

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen

Manajemen dalam bahasa Inggris berasal dari kata “*manage*” yang berarti mengelola atau mengatur. Secara etimologi, manajemen merupakan seni untuk mengendalikan sesuatu untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, manajemen merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengelola sumber daya yang dimiliki guna mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Afandi (2018) manajemen merupakan proses kerjasama antar orang-orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menjalankan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), personalia (*staffing*), kepemimpinan (*leading*), serta pengawasan. Pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya serta melaksanakan proses yang telah ditentukan dapat mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan. Manajemen adalah ilmu yang mengatur pemanfaatan secara efektif dan efisien atas sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan tertentu (Malayu S.P Hasibuan, 2016).

Berdasarkan pengertian tersebut, secara garis besar fungsi dari manajemen meliputi:

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan tahapan dalam menentukan kegiatan ataupun rencana kerja yang akan dilakukan oleh sekelompok orang dan penentuan strategi kerja untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Tahapan ini merupakan tahap awal yang akan mempengaruhi tahapan berikutnya sehingga diperlukan perencanaan yang matang agar rencana yang telah disusun dapat berjalan secara optimal

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah tahapan pembagian struktur organisasi dan kegiatan yang melibatkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pada tahapan ini, setiap individu diberikan kewenangan untuk melaksanakan kegiatan yang telah ditentukan. Pemberian kewenangan ini bertujuan untuk mencapai proses manajemen yang teratur.

c. Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan tahapan pelaksanaan strategi kerja yang telah ditetapkan agar setiap individu dapat mencapai sasaran yang telah ditentukan secara efektif dan efisien. Pada tahap ini, manajer memberikan arahan dan melakukan pengendalian kepada anggota organisasi agar setiap individu bertindak sesuai dengan kewenangan yang telah diberikan

d. Pengawasan

Pengawasan merupakan tahapan terakhir dari proses manajemen. Pengawasan dilakukan untuk mengevaluasi apakah kegiatan yang telah dilaksanakan telah sesuai dengan rencana yang ditentukan. Selain itu, tahapan

ini juga dapat mengetahui apakah terdapat kesalahan dan penyimpangan dari standar yang ada sehingga dapat dilakukan perbaikan. Melalui tahapan ini, manajer juga dapat mengukur kinerja dari setiap karyawan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

2.2 Manajemen properti

2.2.1 Pengertian Manajemen Properti

Manajemen merupakan kegiatan mengelola sumber daya yang ada secara efektif dan efisien agar tujuan organisasi dapat tercapai. Sementara itu, properti merupakan hak kepemilikan seseorang atas suatu barang baik berupa *real property*, *personal property*, maupun kekayaan intelektual.

Secara umum, manajemen properti dapat diartikan kegiatan perencanaan, pengelolaan, pengorganisasian, pengawasan pemeliharaan, perawatan dan pengamanan suatu properti untuk meningkatkan nilai properti serta mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Robert C. Kyle (2013) Manajemen properti bertujuan untuk mencapai tujuan dari pemilik properti sehingga kelangsungan dari properti tetap terjaga.

2.2.2 Tujuan dan Ruang Lingkup Manajemen Properti

Manajemen properti merupakan suatu kegiatan yang penting dilaksanakan pada suatu properti. Pelaksanaan manajemen properti pada suatu properti tentunya mempunyai maksud dan tujuan. Tujuan dilakukan kegiatan manajemen properti properti menurut Iwan Hindawan Dadi (2006) yaitu :

- a. Mengelola properti sebagai investasi/bisnis. Maksud mengelola properti sebagai investasi/bisnis yaitu kegiatan manajemen properti dilakukan dengan tujuan meningkatkan pendapatan pemilik properti serta meningkatkan dan mempertahankan nilai dari properti yang ada.
- b. Mengelola dan melaksanakan aspek fisik lingkungan properti. Tujuan pengelolaan dan pelaksanaan aspek fisik lingkungan properti yaitu untuk mencegah kerusakan pada bangunan sehingga penyusutan yang terjadi pada bangunan dapat menjadi kecil.

Selain dari dua tujuan tersebut, tujuan lain dari manajemen properti yaitu untuk menciptakan kenyamanan bagi para penghuninya. Manajemen properti juga bertujuan untuk menjamin keamanan dari properti itu sendiri baik dari ancaman kerusakan, kebakaran, maupun dari ancaman penjahat.

Adapun untuk ruang lingkup manajemen properti menurut Iwan Hindawan Dadi (2006) secara umum dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

- a. Mengelola properti sebagai investasi.

Seorang manajer properti akan melakukan proses penilaian dalam hal mengukur keberhasilan suatu investasi. Keberhasilan suatu investasi dapat diukur dari keberhasilan seorang manajer properti dalam hal mempertahankan nilai dari properti maupun dalam membuat nilai properti yang dikelolanya menjadi meningkat.

- b. Mengelola properti sebagai bisnis atau usaha

Pengelolaan properti sebagai suatu bisnis atau usaha bertujuan untuk memaksimalkan pendapatan dari properti yang dikelola. Tujuan tersebut hampir

sama dengan pengelolaan properti sebagai suatu investasi karena kedua kegiatan ini saling berkaitan satu sama lain.

c. Mengelola properti yang berkaitan dengan pajak dan asuransi

Pengelolaan dari properti juga berkaitan dengan aktivitas perpajakan dan asuransi. Aktivitas tersebut dapat meliputi menentukan kewajiban nilai pajak dari objek pajak, meneliti aspek legalitas dari properti, dan polis asuransi.

2.3 Manajemen Pemeliharaan

2.3.1 Definisi Manajemen Pemeliharaan

Saat ini, banyak sekali didirikan berbagai jenis bangunan gedung. Namun, dari banyaknya bangunan yang ada terdapat bangunan gedung yang layak huni dan yang tidak layak untuk dihuni. Hal tersebut disebabkan karena aktivitas pemeliharaan yang dilakukan pada gedung tersebut. Suatu bangunan gedung perlu dilakukan pemeliharaan, karena bangunan tersebut digunakan untuk aktivitas sehari-hari bagi penghuninya sehingga kondisi bangunan harus dalam keadaan yang layak huni.

Menurut *The Commite on Building Maintenance* pemeliharaan dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang diperlukan untuk merawat serta menjaga bangunan gedung baik bagian dari bangunan gedung, sarana prasarana, maupun lingkungannya sehingga bangunan tersebut dapat terjaga nilainya serta tetap dalam kondisi yang sesuai dengan standar yang ada. Pemeliharaan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan agar kualitas dari suatu fasilitas dapat terjaga dan selalu dalam kondisi yang layak fungsi (Sudrajat, 2011).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24 Tahun 2008 tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung, pemeliharaan

bangunan gedung merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk menjaga serta mempertahankan kualitas pada bangunan gedung beserta fasilitasnya sehingga bangunan gedung selalu dalam kondisi yang layak fungsi. Sementara itu, perawatan bangunan merupakan kegiatan memperbaiki maupun mengganti bagian dari bangunan gedung yang sudah rusak atau sudah tidak layak fungsi.

Manajemen pemeliharaan merupakan suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, serta pengawasan terhadap kegiatan pemeliharaan. Manajemen pemeliharaan dilakukan untuk membuat kegiatan pemeliharaan yang dilakukan menjadi lebih efektif dan efisien. Secara umum, kegiatan pemeliharaan dilakukan untuk mencegah atau mengurangi kerusakan pada suatu bangunan dan sarana prasarannya.

2.3.2 Tujuan dan Jenis-Jenis Manajemen Pemeliharaan

Kegiatan pemeliharaan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Edy Patrawijaya (2009), tujuan dari pemeliharaan bangunan meliputi :

1. Memenuhi kebutuhan para penghuni gedung sesuai dengan tujuan dibangunnya bangunan tersebut
2. Menjaga kualitas dari bangunan gedung
3. Menghemat pemanfaatan energi pada bangunan gedung agar tidak melebihi pemanfaatan yang sesuai dengan rencana
4. Menghemat biaya perawatan, karena kegiatan pemeliharaan dapat mencegah terjadinya kerusakan pada gedung

Secara umum tujuan dari kegiatan pemeliharaan bangunan yaitu :

1. Memperpanjang masa usia dari suatu bangunan

2. Mempertahankan dan menjaga fungsi bangunan sesuai dengan kondisi awal
3. Menjamin kesiapan dari fungsi sarana dan prasarana serta peralatan yang ada, misalnya terjadi bencana pada bangunan
4. Menjamin keselamatan para pengguna bangunan gedung
5. Menciptakan kenyamanan bagi para pengguna bangunan
6. Mencegah terjadinya kerugian yang besar apabila terjadi kerusakan pada bangunan

Adapun untuk jenis-jenis pemeliharaan yang dapat dilakukan menurut British Standard (BS.3811) terbagi menjadi dua yaitu :

1. Pemeliharaan dengan perencanaan

Pemeliharaan dengan perencanaan merupakan pemeliharaan yang dilakukan secara rutin dan telah ditentukan. Pemeliharaan ini terdiri dari dua kategori yaitu :

- a. Pemeliharaan pencegahan (*preventive*)

Pemeliharaan ini dilakukan untuk keadaan yang telah ditetapkan atau yang telah diperkirakan sebelumnya. Pemeliharaan ini bertujuan untuk mencegah atau mengurangi kerusakan yang terjadi

- b. Pemeliharaan korektif (*corrective*)

Pemeliharaan ini dilakukan apabila terjadi kerusakan, lalu memperbaiki kerusakan yang terjadi ke kondisi semula

2. Pemeliharaan tanpa perencanaan

Pemeliharaan yang dilakukan untuk mencegah terjadinya kerusakan yang lebih besar akibat kerusakan yang terjadi secara tiba-tiba atau tidak terduga

sebelumnya, misalnya pemeliharaan untuk kerusakan besar yang terjadi pada peralatan. Kegiatan pemeliharaan ini terbagi menjadi dua tahapan yaitu :

a. Perbaikan (*rectification*)

Merupakan kegiatan yang dilakukan ketika terjadi kerusakan pada bagian bangunan maupun terjadi kesalahan desain bangunan

b. Penggantian (*replacement*)

Merupakan kegiatan yang dilakukan apabila terdapat komponen yang sudah tidak layak fungsi sehingga perlu dilakukan penggantian pada komponen tersebut

Menurut Ansori (2013), kegiatan pemeliharaan juga terbagi menjadi dua yaitu :

1. Pemeliharaan pencegahan (*preventive maintenance*)

Pemeliharaan pencegahan merupakan aktivitas pemeliharaan yang diperlukan untuk mencegah dan mengurangi kerusakan yang tidak diduga sebelumnya.

2. Pemeliharaan korektif (*corrective maintenance*)

Pemeliharaan korektif dilakukan saat suatu komponen bangunan mengalami kerusakan. Pemeliharaan korektif dilakukan dengan tujuan mengembalikan keadaan bangunan pada kondisi yang sesuai dengan standar yang berlaku. Pemeliharaan korektif terbagi menjadi dua jenis yaitu :

a. *Repair and Adjustment*

Repair and adjustment merupakan pemeliharaan yang dilakukan untuk memperbaiki kerusakan dalam skala kecil atau tidak terlalu parah.

b. Breakdown Maintenance

Breakdown Maintenance merupakan pemeliharaan yang dilakukan untuk memperbaiki kerusakan yang sangat parah atau yang tidak dapat berfungsi lagi.

2.4 Kantor

2.4.1 Definisi Kantor

Menurut Sedarmayanti (2009) kantor merupakan suatu tempat yang dipakai untuk melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan penanganan data dan informasi, mulai dari menerima sampai dengan menyampaikan informasi untuk mencapai tujuan organisasi. Kantor adalah suatu tempat yang digunakan untuk bekerja oleh para karyawan (Sayuti, 2013). Kata kantor dalam bahasa Inggris disebut dengan “*office*” yang berarti ruang tempat bekerja atau tempat yang digunakan dalam memberi pelayanan, sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kantor mempunyai arti sebagai tempat atau ruang untuk melakukan suatu pekerjaan. Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan kantor merupakan suatu tempat yang dipakai untuk melaksanakan pekerjaan, yang didalamnya terdapat karyawan, peralatan, dan ruangan-ruangan.

Berdasarkan pengertian tersebut, unsur-unsur pada kantor meliputi :

- a. Gedung, meliputi bangunan dan ruangan pada kantor
- b. Personil, meliputi seluruh sumber daya manusia atau para pegawai yang ada di kantor
- c. Peralatan, meliputi peralatan, perlengkapan, mesin-mesin, serta sarana dan prasarana pada kantor

Kantor didirikan untuk mencapai fungsi-fungsi tertentu. Fungsi kantor menurut Mills (dalam Nuraida, 2008) yaitu :

1. Menerima informasi.

Fungsi ini merupakan fungsi kantor dalam menerima dan memperoleh semua informasi baik dari pihak internal maupun eksternal

2. Merekam dan menyimpan informasi.

Fungsi selanjutnya yaitu fungsi kantor untuk merekam dan menyimpan informasi yang bertujuan untuk menyiapkan informasi apabila dibutuhkan dan menyimpan semua rekaman dan informasi yang ada untuk kepentingan manajemen dan hukum.

3. Mengatur informasi

Kantor mempunyai fungsi dalam mengelola dan mengatur semua informasi yang dimilikinya sehingga apabila ada pihak yang membutuhkannya, informasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh pihak tersebut.

4. Memberi informasi

Berkaitan dengan fungsi sebelumnya, kantor juga mempunyai fungsi dalam memberikan informasi apabila terdapat pihak yang memerlukan informasi tersebut. Informasi yang diberikan oleh kantor berdasarkan data yang telah diterima dan dikelola oleh kantor.

5. Melindungi aset

Fungsi yang terakhir adalah melindungi aset. Kantor merupakan suatu bangunan yang didalamnya terdapat banyak aset dan harta yang dimiliki oleh kantor. Oleh karena itu, kantor harus dapat melindungi aset-aset yang

dimilikinya baik itu berupa peralatan, perlengkapan, mesin-mesin, maupun dokumen dan informasi yang dimiliki oleh kantor.

2.4.2 Klasifikasi Kantor

Secara umum terdapat beberapa klasifikasi kantor seperti yang dijelaskan oleh Nikobus Peusner dalam Office Book yaitu :

a. Kantor Pemerintah

Kantor pemerintah merupakan kantor yang dimiliki oleh lembaga pemerintah yang digunakan untuk berbagai kepentingan terkait pemerintahan seperti kantor administrasi, kantor pengadilan dan sebagainya.

b. Kantor Komersial

Kantor komersial merupakan kantor yang didirikan untuk tujuan komersil atau melaksanakan kegiatan perdagangan seperti kantor yang didirikan untuk disewakan atau dikontrakan.

c. Kantor Profesional

Kantor profesional merupakan kantor yang didirikan untuk jasa tertentu dan biasanya tidak digunakan dalam jangka panjang seperti kantor pengacara.

d. Kantor Bisnis

Kantor bisnis merupakan kantor yang didirikan untuk melaksanakan kegiatan bisnis seperti kantor perusahaan.

2.5 Manajemen Properti Bangunan Kantor

Manajemen properti kantor dapat diartikan sebagai kegiatan pengelolaan, pemeliharaan, perawatan, dan pengamanan bangunan beserta sarana dan prasarana

pada kantor. Kegiatan pemeliharaan kantor dilakukan dengan tujuan agar bangunan beserta sarana dan prasarana kantor selalu dalam kondisi yang baik serta dapat berfungsi dengan baik. Pemeliharaan kantor juga bertujuan untuk mempertahankan kondisi bangunan serta prasarana kantor dan memperpanjang usia dari bangunan kantor tersebut. Perawatan bangunan kantor dilakukan untuk memperbaiki dan mengembalikan kondisi bangunan kantor ke keadaan semula sebelum terjadi kerusakan.

Bangunan kantor didirikan untuk melaksanakan aktivitas kerja oleh para pegawai kantor untuk mencapai tujuan organisasi kantor tersebut. Bangunan beserta fasilitas kantor harus dikelola dengan baik karena digunakan untuk menunjang pekerjaan para penghuni kantor tersebut. Oleh karena itu, diperlukan manajemen dan pemeliharaan pada kantor yang dilakukan oleh seorang manajer properti bagi kantor-kantor swasta ataupun ada bidang tertentu yang khusus melakukan pemeliharaan kantor pada kantor pemerintah. Kegiatan pemeliharaan yang dapat dilakukan pada kantor seperti pemeliharaan rutin dan pemeliharaan secara berkala.

Kegiatan pemeliharaan dan perawatan kantor dilakukan untuk mencapai tujuan dan manfaat tertentu. Menurut Purwanto dan Muhammad Ali (2008), tujuan pemeliharaan dan perawatan kantor meliputi:

- a. Menjadikan sarana dan prasarana serta fasilitas kantor selalu dalam keadaan yang baik dan siap untuk dipakai.
- b. Memperpanjang usia dari bangunan kantor dan peralatan pada kantor.

- c. Menjamin keamanan dan keselamatan para pegawai kantor.
- d. Meningkatkan semangat kerja dan kenyamanan bagi para penghuni kantor.
- e. Mencegah terjadinya kerusakan pada bangunan dan peralatan secara tiba-tiba.
- f. Mencegah terjadinya kerusakan berat pada bangunan dan peralatan yang dapat mengakibatkan biaya perbaikan menjadi besar.

2.6 Dasar Hukum terkait Manajemen Pemeliharaan Bangunan Kantor

Pemeliharaan bangunan gedung, termasuk bangunan kantor harus dilakukan sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku. Kegiatan pemeliharaan bangunan gedung kantor telah diatur dalam beberapa peraturan baik peraturan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Berikut beberapa peraturan terkait pemeliharaan bangunan kantor yaitu :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 24 Tahun 2008 tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 14 Tahun 2009 tentang Pembinaan dan Restribusi Perizinan Bangunan

2.7 Standar Pemeliharaan dan Bangunan pada Kantor Penyelenggara Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 25, kegiatan pengelolaan bangunan kantor, sarana, prasarana, serta fasilitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- Penyelenggara serta pelaksana pelayanan publik mempunyai kewajiban dalam memelihara, mengelola, serta melakukan penggantian terhadap sarana dan prasarana serta fasilitas yang ada di kantor secara efektif, efisien, transparan, dan berkesinambungan
- Pelaksana pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk melaporkan kondisi sarana, prasarana, serta fasilitas kantor kepada penyelenggara. Selain itu, pelaksana juga wajib memberitahu kepada penyelenggara apabila terdapat kebutuhan akan sarana, prasarana, serta fasilitas kantor.
- Penyelenggara melakukan analisis atas laporan yang masuk dan juga membuat daftar kebutuhan sarana, prasarana, serta fasilitas kantor pelayanan publik

Kantor pelayanan publik harus memenuhi standar bangunan pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017, Kantor Pelayanan Publik sekurang-kurangnya mempunyai sarana prasarana publik meliputi :

1. Tempat parkir dan ruang tunggu, dengan indikator :
 - a. Mempunyai tempat parkir yang aman
 - b. Mempunyai ruang tunggu yang nyaman

- c. Mempunyai toilet khusus yang bersih dan sehat bagi para pengguna layanan
(dalam hal ini masyarakat)
- 2. Sarana prasarana bagi pengguna layanan yang bekebutuhan khusus, dengan indikator :
 - a. Mempunyai sarana prasarana untuk pengguna layanan yang bekebutuhan khusus seperti tersedianya kursi roda
- 3. Sarana penunjang lainnya, dengan indikator :
 - a. Mempunyai ruang laktasi atau *nursery*, ruang bermain anak, kantin, tempat *fotocopy*.
- 4. Sarana *front office*, dengan indikator :
 - a. Mempunyai sarana *front office* bagi layanan konsultasi dan informasi
 - b. Mempunyai sarana *front office* bagi layanan pengaduan

Setiap bangunan umum yang didirikan di Wilayah Kabupaten Ogan Ilir harus memenuhi ketentuan sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 14 Tahun 2009 tentang Pembinaan dan Restribusi Perizinan Bangunan. Ketentuan mengenai bangunan umum tersebut meliputi :

- 1. Setiap bangunan yang digunakan untuk kepentingan umum seperti perkantoran wajib memiliki sistem pengamanan kebakaran yang meliputi sistem proteksi pasif dan sistem proteksi aktif.
- 2. Setiap bangunan wajib dilengkapi dengan tempat pembuangan sampah agar menciptakan kebersihan dan kesehatan umum.
- 3. Setiap bangunan gedung kecuali rumah tinggal, wajib menyediakan fasilitas dan aksesibilitas bagi disabilitas maupun lanjut usia.

4. Setiap bangunan gedung untuk kepentingan umum wajib mempunyai kelengkapan sarana dan prasarana yang meliputi ruang ibadah, ruangan bayi, toilet, sistem penanggulangan kebakaran, tempat parkir, sarana tata udara, fasilitas bagi disabilitas, sarana penyelamatan serta fasilitas komunikasi dan informasi.