

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam era modern yang semakin kompetitif, pengelolaan fasilitas kantor menjadi aspek penting dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan. Kantor yang tertata dengan baik dan memiliki fasilitas yang memadai dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan. Fasilitas kantor yang efektif mencakup berbagai aspek, mulai dari tempat kerja nyaman dan ergonomis, teknologi modern, hingga terpenuhinya fasilitas pendukung lainnya (2024). Selain berpengaruh terhadap kinerja dan produktivitas, fasilitas kantor juga berkontribusi terhadap kesejahteraan karyawan. Fasilitas kantor yang berkualitas menjadi salah satu kunci kesuksesan bagi perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuannya (Maulana, 2023).

Salah satu aspek dalam fasilitas kantor yang efektif adalah ketersediaan ruang rapat yang memadai. Dalam dunia bisnis dan organisasi, rapat merupakan salah satu kegiatan yang paling umum dilakukan untuk mengambil keputusan, berbagi informasi, dan berkoordinasi antar tim ataupun antar perusahaan (Pilo, 2023). Ruang rapat harus dirancang dan dilengkapi dengan peralatan yang lengkap agar tercipta lingkungan kondusif bagi peserta rapat sehingga dapat meningkatkan kelancaran dan efisiensi rapat (2023). Selain itu, ruang rapat dengan fasilitas yang memadai dapat menciptakan citra positif dan menunjukkan komitmen perusahaan terhadap profesionalisme (Rashwan,

2022). Sebaliknya, ruang rapat dengan fasilitas yang tidak memadai akan mengganggu proses rapat karena dapat menghambat komunikasi sehingga menurunkan efisiensi kerja.

Namun, konsep ruang rapat yang ideal mengalami perubahan signifikan dalam beberapa tahun terakhir, terutama setelah pandemi COVID-19. Pandemi ini telah mengubah cara perusahaan beroperasi, terutama dalam menyelenggarakan rapat (Kasana et al., 2023). Situasi ini mendorong percepatan transformasi digital, termasuk penggunaan platform konferensi video dan alat kolaborasi tim dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan (Chaniago, 2013). Adopsi pola kerja *hybrid* dan rapat virtual pasca pandemi, menuntut perusahaan memfasilitasi rapat virtual dan *hybrid* dengan teknologi memadai, seperti konektivitas andal, dan perangkat konferensi (Bloom, 2022). Pergeseran ini juga mendorong adopsi sistem reservasi digital untuk pengelolaan jadwal dan ketersediaan ruang rapat yang lebih efisien. Seperti yang dijelaskan Marchelle Klippenstein, tidak cukup hanya menyediakan aspek fisik saja, tetapi aspek non-fisik seperti integrasi teknologi menjadi krusial untuk menjawab kebutuhan dan menciptakan pengalaman pertemuan yang produktif (2022).

Di negara-negara maju, pengelolaan fasilitas kantor untuk kegiatan rapat telah berkembang pesat. Perusahaan-perusahaan tersebut menyadari bahwa ruang rapat memiliki peran penting dalam mendorong kolaborasi, pengambilan keputusan, dan inovasi, sehingga mereka berupaya untuk menciptakan fasilitas rapat yang memadai. Pasca pandemi, banyak perusahaan beralih ke model kerja

hybrid (Alisty, 2021). Tren ini memerlukan fasilitas berupa integrasi teknologi audiovisual (AV) canggih yang dapat mengakomodasi peserta tatap muka dan jarak jauh dengan lancar (Azis et al., 2024). Mereka juga menggunakan standar terbaik, seperti desain ruang rapat yang fleksibel dan penerapan sistem reservasi ruang rapat yang efisien. Sehingga membantu meningkatkan manajemen waktu, dan alokasi sumber daya. Kesejahteraan dan kenyamanan karyawan turut menjadi perhatian, sehingga banyak perusahaan negara maju berinvestasi dalam *furniture* ergonomis, pencahayaan alami, dan sistem kontrol udara yang canggih untuk meningkatkan kenyamanan dan produktivitas karyawan (G. Tran, 2024).

Tidak hanya negara-negara maju, di negara berkembang banyak perusahaan mulai memperhatikan bagaimana mengelola fasilitas rapat dengan baik untuk bersaing di era global saat ini. Perusahaan di negara berkembang sekarang dapat mengadopsi praktik terbaik dalam meningkatkan pengalaman rapat secara keseluruhan dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi yang berkaitan dengan kegiatan rapat (Patria, 2018). Di Malaysia, pemanfaatan teknologi seperti *Internet of Things* (IoT) dan *Building Information Modeling* (BIM) diterapkan untuk memungkinkan pemantauan waktu nyata, pemeliharaan prediktif, dan pengambilan keputusan berbasis data (Ling & Husain, 2024).

Di Indonesia sendiri, cukup banyak perusahaan yang menggunakan teknologi canggih seperti, proyektor, video konferensi, dan sistem presentasi interaktif untuk membantu karyawan berkolaborasi dari jarak jauh (Azis et al., 2024). Bahkan tidak sedikit perusahaan yang ada di Indonesia mulai

mengintegrasikan sistem reservasi ruang rapat digital. Perkembangan ini tidak terlepas dari keinginan dan kebutuhan untuk menggunakan teknologi yang ada agar aktivitas kerja menjadi lebih mudah, efektif, dan efisien (Putri & Amaliyah, 2023). Meskipun banyak perusahaan di negara berkembang, termasuk Indonesia, mulai mengadopsi teknologi dan praktik terbaik pengelolaan fasilitas rapat, mereka masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu diperhatikan.

Efektivitas kegiatan rapat merupakan salah satu indikator kunci dalam menilai pertumbuhan perusahaan. Namun, dalam mencapai hal tersebut tidak terlepas dari tantangan pengelolaan fasilitas rapat. Tantangan ini bukan hanya sekadar menyediakan ruangan dan peralatan, tetapi juga mencakup keterbatasan anggaran, tuntutan teknologi, manajemen ruang yang tidak optimal, atau masalah teknis lainnya seperti proyektor yang rusak (Leddy, 2023). Pertumbuhan bisnis yang cepat mendorong intensitas rapat semakin meningkat dan membuat tekanan pada ketersediaan ruang rapat. Seiring dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan pengelolaan rapat yang lebih efisien, perusahaan seringkali kesulitan dalam memenuhi kebutuhan ruang rapat yang memadai bagi karyawan.

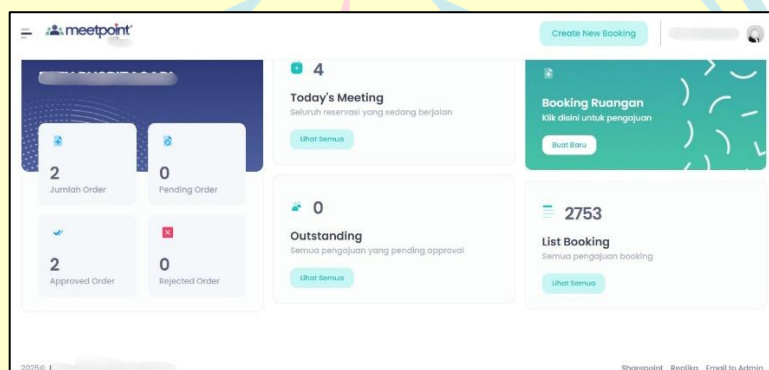
Di sisi lain, banyak perusahaan masih mengandalkan metode manual, seperti email atau lembar pemesanan berbasis kertas yang dapat menyebabkan kesalahan, pemesanan ganda, dan membutuhkan prosedur yang lama (Falysa et al., 2024). Dalam lingkungan kerja yang dinamis dimana banyak tim bersaing untuk mendapatkan ruang rapat yang terbatas, konflik penjadwalan dan

pemesanan ganda merupakan hal yang biasa terjadi (Agasteya et al., 2024). Namun, bentrokan ini dapat membuat alur kerja terganggu, menghambat kemajuan proyek, dan menyebabkan karyawan frustrasi.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan yang dilakukan oleh peneliti pada PT X, peneliti seringkali melihat masih banyak karyawan yang mengadakan rapat di ruangan kerja atau *pantry*. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas kantor dalam mendukung kegiatan rapat masih kurang memadai. Rapat di ruang kerja, terutama dengan konsep ruang kerja terbuka atau *open space*, seringkali mengganggu kenyamanan dan konsentrasi karyawan lain karena kebisingan yang ditimbulkan. Selain itu, keterbatasan kursi di ruang kerja turut menjadi masalah. Karena diadakannya rapat di ruang kerja yang sebenarnya bukan dirancang untuk kegiatan tersebut, jumlah kursi yang tersedia tidak mencukupi untuk semua peserta rapat. Akibatnya, beberapa peserta rapat harus mencari kursi tambahan atau bahkan berdiri, yang mungkin saja mengganggu kenyamanan dan fokus mereka selama rapat berlangsung.

Terkait kondisi tersebut, karyawan PT X menjelaskan bahwa, “Salah satu faktor utama mengapa masih terdapat karyawan yang melakukan rapat di ruang kerja atau bahkan *pantry* adalah karena seringkali rapat diadakan secara dadakan dan jelas rapat di tempat yang tidak seharusnya tersebut mengganggu konsentrasi karyawan lain.” (Wawancara dengan Karyawan B dari Unit *Business Performances* PT X pada tanggal 21 Januari 2025). Kondisi ini diperkuat oleh karyawan A yang menjelaskan, “Di PT X sendiri, sebenarnya terdapat aplikasi *Meetpoint*, dimana karyawan dapat reservasi ruangan *meeting*,

selama terdapat ruangan yang tersedia. Tetapi peraturannya harus booking H-1. Jadi, kalau ada *meeting* mendadak, ya sulit dapat ruangan.” (Wawancara dengan karyawan A dari Unit *General Affair* pada tanggal 23 Januari 2025). Ia juga menambahkan, ruang rapat yang tersedia biasanya telah penuh dipesan oleh *user* lain. Terlebih intensitas kegiatan rapat di PT X terbilang cukup tinggi, yakni bisa mencapai 12-18 kali dalam sehari. Karena itu, ruang untuk kebutuhan mendadak semakin sulit tersedia.

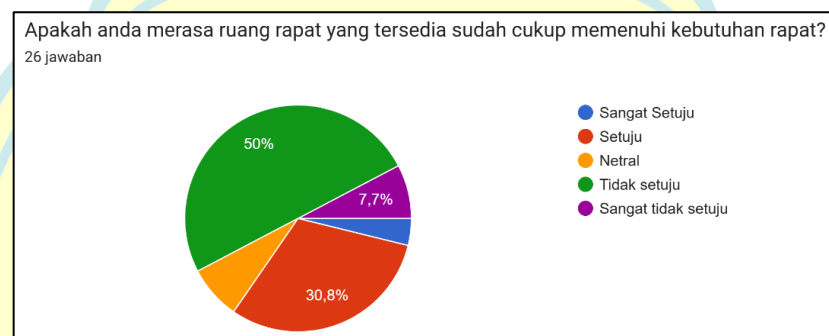


Gambar 1.1 Layar Beranda Meetpoint

Sumber: *Meetpoint* PT X (2025)

Pengelolaan fasilitas rapat meliputi dua aspek utama, yaitu aspek fisik dan non-fisik. Ruang rapat, perlengkapan, dan perangkat tambahan seperti proyektor dan koneksi internet adalah contoh aspek fisik (Roper & Payant, 2014). Sedangkan, aspek non fisik meliputi kebijakan internal, sistem reservasi digital, serta kesadaran karyawan dalam menjaga dan menggunakan fasilitas yang tersedia. Ketidaksesuaian antara kedua aspek ini dapat menyebabkan masalah, sebagaimana terlihat di PT X, yang masih kesulitan mengakomodasi kebutuhan ruang rapat yang tak terduga bahkan dengan penyediaan sistem reservasi dan fasilitas tambahan lainnya.

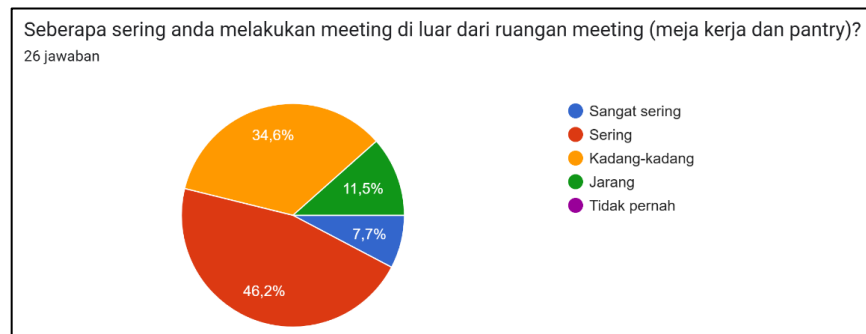
Dalam penelitian ini, juga dilakukan pra-riset dengan menyebarkan kuesioner mengenai pengelolaan fasilitas rapat kepada 26 karyawan di PT X. Sebagai bagian dari penelitian awal, pra-riset dilakukan untuk mengeksplorasi pendapat karyawan tentang pengelolaan fasilitas rapat di perusahaan dan untuk menguatkan dasar pemikiran peneliti. Hasil dari pra-riset tersebut telah Peneliti sajikan dalam bentuk visual sebagai berikut.



Gambar 1.2 Hasil Pra Penelitian Pengelolaan Fasilitas Kantor dalam Mendukung Kegiatan Rapat

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2025)

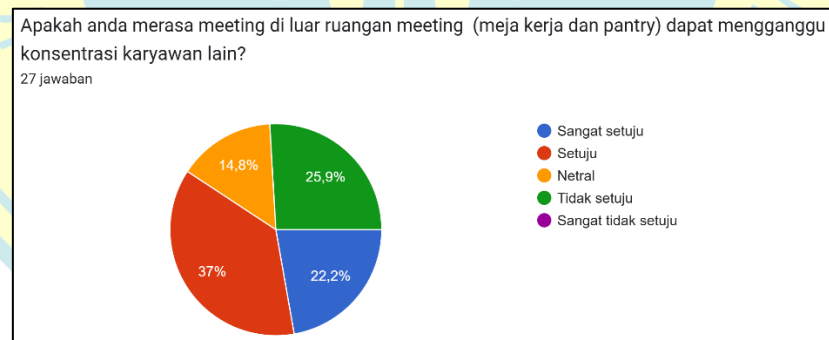
Berdasarkan gambar 1.2 bahwa dari total 26 Responden, 50% menjawab “Tidak Setuju”, 30,8% menjawab “Setuju”, 7,7% menjawab “Netral” dan “Tidak setuju”, dan 3,8% menjawab “Sangat setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa ruang rapat yang tersedia belum mencukupi kebutuhan mereka, yang sejalan dengan temuan observasi, yaitu keterbatasan ruang rapat di PT X.



Gambar 1.3 Hasil Pra Penelitian Pengelolaan Fasilitas Kantor dalam Mendukung Kegiatan Rapat

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2025)

Selanjutnya, gambar 1.3 menunjukkan bahwa dari 46,2% menjawab “Sering”, 34,6% menjawab “Kadang-kadang”, 11,5% menjawab “Jarang”, dan 7,7% menjawab “Sangat sering”. Hal ini sejalan dengan temuan observasi yang dilakukan oleh Peneliti, yang juga menunjukkan karyawan PT X sering terpaksa menggunakan tempat yang tidak sesuai untuk rapat.



Gambar 1.4 Hasil Pra Penelitian Pengelolaan Fasilitas Kantor dalam Mendukung Kegiatan Rapat

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2025)

Kemudian, berdasarkan gambar 1.4 juga menunjukkan 37% menjawab “Setuju”, 25,9% menjawab “Tidak setuju”, 22,2% menjawab “Sangat setuju”, dan 14,8% menjawab “Netral”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar

karyawan merasa rapat yang dilakukan di luar ruangan rapat, seperti meja kerja, *pantry*, dapat mengganggu konsentrasi karyawan lain.

Seiring dengan hasil pra-riset yang dilakukan, Peneliti mengidentifikasi beberapa penelitian terdahulu, seperti penelitian yang dilakukan oleh Junica Andreani, Christian Wiradendi Wolor, dan Marsofiyati (2023), dengan judul “Analisis Fasilitas Perkantoran pada Badan Kepegawaian Negara”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fasilitas perkantoran yang ada serta untuk mengetahui kekurangan fasilitas perkantoran di Badan Kepegawaian Negara. Metode yang digunakan adalah jenis kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi. Teknik pengambilan informan menggunakan metode *stratified*, di mana informan dipilih untuk mewakili berbagai kelompok atau strata dalam populasi secara proporsional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun fasilitas kantor di Badan Kepegawaian Negara cukup memadai dan modern, masih terdapat beberapa kekurangan. Kekurangan-kekurangan tersebut meliputi area parkir yang tidak cukup luas, ruang rapat yang terlalu kecil, koneksi internet yang tidak stabil, dan perangkat lunak yang sudah usang sehingga dapat memengaruhi kinerja karyawan.

Berbeda dengan temuan dalam studi yang dilakukan oleh Nathaya Aisyah Putri dan Amaliyah (2023), yaitu tentang Rancang Bangun Sistem Reservasi Ruang Rapat Berbasis *Website*. Mereka menyatakan bahwa Dinas Kehutanan Provinsi Jatim memiliki sejumlah ruang pertemuan yang memiliki fasilitas yang dapat menampung hingga ratusan orang dalam rapat. Namun, proses reservasi ruang rapat di Dinas Kehutanan Provinsi Jatim masih dilakukan secara manual,

sehingga proses peminjaman ruang rapat tidak optimal. Pemesan harus mengajukan naskah dinas undangan rapat ke bagian umum dan staf untuk mengetahui ketersediaannya. Hal ini dianggap tidak efisien karena pemesan tidak bisa mengetahui secara langsung, ruangan mana yang tersedia untuk rapat dan sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan. Mereka juga menyebut, proses tersebut dapat menimbulkan kesalahan yang disebabkan oleh *Human Error*. Oleh karena itu, perlu adanya rancang bangun sistem berbasis *website* yang dapat membantu proses pemesanan ruang rapat.

Secara umum penelitian-penelitian yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas kantor merupakan aspek penting dalam mendukung kelancaran aktivitas kerja, termasuk rapat. Penelitian Andreani et al. (2023) menyoroti kelengkapan fasilitas secara umum namun dengan keterbatasan seperti ruang rapat kecil dan internet tidak stabil. Temuan ini kontras dengan studi Putri & Amaliyah (2023) yang lebih menekankan pada keterbatasan sistem reservasi manual yang menghambat efisiensi pemesanan ruang rapat. Penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran tentang kondisi fasilitas dan tantangan reservasi di organisasi yang berbeda.

Penelitian-penelitian sebelumnya memiliki karakteristik yang beragam, baik dari segi fokus, lokasi, metode, maupun responden. Berbeda dengan yang lainnya, penelitian yang dilakukan oleh Peneliti secara khusus menitikberatkan pada pengelolaan fasilitas kantor dalam mendukung kegiatan rapat. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi research gap yang ada, yaitu kurangnya studi yang secara komprehensif mengeksplorasi pengelolaan fasilitas kantor dalam

mendukung efektivitas kegiatan rapat sehari-hari, khususnya dalam menanggapi kebutuhan rapat yang tidak terencana. Adapun metode yang digunakan Peneliti adalah pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan Peneliti, meskipun PT X telah memiliki sistem reservasi digital dan enam ruang rapat dengan kapasitas yang berbeda, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa karyawan masih sering mengadakan rapat di tempat yang tidak seharusnya. Kondisi ini disebabkan oleh kebijakan reservasi yang mewajibkan pemesanan minimal satu hari sebelumnya, sehingga menghambat akomodasi kebutuhan rapat mendadak. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara sistem pengelolaan fasilitas rapat dengan kebutuhan nyata di lapangan. PT X dipilih Peneliti sebagai lokasi penelitian karena dinilai merepresentasikan permasalahan tersebut. Untuk menindaklanjuti hasil pra-riset dan *research gap* tersebut, Peneliti bermaksud meneliti di PT X dengan judul "**Analisis Pengelolaan Fasilitas Kantor dalam Mendukung Kegiatan Rapat di PT X.**"

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti telah menetapkan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengelolaan fasilitas kantor dalam mendukung kegiatan rapat di PT X?
2. Bagaimana proses sistem reservasi rapat yang diterapkan di PT X dalam mendukung pelaksanaan kegiatan rapat di PT X?

3. Bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan penggunaan sistem reservasi rapat dalam menjawab kebutuhan rapat mendadak di PT X?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui proses pengelolaan fasilitas kantor dalam mendukung kegiatan rapat di PT X.
2. Mengetahui dan menganalisis proses sistem reservasi rapat yang digunakan oleh PT X.
3. Menggali dan menganalisis solusi yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan penggunaan sistem reservasi rapat dalam menjawab kebutuhan rapat mendadak di PT X.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penulisan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Sebagai bahan pertimbangan dan informasi untuk menangani masalah yang ada dalam pengelolaan fasilitas kantor dalam mendukung kegiatan rapat.

b. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta khususnya program studi Administrasi Perkantoran Digital.

c. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai pengelolaan fasilitas kantor dalam mendukung kegiatan rapat serta memperkuat relasi dan komunikasi yang efektif dengan karyawan PT X.

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan pengalaman pihak yang berkepentingan, khususnya dalam hal pengelolaan fasilitas tentang masalah tersebut. Ini juga akan bermanfaat bagi penelitian dengan judul yang sebanding.

