



ANALISIS MANAJEMEN PEMELIHARAAN FASILITAS GEDUNG KANTOR PT JASA MARGA (PERSERO) TBK

**Sifa Fauziah, Bilqis Sablahatun Nasywa, Dede Nurhalizah
Miftahul Jannah, Shafa Salsabilah**

Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

E-Mail: sifafauziahxx99@gmail.com bilqisnasywaa@gmail.com dnurhalizah65@gmail.com,
miiiftahuljannah0@gmail.com, salsabilahshafa839@gmail.com

Abstract

This study analyzes the implementation of maintenance management for office building facilities at PT Jasa Marga (Persero) Tbk, a leading toll road operator in Indonesia that faces various challenges in keeping its facilities in optimal condition. This literature review draws on the concept of management as a process of planning, organizing, executing, and controlling, as well as facility maintenance theory, which encompasses building maintenance, mechanical and electrical systems, cleaning, security, and operational support facilities. This study employs a qualitative descriptive method with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Based on the research findings, PT Jasa Marga implements a structured preventive and corrective maintenance system, encompassing inspection, documentation, reporting, verification, repair execution, and evaluation of results. Maintenance is conducted routinely six times every three months, involving technicians, supervisors, and operational managers. However, challenges such as facility damage, delays in handling, and technical obstacles were still identified. It is concluded that building facility maintenance management is crucial for ensuring operational efficiency, comfort, and safety within the company.

Keyword: *Building Facilities, Corrective Maintenance, Maintenance Management, Preventive Maintenance, PT Jasa Marga.*

Abstrak

Penelitian ini menganalisis penerapan manajemen pemeliharaan fasilitas gedung perkantoran di PT Jasa Marga (Persero) Tbk, sebuah operator jalan tol terkemuka di Indonesia yang menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga fasilitasnya agar tetap dalam kondisi optimal. Tinjauan pustaka ini mengacu pada konsep manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian, serta teori pemeliharaan fasilitas, yang mencakup pemeliharaan gedung, sistem mekanik dan kelistrikan, kebersihan, keamanan, serta fasilitas pendukung operasional. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, PT Jasa Marga menerapkan sistem pemeliharaan preventif dan korektif yang terstruktur, mencakup pemeriksaan, pendokumentasian, pelaporan, verifikasi, pelaksanaan perbaikan, dan evaluasi hasil. Pemeliharaan dilakukan secara rutin enam kali setiap tiga bulan, dengan melibatkan teknisi, supervisor, dan manajer operasional. Namun, masih ditemukan kendala berupa kerusakan fasilitas, keterlambatan penanganan, dan hambatan teknis.

Disimpulkan bahwa manajemen pemeliharaan fasilitas gedung sangat penting untuk menjamin efisiensi operasional, kenyamanan, dan keselamatan perusahaan..

Kata Kunci: Fasilitas Gedung, Pemeliharaan Korektif, Manajemen Pemeliharaan, Pemeliharaan Preventif, PT Jasa Marga.

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).

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.

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.

LANDASAN TEORI

Manajemen strategi adalah seni untuk menyelesaikan rangkaian aaktivitas melalui orang lain untuk mengorganisasi dan merencanakan penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan dari organisasi. Pemeliharaan merupakan pekerjaan yang berkaitan dengan penjagaan, perawatan, pemeliharaan, dan perbaikan fasilitas atau peralatan agar bisa dipakai dan menghasilkan dengan memuaskan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang berbentuk yang bisa membantu untuk mempermudah dan melancarkan aktivitas.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, metode ini digunakan untuk mengevaluasi prosedur pemeliharaan fasilitas gedung katnor 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 relavan. Kondisi infrastruktur dan fasilitas, serta proses pemeliharaan fasilitas gedung dioamati 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).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah singkat 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, Opertor and Transfer (BOT)* (PT Jasa Marga, 2021).

Dengan 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).

Sedangkan untuk hasil analisis dari pemeliharaan dan pengelolaan gedung pusat di PT Jasa Marga (Persero) Tbk, dilakukan melalui beberapa proses yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Inspeksi Gedung oleh Manajer area, Teknisi, dan Cleaning Service, bisa dilakukan harian, mingguan, atau bulanan sesuai dengan SLA, dengan dokumen formulir inspeksi dan biasanya memerlukan waktu sekitar 30 menit.
- b. Pencatatan, jika terjadi kerusakan ataupun tidak, maka perlu dilakukan pencatatan untuk pengisian form, biasanya memerlukan waktu 20 menit.
- c. Melaporkan pada manajer area lengkap dengan dokumen agar bisa dilakukan form rencana yang diperlukan selanjutnya.

- d. Penyusunan laporan bulanan, dilakukan setelah hasil inspeksi keluar dan dilaporkan pada manajer area selaku penanggung jawab.

Selanjutnya, dokumen laporan yang sudah siap akan diserahkan *ke Asset Owner*, jika ditemukan adanya kerusakan, maka perlu dilakukan perbaikan gedung sarana dan prasarana melalui proses: laporan diterima → verifikasi oleh supervisor → perbaikan dan evaluasi (Aini, 2020), secara runtut prosesnya adalah:

Bagan 1. Rincian Proses Perbaikan

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

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

Berdasarkan pembahasan 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).

KESIMPULAN

Manajemen pemeliharaan bangunan di PT Jasa Marga (Persero) Tbk dilakukan 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 dukungan dokumen administrasi yang lengkap dan terstandarisasi. Perusahaan telah mengimplementasikan metode pemeliharaan preventif dan korektif untuk menjaga agar kondisi bangunan tetap optimal, aman, dan memenuhi standar penggunaan.

Selain itu, Kegiatan pemeliharaan dilakukan secara rutin dan berkala untuk meminimalkan kemungkinan kerusakan serta menjaga kelancaran operasional perusahaan. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ada beberapa masalah, seperti keterlambatan dalam penanganan, kerusakan pada fasilitas, dan kendala teknis lainnya. Oleh karena itu, peningkatan diperlukan dalam hal pengawasan, koordinasi antar pihak, serta kecepatan dalam menyelesaikan masalah guna meningkatkan efektivitas manajemen pemeliharaan fasilitas. Secara umum, manajemen pemeliharaan bangunan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kenyamanan, keamanan, dan produktivitas kerja di lingkungan perusahaan.

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.
- Nanda, A. F. D. (2024). AFD PENGARUH PRESTASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. JASA MARGA MEDAN. *Jurnal Ekonnomi Bisnis Manajemen Prima*, 6(1), 1–15.
- PT Jasa Marga. (2021). *Sekilas Jasa Marga*. PT Jasa Marga (Persero). <https://www.jasamarga.com/profil-perusahaan/sekilas-jasa-marga>
- Rojabi, M. A. (2025). *Manajemen: Teori, Praktik, dan Dinamika di Era Disrupsi* (Abdullah, Ed.). Afdan Rojabi.
- SUFRAH, H., MAULANA, M. I., HIDAYATI, R., MISRIANI, M., & Jumyetti. (2023). EVALUASI MANAJEMEN PEMELIHARAAN ARSITEKTUR, MEKANIKAL, DAN ELEKTRIKAL PADA GEDUNG HOTEL X DI KOTA PADANG. *FROFIL (Forum Profesional Teknik Sipil)*, 11(2), 1–8.
- Khalilah, H. P., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2024). Analisis manajemen pemeliharaan gedung kantor (studi kasus PT AST). *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 26(2). <https://doi.org/10.30649/aamama.v26i2.216>
- Shin, H., Lee, H. S., Park, M., & Lee, J. G. (2018). Facility management process of an office building. *Journal of Infrastructure Systems*, 24(3), 04018017. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)IS.1943-555X.0000436](https://doi.org/10.1061/(ASCE)IS.1943-555X.0000436)
- Fateye, T. B., Oluwole, T. G., Ibisola, A. S., & Agbato, S. E. (2022). Assessment of operation and maintenance practices in facilities management of office buildings in Lagos, Nigeria. *International Journal of Property Sciences*, 12(1). <https://doi.org/10.22452/ijps.vol12no1.2>
- Au-Yong, C. P., Ali, A. S., & Ahmad, F. (2014). Preventive maintenance characteristics towards optimal maintenance performance: A case study of office buildings. *Conference on Civil Engineering and Safety (CCES 2014)*.

- Santosa, S., Suroso, S., Suwanto, S., Setiyono, K. J., & Suwarno, A. (2025). Desain dan validasi model basis data pemeliharaan komponen arsitektur gedung sebagai pendukung facility maintenance management (FMM). *Wahana Teknik Sipil: Jurnal Pengembangan Teknik Sipil*, 30(1). <https://doi.org/10.32497/wahanats.v29i1.5647>
- Santosa, S., Suwanto, S., Sudarmono, S., Setiyono, K. J., Suwarno, A., Pratama, M. H. A., & Wicaksono, M. R. (2026). Desain model basisdata pemeliharaan komponen mechanical-electrical gedung sebagai pendukung facility maintenance management (FMM). *Wahana Teknik Sipil: Jurnal Pengembangan Teknik Sipil*, 30(1). <https://doi.org/10.32497/wahanats.v30i1.6296>
- Takakusagi, A., et al. (2011). Relationship between quality of building maintenance management services for indoor environmental quality and occupant satisfaction. *Building and Environment*, 46(11), 2179–2185. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2011.04.028>
- Yuliati, N. M. K. D., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2025). The analysis office facility management strategy at PT X. *International Student Conference on Business, Education, Economics, Accounting, and Management (ISC-BEAM)*. <https://doi.org/10.21009/ISC-BEAM.013.46>
- International Organization for Standardization. (2018). ISO 41001:2018 Facility management—Management systems—Requirements with guidance for use. ISO. Standar ini relevan sebagai landasan sistem manajemen fasilitas, termasuk efektivitas dan efisiensi pengelolaan fasilitas.
- International Organization for Standardization. (2018). ISO 41011:2017 Facility management—Vocabulary. ISO. Referensi ini dapat digunakan untuk memperjelas konsep dan istilah dalam facility management dan pengelolaan fasilitas gedung.

