

## Analisis Manajemen Pemeliharaan Fasilitas Gedung Kantor PT Jasa Marga (Persero) Tbk

Shafa Salsabilah\*, Laila Camilia Aini\*\*, Bilqis Sablahatun Nasywa\*, Miftahul Jannah\*, Sifa Fauziah\*, dan Dede Nurhalizah\*

\* Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

\*\* Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

### ARTICLE INFO

#### Riwayat Artikel:

Diterima 1 Juli 2026

Disetujui 31 Juli 2026

#### Keywords:

Manajemen Gedung,  
Pemeliharaan Fasilitas,  
Pemeliharaan Preventif,  
POAC,  
PT Jasa Marga

### ABSTRAK

**Abstract :** *In this study, a qualitative descriptive method was used to evaluate the implementation of facility maintenance management in the office building of PT Jasa Marga (Persero) Tbk. This method uses observation, interview, and documentation techniques. The results show that technicians, supervisors, and operational managers are involved in a structured process that includes inspection, logging, reporting, and repairs. The concept of POAC (Planning, Organizing, Actuating, and Controlling) helps to better manage the maintenance of building facilities. However, there are still some obstacles. These include delayed damage handling, poor planning, budget constraints, and poor coordination between officers. As a result, to ensure that building facilities are safe, operate properly, and support the company's operations in a sustainable manner, it is necessary to improve the planning system, reporting mechanisms, coordination between officers, and preventive maintenance.*

Abstrak : Dalam penelitian ini, metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mengevaluasi penerapan manajemen pemeliharaan fasilitas di gedung kantor PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Metode ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknisi, supervisor, dan manajer operasional terlibat dalam proses terstruktur yang meliputi inspeksi, pencatatan, pelaporan, dan perbaikan. Konsep POAC (Planning, Organizing, Actuating, and Controlling) membantu mengelola pemeliharaan fasilitas gedung dengan lebih baik. Namun, masih ada beberapa hambatan. Ini termasuk penanganan kerusakan yang tertunda, perencanaan yang buruk, keterbatasan anggaran, dan koordinasi antartugas yang buruk. Akibatnya, untuk memastikan bahwa fasilitas gedung aman, beroperasi dengan baik, dan mendukung operasional perusahaan secara berkelanjutan, diperlukan peningkatan sistem perencanaan, mekanisme pelaporan, koordinasi antartugas, dan pemeliharaan preventif.

Open access article under the [CC BY-SA](#) license.



#### Alamat Korespondensi :

Shafa Salsabilah,

Dosen Program Studi Manajemen,

Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

Jln. Kramat Raya No.98, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10450

E-Mail : [salsabilahshafa839@gmail.com](mailto:salsabilahshafa839@gmail.com)

### PENDAHULUAN

Manajemen pemeliharaan fasilitas gedung merupakan salah satu bagian penting dalam menunjang kelancaran operasional perusahaan. Gedung kantor tidak hanya digunakan sebagai tempat berlangsungnya aktivitas kerja, tetapi juga menjadi sarana pendukung kenyamanan, keamanan, dan produktivitas karyawan

dalam menjalankan pekerjaannya. Untuk memastikan bahwa operasinya berjalan lancar, perusahaan harus menerapkan sistem yang efektif untuk mengelola pemeliharaan gedung kantor (Nanda, 2024).

Permen PU No. 24 Tahun 2008 Tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung menyatakan bahwa pemeliharaan bangunan adalah kegiatan menjaga keandalan bangunan, fasilitas, dan infrastruktur agar tetap layak fungsi. Pemeliharaan bangunan mencakup pengelolaan bangunan, fasilitas, dan infrastruktur untuk menjaga fisik bangunan dan umurnya sesuai dengan rencana (Partawijaya et al., 2022).

Pemeliharaan gedung kantor mencakup proses kerja sama antara semua anggota staf yang ada untuk memastikan bahwa gedung kantor digunakan secara efektif. Pemeliharaan fasilitas mencakup berbagai aspek, seperti perawatan gedung, sistem mekanik dan kelistrikan, kebersihan area, langkah-langkah keamanan, tempat parkir, serta fasilitas pendukung lainnya yang berkaitan dengan operasional perusahaan (Sufran et al., 2023). Pada pelaksanaannya, manajemen pemeliharaan fasilitas gedung sangat penting untuk menjaga kondisi gedung supaya tetap layak digunakan, aman, dan nyaman bagi seluruh pengguna gedung. Sebaliknya, pengelolaan fasilitas yang tidak memadai dapat menimbulkan berbagai masalah, seperti kerusakan pada fasilitas, terganggunya proses kerja, berkurangnya kenyamanan bagi pengguna gedung, serta meningkatnya biaya perbaikan akibat kurangnya perawatan secara berkala.

Menurut penelitian terbaru, pemeliharaan gedung sebaiknya dipandang sebagai proses yang terencana, bukan sekadar memperbaiki kerusakan setelah masalah terjadi. Penelitian mengenai manajemen pemeliharaan bangunan menegaskan bahwa perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi secara teratur sangat penting bagi keberhasilan pemeliharaan guna menjaga keamanan dan kinerja optimal fasilitas. Strategi yang sistematis diperlukan untuk menjamin bahwa kinerja bangunan tetap terjaga, karena tinjauan terhadap unsur-unsur pemeliharaan bangunan menunjukkan bahwa karakteristik teknis, organisasional, dan operasional bangunan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pemeliharaan (Partawijaya et al., 2022). Selain itu, kenyamanan penyewa dan efisiensi sumber daya juga berkaitan erat dengan pemeliharaan gedung yang efisien. Menurut sebuah studi tahun 2025 mengenai fasilitas gedung, manajemen pemeliharaan yang efektif dapat meningkatkan kenyamanan pengguna gedung dalam aktivitas sehari-hari, menjaga fungsionalitas fasilitas, serta mengurangi tingkat kerusakan. Hal ini menunjukkan bahwa pemeliharaan fasilitas gedung tidak hanya merupakan bagian dari tugas operasional, tetapi juga sangat penting untuk menjaga produktivitas dan kelangsungan operasional gedung dalam jangka panjang (Trisno et al., 2026).

PT Jasa Marga (Persero) Tbk, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan jalan tol di Indonesia, memiliki gedung perkantoran yang sangat penting untuk mendukung berbagai fungsi operasional perusahaan. Untuk memfasilitasi pelaksanaan operasi ini secara lancar, perusahaan memerlukan pendekatan yang kuat dalam pengelolaan fasilitas gedung guna memastikan bahwa seluruh infrastruktur dan fasilitas terjaga dalam kondisi optimal. Namun demikian, masih ada beberapa tantangan selama fase implementasi yang dapat menghambat efektivitas pemeliharaan fasilitas gedung, seperti kerusakan fisik pada fasilitas, keterlambatan pemeliharaan, pengawasan yang tidak memadai, dan kesulitan teknis lainnya. Jika tantangan ini tidak dikelola dengan baik, hal tersebut dapat berdampak buruk terhadap kenyamanan dan produktivitas kerja (Nanda, 2024).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas gedung kantor pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk dalam menjaga kondisi fasilitas agar tetap berfungsi dengan baik dan mendukung kegiatan operasional perusahaan, mengetahui berbagai kendala yang terjadi dalam proses pemeliharaan fasilitas gedung, seperti kerusakan fasilitas, hambatan teknis, maupun keterlambatan penanganan pemeliharaan. Secara teoritis, manajemen didefinisikan sebagai suatu proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara yang efisien dan efektif (Rojabi, 2025). Selain itu, pemeliharaan fasilitas adalah kegiatan yang dilakukan untuk menjaga dan merawat fasilitas agar tetap berfungsi dengan baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya manajemen pemeliharaan fasilitas gedung dalam mendukung efektivitas operasional perusahaan serta meningkatkan kualitas pengelolaan fasilitas gedung kantor.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan untuk mengevaluasi prosedur pemeliharaan fasilitas gedung kantor PT Jasa Marga (Persero) Tbk untuk memastikan seluruh fasilitas tetap dalam kondisi yang baik dan mendukung kelancaran operasional perusahaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan pengumpulan data pendukung yang relevan. Kondisi infrastruktur dan fasilitas, serta proses pemeliharaan fasilitas gedung diamati secara langsung. Pihak-pihak yang berwenang diwawancarai untuk mengumpulkan informasi mengenai bagaimana pemeliharaan fasilitas dilaksanakan, tantangan yang dihadapi, serta langkah-langkah yang diambil perusahaan untuk memenuhi persyaratan kualitas fasilitas gedung (Aini, 2020).

## PEMBAHASAN

Aset dan fasilitas fisik menjadi elemen penting yang dirasakan langsung oleh setiap yang menikmatinya. Mengemukakan bahwa fasilitas tidak bisa lagi dipandang sebagai sekedar pelengkap saja, tetapi sudah menjadi faktor yang melekat terhadap kepuasan pengguna (Suprayitno, 2026). Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas organisasi.

Fasilitas tidak hanya bersangkutan dengan pelayanan terhadap pelanggan, tetapi juga karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Pemeliharaan dilakukan agar fasilitas yang tersedia bisa digunakan dalam jangka waktu yang lebih panjang dengan layak dan aman. Namun, meskipun pemeliharaan dan perawatan fasilitas dilakukan, dalam praktiknya tidak selalu berjalan dengan baik. Adanya keterbatasan sumber daya dan frekuensi penggunaan menjadi salah satu kendala yang dialami berbagai perusahaan. Karena itu, pengorganisasian sumber daya untuk memelihara fasilitas juga menjadi hal penting untuk dilakukan (Suprayitno, 2026).

PT Jasa Marga (Persero) Tbk adalah perusahaan yang bergerak di bidang pembangunan dan pemeliharaan jalan tol yang berbasis di Indonesia. Tugas utama dari perusahaan ini adalah melakukan perencanaan, pembangunan, pengoperasian, serta pemeliharaan jalan bebas hambatan, atau yang lebih dikenal dengan jalan tol. Pada tahun 1987, Jasa Marga menjadi satu-satunya perusahaan pengelola jalan tol yang pengembangannya dibiayai oleh pemerintah dengan dana pinjaman luar negeri dan penerbitan obligasi. Pada akhir tahun 80-an, pemerintah mulai mengikutsertakan peran swasta dalam pembangunan jalan tol melalui mekanisme Build, Operator and Transfer (BOT) (PT Jasa Marga, 2021).

Seiring perkembangan regulasi, melalui penerbitan UU No. 38 tahun 2004 tentang jalan, dan Peraturan Pemerintah No. 15 yang lebih spesifik mengatur tentang jalan tol dibentuklah Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) dan juga penetapan tarif tol oleh Menteri Pekerjaan Umum dengan penyesuaian 2 tahun sekali. Untuk usaha jalan tol, Jasa Marga saat ini mengelola dan mengoperasikan 13 konsesi perusahaan dengan 8 (delapan) kantor cabang dan 1 (satu) anak perusahaan. Sedangkan untuk usaha non tol, Jasa Marga melakukan pemanfaatan properti dan ruang milik jalan tol untuk Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) atau biasa disebut Rest Area, dan memiliki 3 (tiga) anak perusahaan non tol (Aini, 2020).

Berdasarkan hasil analisis dari pemeliharaan dan pengelolaan gedung pusat di PT Jasa Marga (Persero) Tbk, dilakukan melalui beberapa proses seperti inspeksi gedung yang dilakukan oleh manajer area, teknisi, dan petugas kebersihan. Inspeksi ini bisa dilakukan dalam periode harian, mingguan, atau bulanan sesuai dengan SLA, dan dengan dokumen formulir inspeksi, biasanya memakan waktu sekitar 30 menit.

Selanjutnya, hasil dari inspeksi tersebut dilakukan pencatatan terjadi atau tidaknya kerusakan pada fasilitas gedung. Proses pencatatan ini umumnya memakan waktu sekitar 20 menit. Setelah dicatat, maka dilakukan pelaporan kepada manajer area lengkap dengan dokumen agar bisa dilakukan penyusunan laporan bulanan.

*Bagan 1. Rincian Proses Perbaikan*

| Penanggung Jawab    | Tahap Kegiatan | Alur Proses                                          | Dokumen Pendukung                | Waktu Respon |
|---------------------|----------------|------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------|
| Teknisi Lapangan    | Identifikasi   | Melaporkan kerusakan                                 | Form laporan                     | 15 Menit     |
|                     | kerusakan      | kepada supervisor                                    | kerusakan dan foto               |              |
| Supervisor Area     | Verifikasi     | Mengecek kondisi dan                                 | Checklist Pemeriksaan            | 20 Menit     |
|                     | Masalah        | menentukan tindakan                                  |                                  |              |
| General Manager     | Pengajuan      | General Manager                                      | Dokumen permohonan               | 10 Menit     |
|                     | permohonan     | melakukan permohonan untuk perbaikan yang diperlukan | IPA (Izin Persetujuan Aktivitas) |              |
| Tim Perbaikan       | Pelaksanaan    | Melakukan tindakan                                   | Form Perbaikan                   | 45 Menit     |
|                     | Perbaikan      | perbaikan di lokasi                                  |                                  |              |
| Manajer Operasional | Evaluasi Hasil | Memastikan perbaikan                                 | Laporan Hasil                    | 10 Menit     |
|                     |                | telah selesai                                        | Perbaikan                        |              |

Sumber: PT Jasa Marga (Persero) Tbk, dikutip dari Skripsi Laila Camilia Aini (2020)

Berdasarkan tabel di atas, proses pemeliharaan dan perbaikan gedung pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk secara keseluruhan harus melalui proses pelaporan lengkap dengan dokumen, verifikasi, dan persetujuan sebelum dilakukan perbaikan secara menyeluruh. Untuk pengelolaan dan perawatan, PT Jasa Marga (Persero) Tbk diketahui melakukan pemeliharaan gedung sebanyak 6 (enam) kali dalam waktu 3 (tiga) bulan. Dengan periode pengerjaan 2 minggu/bulan. PT Jasa Marga menerapkan pemeliharaan preventif dan korektif untuk menjaga kondisi fasilitas gedung tetap optimal (Aini, 2020).

Untuk menjaga fungsi bangunan tetap optimal, penerapan konsep POAC dalam pemeliharaan fasilitas gedung sangat penting. Hal ini mencakup pengaturan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan secara terstruktur agar kegiatan pemeliharaan dapat berjalan efektif dan sesuai standar operasional (Azzahra et al., 2023). Perencanaan (planning) dilakukan dengan membuat jadwal perawatan, menentukan fasilitas mana yang paling penting untuk dipertahankan, serta merencanakan biaya dan tindakan pencegahan untuk memastikan bahwa kondisi gedung tetap dalam kondisi terbaik. Pengorganisasian (organizing) dilakukan dengan membagi tugas kepada teknisi, supervisor, layanan kebersihan, dan manajer operasional sehingga ada tanggung jawab yang jelas untuk setiap kegiatan pemeliharaan dan tidak ada pekerjaan yang tumpang tindih. Pelaksanaan (actuating) dilakukan melalui operasi inspeksi gedung, pembersihan, perbaikan fasilitas, dan pemulihan kerusakan di lapangan. Kegiatan ini dilakukan secara teratur sesuai dengan standar operasional prosedur perusahaan. Sementara itu, pengawasan (controlling) dilakukan melalui monitor hasil pekerjaan, menilai kesesuaian pelaksanaan dengan standar operasional, dan memeriksa kondisi fasilitas untuk memastikan bahwa gedung aman, nyaman, dan beroperasi dengan baik (PT Jasa Marga, 2021).

Dalam proses pemeliharaan fasilitas gedung PT Jasa Marga (Persero) Tbk, ada beberapa hambatan yang dapat memengaruhi efisiensi pekerjaan yang dilakukan. Pertama, masalah penanganan kerusakan terjadi karena tidak semua temuan lapangan dapat diperbaiki segera. Selain itu, perencanaan pemeliharaan yang buruk, seperti penentuan prioritas perawatan yang tidak terorganisir dan jadwal inspeksi yang tidak konsisten, masih menjadi masalah. Keterbatasan lainnya adalah biaya pemeliharaan yang mencakup tenaga kerja, material, dan peralatan. Selain itu, koordinasi petugas yang buruk dapat menyebabkan ketidakseimbangan pekerjaan dan ketidakkonsistenan dalam pengawasan hasil perbaikan, sehingga beberapa fasilitas belum kembali ke kondisi terbaiknya (PT Jasa Marga Tbk, 2021).

Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan harus membuat jadwal pemeliharaan harian, mingguan, dan bulanan. Selain itu, sistem pelaporan kerusakan harus dibangun dengan cepat dan efisien sehingga setiap masalah dapat segera ditangani. Untuk mengurangi kerusakan yang lebih besar di kemudian hari, pemeliharaan preventif juga harus diprioritaskan. Agar tidak ada tumpang tindih pekerjaan, pembagian tugas antara teknisi, manajer, layanan kebersihan, dan manajer operasional harus lebih jelas. Selain itu, pengawasan dan penilaian hasil perbaikan harus ditingkatkan untuk memastikan bahwa seluruh fasilitas aman, nyaman, dan layak digunakan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa manajemen pemeliharaan fasilitas gedung kantor PT Jasa Marga (Persero) Tbk telah diterapkan dengan cara yang terencana dan terorganisir sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Kegiatan pemeliharaan melibatkan langkah-langkah seperti pemeriksaan, pencatatan, pelaporan, pelaksanaan perbaikan, dan evaluasi hasil yang dilakukan secara terus menerus. Pelaksanaan pemeliharaan juga melibatkan berbagai pihak, termasuk teknisi, pengawas, dan manajer operasional. Dengan penerapan konsep POAC (Planning, Organizing, Actuating, and Controlling), kegiatan pemeliharaan fasilitas gedung telah menjadi lebih efisien. Namun, masih ada beberapa hambatan, seperti keterlambatan penanganan kerusakan, perencanaan yang buruk, keterbatasan biaya, dan koordinasi dan pengawasan yang belum sepenuhnya efektif. Akibatnya, agar kondisi fasilitas gedung tetap baik, aman, nyaman, dan mendukung kelancaran operasional perusahaan secara berkelanjutan, diperlukan perencanaan yang lebih terjadwal, sistem pelaporan yang lebih cepat, penguatan koordinasi antarpetugas, dan optimalisasi pemeliharaan preventif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, L. C. (2020). *Manajemen pemeliharaan fasilitas dalam pengelolaan gedung di kantor pusat PT Jasa Marga (Persero) Tbk*. Jakarta [Skripsi]. Universitas Bina Sarana Informatika.
- Azzahra, S., Lenggogeni, L., & Saefudin, A. (2023). Manajemen pemeliharaan dan perawatan gedung Blok B1 Walikota Jakarta Timur. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.11231>
- Nanda, A. F. D. (2024). Afd pengaruh prestasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Jasa Marga Medan. *Jurnal Ekonomik Bisnis Manajemen Prima*, 6(1), 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.34012/jebim.v6i1.5398>

- Partawijaya, Y., Natalia, M., & Sari, A. (2022). Manajemen pemeliharaan gedung E, G, K dan V Politeknik Negeri Padang. *Jurnal Ilmiah Poli Rekayasa*, 17(2), 1–8. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30630/jipr.17.2.232>
- PT Jasa Marga. (2021). *Sekilas jasa marga*. PT Jasa Marga (Persero). <https://www.jasamarga.com/profil-perusahaan/sekilas-jasa-marga>
- PT Jasa Marga Tbk. (2021). *Adaptif dan inovatif mengatasi tantangan untuk wujudkan jalan tol berkelanjutan*. [https://investor.jasamarga.com/newsroom/ee4b9d7022\\_3010024ff5.pdf](https://investor.jasamarga.com/newsroom/ee4b9d7022_3010024ff5.pdf)
- Rojabi, M. A. (2025). *Manajemen: Teori, praktik, dan dinamika di era disrupsi* (Abdullah, Ed.). Afdan Rojabi.
- Sufran, H., Maulana, M. I., Hidayati, R., Misriani, M., & Jumyetti. (2023). Evaluasi manajemen pemeliharaan arsitektur, mekanikal, dan elektrik pada gedung hotel X di kota Padang. *Forum Profesional Teknik Sipil*, 11(2), 1–8.
- Suprayitno, D. (2026). Analisis Pelaksanaan Manajemen Pemeliharaan Fasilitas Pada Departemen Engineering Di Bulgari Resort Bali. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 2(4), 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.59435/menulis.v2i4.1099>
- Trisno, Maryani, T., Th, A. D. M., Prabowo, B. A., & Rahayu, E. (2026). Hubungan manajemen perawatan gedung dengan tingkat kepuasan penghuni. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/optimal.v6i1.9418>