaimana proses detail peminjaman ruang rapat, dan siapa saja pihak yang terlibat dalam proses tersebut?
7	Apa saja potensi risiko atau kendala yang mungkin terjadi jika proses peminjaman ruang rapat masih dilakukan secara manual atau tanpa sistem aplikasi khusus?
8	Apa dampak nyata yang pernah terjadi di perusahaan akibat fasilitas kerja yang tidak berfungsi dan bagaimana penanganannya oleh General Services?
9	Bagaimana prosedur penanganan keluhan karyawan terkait fasilitas

oleh General Services agar fasilitas kerja menjadi lebih terintergritas efisien, dan menunjang produktivitas?

10 Apakah penggunaan aplikasi peminjaman ruang rapat akan membantu pekerjaan di PT. Angkasa Pura Indonesia?

Lampiran 2 Dokumentasi saat wawancara

