

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pesatnya kemajuan dalam teknologi menuntut masyarakat untuk bergerak lebih cepat dengan memperhatikan efisiensi di setiap aspek demi meraih keberhasilan. Jika tujuan organisasi tercapai, organisasi tersebut dapat dikatakan berhasil. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan pendekatan yang sistematis dan terarah, sehingga pentingnya ilmu manajemen tidak dapat diabaikan. Menurut Nasarudin et al. (2024), manajemen merupakan suatu proses, seni, ilmu, dan keahlian dalam bekerja sama mengelola usaha untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara yang efektif dan efisien. Manajemen yang baik tidak hanya bergantung pada strategi bisnis atau sumber daya manusia, melainkan juga pada faktor pendukung lainnya, seperti sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana kantor merupakan faktor penting yang mendukung suatu lembaga dalam mencapai tujuannya. Kedua hal ini perlu disiapkan dengan baik dan berkesinambungan agar dapat menjamin kelancaran aktivitas kerja karyawan. Mengingat perannya yang sangat penting dalam memfasilitasi kegiatan kerja, pengelolaan sarana dan prasarana yang efektif sangat diperlukan.

Menurut Hartadi dan Nugroho (2022), pengelolaan sarana dan prasarana mencakup aspek perencanaan, pengadaan, penyimpanan (inventarisasi), pemeliharaan, pendistribusian dan penghapusan. Adanya pengelolaan sarana dan

prasarana yang baik dapat mempermudah dan memperlancar pekerjaan karyawan. Oleh karena itu, kegiatan ini harus menjadi perhatian utama manajemen untuk melaksanakannya dengan tepat agar aktivitas kerja karyawan dapat berjalan dengan lancar. Pemeliharaan sarana dan prasarana kantor adalah bagian dari pengelolaan sarana dan prasarana kantor, sehingga diperlukan pemeliharaan yang sesuai dengan jenis sarana dan prasarana yang ada di kantor.

Pramono (2021) menyatakan bahwa pemeliharaan adalah proses menjaga atau memperbaiki kerusakan pada sesuatu agar tetap dalam kondisi baik dan siap digunakan. Secara umum, produk buatan manusia memiliki potensi untuk rusak, tetapi proses pemeliharaan dapat memperpanjang masa pakai mereka. Menurut Rita dan Supardi (2021), pemeliharaan sarana dan prasarana kantor dilakukan guna memastikan seluruh aktivitas kerja dapat berjalan dengan lancar tanpa gangguan. Gangguan terhadap pelaksanaan pekerjaan dapat muncul apabila sarana dan prasarana kantor mengalami kerusakan, sehingga pemeliharaan menjadi aspek yang krusial.

Dengan demikian, diperlukan suatu upaya manajemen yang terarah agar proses pemeliharaan dapat berlangsung secara optimal sesuai dengan setiap tahapan dalam fungsi manajemen. Adapun fungsi manajemen yang dinyatakan oleh George R. Terry (1958) dalam Syahputra dan Aslami (2023) yaitu meliputi perencanaan, pengorganisasi, pelaksanaan, dan pengendalian. Dengan menerapkan tahapan tersebut, setiap tindakan dapat berjalan dengan lancar dalam mencapai sebuah tujuan.

Penelitian ini dilakukan pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta yang merupakan perusahaan swasta nasional yang beroperasi pada bidang asuransi umum. PT Asuransi Bangun Askrida menawarkan beragam solusi asuransi untuk melindungi nasabah atas semua risiko dan kehilangan. Melalui produk-produk yang dimiliki, PT Asuransi Bangun Askrida berusaha memberikan perlindungan sehingga memberikan rasa aman dalam menghadapi risiko di masa depan.

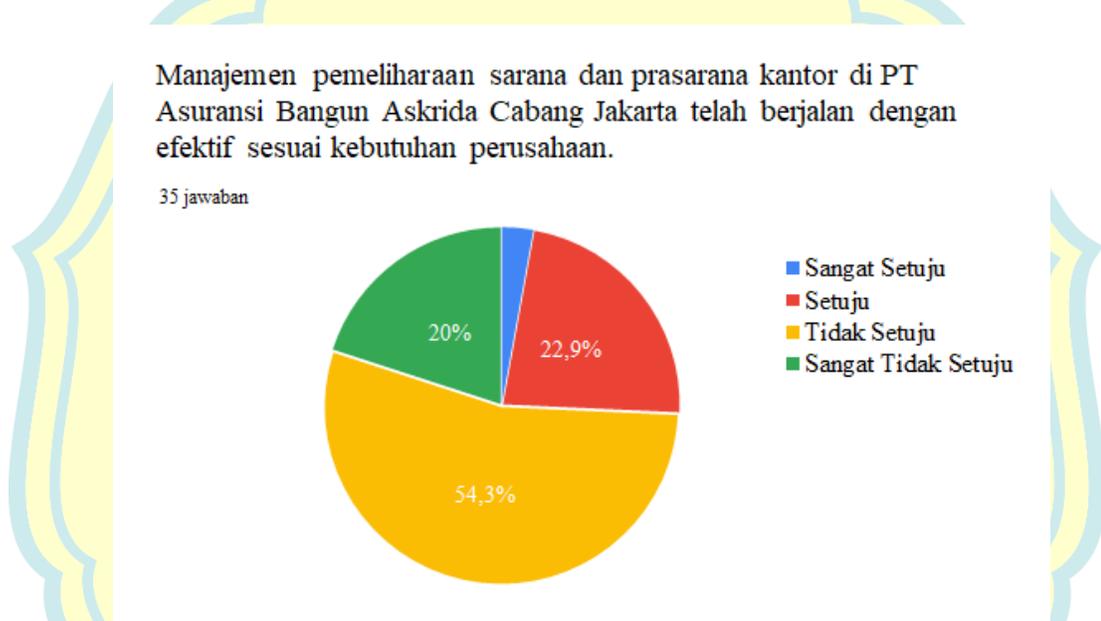
PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta memiliki lima bagian kerja yang meliputi bagian umum, bagian teknik, bagian keuangan, bagian klaim, dan bagian *marketing*. Dikarenakan perusahaan ini bergerak di sektor jasa atau pelayanan, untuk mendukung kegiatan operasional PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta tentunya sangat diperlukan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor dalam menunjang kualitas layanan yang diberikan. Sarana dan prasarana yang dikelola dengan baik tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta ditemukan bahwa masih banyak sarana dan prasarana kantor yang kurang terpelihara dengan baik. Seperti ruangan yang jarang dipakai tidak terawat, *wallpaper* yang sudah mulai mengelupas, cermin di kamar mandi yang sudah tidak layak pakai, kunci ruangan yang tidak berfungsi, dan loteng/plafon yang bolong sehingga terjadi kebocoran. PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta menghadapi dua kendala yang cukup signifikan dalam

pelaksanaan manajemen pemeliharaan sarana dan prasarana kantor. Kendala pertama yang dihadapi terletak pada usia dari sarana dan prasarana kantor yang sudah tua seiring berjalannya waktu. Misalnya ketika *air conditioner* (AC) baru dilakukan perbaikan akibat kebocoran, namun timbul masalah baru terkait suhu yang tidak terasa sejuk meskipun sudah mencapai suhu maksimalnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun dilakukan pemeliharaan, usia sarana dan prasarana yang sudah tua tetap menghambat efisiensinya. Hambatan kedua, kurangnya sumber daya manusia yang bertugas sebagai pegawai kebersihan. Pegawai kebersihan juga merangkap tugas sebagai *office boy*, sehingga waktu yang dihabiskan lebih banyak untuk membantu pekerjaan administratif dan kebutuhan karyawan daripada pemeliharaan sarana dan prasarana kantor. Kondisi ini menyebabkan kurangnya efektivitas dalam pemeliharaan sehingga banyak fasilitas tidak mendapatkan perhatian memadai yang mengakibatkan beberapa fungsi sarana dan prasarana menurun. Hal tersebut didukung dari hasil wawancara singkat bahwa dalam proses pemeliharaan sarana dan prasarana kantor pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta tidak menggunakan perencanaan dan pencatatan. Pemeliharaan hanya bersifat rutin dan terbatas pada kegiatan harian seperti menyapu, mengepel, membersihkan kaca, dan tugas-tugas kebersihan lainnya.

Untuk mendapatkan pemahaman lebih lanjut tentang temuan tersebut, peneliti melakukan pra-riset dengan menyebarkan kuesioner kepada 35 karyawan kantor, terdiri dari 4 karyawan bagian umum, 6 karyawan bagian teknik, 7 karyawan bagian keuangan, 8 karyawan bagian klaim, dan 10 karyawan bagian marketing.

Peneliti menyebarkan kuesioner tersebut kepada karyawan PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta. Peneliti menggunakan pra-riset untuk mengetahui pendapat karyawan tentang pemeliharaan sarana dan prasarana kantor yang ada di instansi terkait. Hasil dari pra-riset tersebut telah Peneliti nyatakan dalam gambar berikut ini.



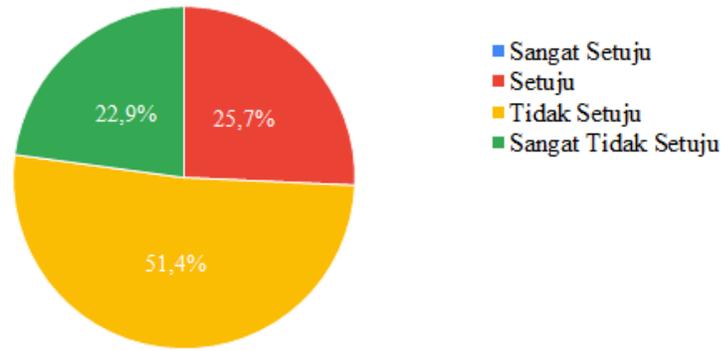
Gambar 1. 1 Hasil Pra Riset Pemeliharaan Sarana dan Prasarana

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan diagram pada Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa, sebanyak 2,9% karyawan menjawab sangat setuju, 22,9% karyawan menjawab setuju, 54,3% karyawan menjawab tidak setuju, dan 20% karyawan menjawab sangat tidak setuju ketika ditanya manajemen pemeliharaan sarana dan prasarana kantor di PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta telah berjalan dengan efektif sesuai kebutuhan perusahaan.

Semua sarana dan prasarana kantor di PT Asuransi Bangun Askrida telah terjaga dengan baik guna menunjang kelancaran aktivitas kerja.

35 jawaban



Gambar 1. 2 Hasil Pra Riset Kondisi Sarana dan Prasarana

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan diagram pada Gambar 1.2 dapat dilihat bahwa, sebanyak 0% karyawan menjawab sangat setuju, 25,7% karyawan menjawab setuju, 51,4% karyawan menjawab tidak setuju, dan 22,9% karyawan menjawab sangat tidak setuju ketika ditanya semua sarana dan prasarana kantor di PT Asuransi Bangun Askrida telah terjaga dengan baik guna menunjang kelancaran aktivitas kerja.

Banyak penelitian telah dilakukan mengenai manajemen sarana dan prasarana kantor, namun memiliki karakteristik yang berbeda-beda seperti lokasi penelitian, metode penelitian, responden penelitian, dan sebagainya. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan mengangkat topik pemeliharaan sarana dan prasarana kantor turut menjadi acuan dalam penelitian ini seperti yang dilakukan oleh Hendrisman et al., (2021) yang mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen.

Penelitian ini membahas mengenai sistem penyelenggaraan pemeliharaan sarana dan prasarana melalui komponen *input* dan komponen proses. Hasil penelitian menyoroti pentingnya koordinasi antar divisi dalam pelaksanaan kegiatan pemeliharaan agar fasilitas rumah sakit dapat terus berfungsi secara optimal.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Khalilah et al. (2023) yang merupakan penelitian dengan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini membahas mengenai pemeliharaan gedung kantor mulai dari pelaksanaan, penjadwalan, hingga kendala yang dihadapi selama proses pemeliharaan berlangsung. Hasil penelitian ini menekankan bahwa keberhasilan manajemen pemeliharaan sangat dipengaruhi oleh komitmen manajemen, ketersediaan anggaran, dan kualitas tenaga teknis yang menangani pemeliharaan gedung.

Sementara itu, kebaharuan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah mengkaji lebih lanjut tentang manajemen pemeliharaan sarana dan prasarana kantor di PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kajian terhadap manajemen pemeliharaan sarana dan prasarana kantor merupakan topik yang memiliki daya tarik tersendiri untuk ditelusuri secara mendalam, mengingat peran krusial pemeliharaan fasilitas kantor dalam menjamin efektivitas dan efisiensi operasional suatu perusahaan. Dengan merujuk pada latar belakang dan isu-isu yang telah diidentifikasi, Peneliti terdorong untuk melakukan eksplorasi lebih lanjut melalui studi berjudul “**Analisis Manajemen**

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka dirumuskan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta?
2. Bagaimana pengorganisasian pemeliharaan sarana dan prasarana kantor pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta?
3. Bagaimana pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta?
4. Bagaimana pengendalian pemeliharaan sarana dan prasarana kantor pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis perencanaan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta.
2. Mengetahui pengorganisasian pemeliharaan sarana dan prasarana kantor pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta.
3. Mengetahui pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta.

4. Mengidentifikasi pengendalian pemeliharaan sarana dan prasarana kantor pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang relevan bagi berbagai pihak. Adapun beberapa kontribusi yang dapat dihasilkan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagi PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Jakarta

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan dalam merumuskan strategi peningkatan manajemen pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, guna menunjang tercapainya efektivitas serta efisiensi dalam pelaksanaan operasional perusahaan.

2. Bagi Universitas

Memberikan kontribusi keilmuan yang relevan bagi civitas akademika, khususnya mahasiswa, serta menjadi referensi yang berguna dalam pengembangan kajian ilmu mengenai manajemen pemeliharaan sarana dan prasarana kantor.

3. Bagi Peneliti

Memperkaya wawasan dan pendalaman pemahaman terkait manajemen pemeliharaan sarana dan prasarana kantor. Selain itu, studi ini juga berfungsi sebagai sarana pembelajaran yang berharga serta referensi untuk studi lanjutan di masa mendatang.