

## OPTIMALISASI KUALITAS KERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PT. ANGKASA PURA 1 PERSERO BALI

Maria Febriend Syukur<sup>1</sup>, I Wayan Sukadana<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional

<sup>2</sup> Jurusan Teknik Elektro, Fakultas Teknik, Universitas Pendidikan Nasional  
Jl. Bedugul No 39, Sidakarya, Denpasar Selatan, Bali

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja strategi yang dilakukan oleh divisi General service pada PT. Angkasa Pura I Persero dalam mengelola perusahaan. Dalam hal ini General service bertanggung jawab dalam mengurus berbagai hal yang berhubungan dengan kegiatan operasional perusahaan. General service sangat berperan penting dalam memastikan setiap kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan baik. Untuk itu guna memperlancar peran dan tanggung jawab, General service harus membuat strategi kerja yang berkualitas. Beberapa strategi yang penting tersebut seperti strategi dalam merawat dan bertanggung jawab terhadap aset perusahaan, strategi dalam membuat RAB, dan strategi sosial dengan pihak eksternal. Dengan strategi tersebut, General Service mampu membuat PT. Angkasa pura I Persero bali Bertahan sampai saat ini. Strategi diatas menjamin bahwa kerja dan pelayanan dari divisi General Service sangat Berkualitas.

**Kata Kunci :** General Service, Kualitas Kerja, strategi, pelayanan.

### ABSTRACT

*This study aims to find out what strategies are carried out by the General service division at PT. Angkasa Pura I Persero in managing the company. In this case the General Service is responsible for managing various matters related to the company's operational activities. General service plays an important role in ensuring that every company activity can run well. For this reason, in order to facilitate roles and responsibilities, General Service must make a quality work strategy. Some of these important strategies are strategies for maintaining and being responsible for company assets, strategies for making RAB, and social strategies with external parties. With this strategy, General Service was able to make PT. Angkasa Pura I Persero Bali Survive until now. The above strategy ensures that the work and services of the General Service division are of high quality.*

**Keyword :** General Services, Quality of Work, strategy, service.

### PENDAHULUAN

Kemajuan dari suatu perusahaan di nilai dari seberapa baik buruknya pelayanan yang di berikan baik kepada perusahaan itu sendiri maupun kepada jaringan atau koneksi di luar perusahaan. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari berbagai macam bentuk. Seperti penyediaan fasilitas kantor, kebutuhan pegawai maupun kebutuhan untuk memperlancar seluruh kegiatan yang dilakukan perusahaan. Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk memajukan perusahaannya. Di setiap perusahaan, terdapat divisi

khusus yang dapat memfokuskan pada pelayanan atau pemenuhan kebutuhan dari perusahaan tersebut yang disebut divisi General service. General service ini merupakan point penting dalam perusahaan untuk dapat mengetahui apa saja yang perlu di perhatikan dan dipenuhi kebutuhan guna memperlancar setiap kegiatan dalam perusahaan tersebut. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan terpenuhinya kebutuhan perusahaan, maka perusahaan akan sangat maju dan dapat berkembang dengan sangat baik.

Salah satu hal penting yang menjadi perhatian dari Divisi General service adalah penyediaan kebutuhan fasilitas gedung kantor. Dengan menyediakan lingkungan kerja yang baik dan nyaman, maka kegiatan di dalam kantor tersebut pun semakin baik dan lancar. Sehingga meningkatkan semangat dan ide kreatif dari pegawai perusahaan.

Bandar Udara adalah suatu wilayah darat dan laut dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pendaratan dan lepas landas pesawat udara, penjemputan penumpang, penanganan kargo, angkutan darat, dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan instalasi keamanan, serta fasilitas dasar dan sarana penunjang lainnya. Dengan adanya Bandar Udara, sangat memudahkan aktivitas manusia. Seperti memudahkan orang untuk pergi ke suatu tempat yang jauh dalam waktu yang sangat cepat tanpa harus menunggu berlama-lama. Selain itu dengan adanya bandar udara atau bandara, dapat memudahkan para wisatawan mancanegara untuk datang berkunjung. Seperti Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Menjadi salah satu bandara dengan urutan ke 2 di Indonesia yang sangat sibuk karena aktivitas penerbangannya yang padat.

Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai adalah salah satu bandara yang berada di bawah naungan PT. Angkasa Pura I Persero. PT Angkasa Pura I adalah anak usaha Aviiasi Pariwisata Indonesia yang bergerak di bidang pengelolaan bandar udara di Indonesia untuk memberikan kinerja pelayanan bandar udara yang prima dalam memenuhi harapan stakeholder melalui pengelolaan sumber daya manusia yang unggul.

Dengan melihat kemajuan yang di gapai oleh PT. Angkasa Pura I Persero khususnya di daerah bali hingga saat ini, maka penulis ingin mengetahui dan meneliti sejauh mana bentuk pelayanan yang di berikan khususnya oleh divisi General Servis dengan mengambil judul "STRATEGI MEMPERTAHANKAN KUALITAS KERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PEGAWAI BIDANG GENERAL SERVICE PT. ANGKASA PURA I"

## **METODE**

Penelitian yang dilakukan pada perusahaan Angkasa Pura I Persero Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Dimana dalam jurnal ini menggambarkan strategi yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura I Persero untuk mempertahankan kualitas kerja yang bermutu.

## **PEMBAHASAN**

General Service merupakan divisi yang berperan penting dalam sebuah perusahaan. Bisa dikatakan juga General Service membantu kelncaran dari operasional SDM khususnya melayani kebutuhan umum karyawan, inventaris, perkantoran, hingga membina hubungan internal dan eksternal perusahaan. Meskipun terlihat cukup simpel dan sedikit namun sangatlah penting. Untuk itu strategi kualitas kerja dari divisi general service itu sendiri sangat dibutuhkan demi memperlancar kemajuan SDM dan kemajuan Perusahaan itu sendiri.

Tugas dan tanggung jawab divisi General Service PT. Angkasa Pura I Persero, penulis dapat menyimpulkan beberapa poin penting yang menjadi kunci atau strategi kualitas kerja dari pada General Service PT. Angkasa pura I Persero saat kegiatan pengabdian berlangsung : a. Strategi Pengadaan, Pendataan, Perawatan Aset Perusahaan. Strategi yang harus dilakukan oleh divisi General Service lebih kepada pengelolaan pengadaan barang serta fasilitas operasional perusahaan. Barang atau fasilitas yang dimaksud disini adalah segala macam yang dapat mendukung dan menunjang pekerjaan dari para karyawan. Maka unutm memajukan perusahaan PT. Angkasa Pura I persero karyawan merupakan prioritas utama. Dengan tetrpenuhi kebutuhan di kantor maka pekerjaan akan semakin lancar dan berjalan dengan baik.

Tidak hanya memenuhi kebutuhan fasilitas karyawan saja tetapi memastikan semua fasilitas tersebut tetap terawat dengan baik. Bertanggung jawab dalam perawatan gedung sampai memastikan kenyamanan dan kebersihan lingkungan kerja.

Contoh sederhana dari strategi ini seperti menyediakan laptop untuk karyawan khusus dari perusahaan. Mengingat laptop sangat penting untuk memperlancar dan mempermudah pekerjaan. Untuk itu tugas dari general service memenuhi kebutuhan berupa laptop bagi para karyawan PT. Angkasa Pura I persero. Selain laptop, general service juga bertanggung jawab dalam penyediaan fasilitas rapat. Mulai dari perijinan ruangan rapat bagi divisi lain, menyediakan konsumsi bagi peserta rapat. B. Strategi Membuat Laporan Anggaran dan Pembayaran. Mengingat General Service bertanggung jawab dalam mengelola pengadaan barang dan fasilitas perusahaan, strategi yang dibutuhkan adalah memastikan dengan baik dan benar apakah barang atau fasilitas yang diminta oleh divisi lain benar-benar dibutuhkan dan sesuai dengan budget yang ada. Ini menjadi alasan mengapa menyiapkan laporan anggaran atau RAB merupakan salah satu tugas dari General service.

Dengan membuat strategi bagaimana menyusun dan membuat laporan keuangan dan RAB yang baik maka akan menghindari adanya pembengkakan anggaran belanja di PT. Angkasa Pura I Persero. Tak Cuma membuat laporan anggaran, General Service juga harus mempertimbangkan manfaat jangka panjang atau dampak bagi perusahaan. Apakah barang yang diminta sangat urgent atau bisa ditunda dulu.

Tak Cuma membuat laporan anggaran ataupun RAB, General Service juga membayar kewajiban dari perusahaan. Contohnya membayar listrik gedung, wifi, air, telepon dan juga mengurus reimbursement dari pada karyawan. Strategi dalam perizinan kebutuhan perusahaan. Strategi yang dimaksud dimana divisi General service memina hubungan yang baik dengan pihak eksternal. Salah satu contoh yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura I Persero bali, membina hubungan yang baik dengan kejaksaan Tinggi Bali.

## **PENUTUP**

Berdasarkan pembahasan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa tugas dan tanggung jawab dari General Service yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas karyawan sehingga dapat mempengaruhi aktivitas kerja menjadi lebih baik dan lebih optimal. Untuk bekerja dalam divisi General Service harus bisa bekerja secara individu maupun kelompok.

Dengan strategi yang sudah dijabarkan di pembahasan diatas bahwa kualitas kerja dari divisi General Service PT. Angkasa Pura I Persero mampu membawa nama perusahaan semakin maju sampai saat ini. Hal penting juga yang dilakukan divisi General Service dengan menjadikan karyawan sebagai prioritas. Ketika lingkungan kerja dan kebutuhan fasilitas karyawan terpenuhi maka pekerjaan akan lancar dan kondusif. Sebuah perusahaan perlu memiliki divisi General Service. Untuk itu agar segala kegiatan dalam sebuah perusahaan dapat berjalan dengan baik dan lancar sebagai divisi General Service harus bisa memastikan kebutuhan apa saja yang menjadi prioritas. Dan dampaknya bagi perusahaan. Semakin banyak kebutuhan dari perusahaan yang terpenuhi semakin lancar proses kerja yang dilakukan oleh karyawan yang ada di dalamnya. Dengan membuat strategi akan lebih mudah untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab dari General Service. Kualitas kerja dapat dinilai dari suksesnya strategi kerja yang sudah di terapkan demi kelancaran pekerjaan sebuah perusahaan.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan Terima kasih disampaikan pertama-tama kepada Tuhan Yang Maha Esa karena jurnal ini telah diselesaikan dengan baik. Dan terimakasih juga kepada semua pihak yang sudah membantu dalam kelancaran dari proses penulisan jurnal ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Agni Haryanto, 2022. "GENERAL AFFAIR ADALAH : TUGAS, PERAN DAN FUNGSINYA DALAM PERUSAHAAN" <https://www.google.com/amp/s/www.jojonomic.com/blog/mengenal-general-affair-tugas-peran-dan-fungsinya-dalam-perusahaan/> diakses pada 22 Agustus 2022, 16.44 Wita
- Ayu Isti Prabandari, 2021. "GENERAL AFFAIR ADALAH JABATAN DI BAWAH KEPALA OPERASIONAL, INI TUGAS DAN FUNGSINYA" <https://m.merdeka.com/jateng/general-affair-adalah-jabatan-di-bawah-kepala-operasional-ketahui-tugas-dan-fungsi-klm.html> diakses pada 23 Agustus 2022, 20.33 Wita
- HRD FORUM, 2015. "LAYANAN UMUM TUGAS DAN FUNGSINYA" <https://www.hrd-forum.com/tag/general-services/> diakses pada 10 agustus 2022 10.06 wita
- linovhr.com, 2022. "TUGAS GENERAL AFFAIR DAN TANGGUNG JAWABNYA" <https://www.google.com/amp/s/www.linovhr.com/tugas-dan-fungsi-general-affair/amp/> diakses pada 22 Agustus 2022, 11.48 Wita
- Samsul arifin, 2020. "4 TUGAS GENERAL AFFAIR STAF DI PERUSAHAAN" <https://www.google.com/amp/s/blog.gamatechno.com/4-tugas-general-affair-staff-di-perusahaan/amp/> diakses pada 22 Agustus 2022, 10.00 Wita