

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya gabungan dari beberapa bahan dan proses konstruksi akan membentuk suatu bangunan yang dapat difungsikan sesuai kebutuhan. Bangunan gedung dapat dikatakan berfungsi dengan baik jika setidaknya dapat melindungi penghuninya dari kondisi alam yang tidak menentu dan memberikan perlindungan dari bahaya suatu kondisi lingkungan. Fungsi bangunan gedung selalu dibangun sesuai dengan kebutuhannya, sehingga bahan konstruksinya selalu disesuaikan. Selain itu, jenis bahan dan konstruksi bangunan selalu mengikuti perkembangan teknologi yang semakin maju dan berkembang. Peraturan dalam UU No 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung, menyebutkan bahwa :

“Bangunan gedung adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada di atas dan/atau di dalam tanah dan/atau air, yang berfungsi sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya, maupun kegiatan khusus.”

Proses pembangunan gedung tidak hanya meliputi pelaksanaan melainkan juga proses pelaksanaan teknis, pelestarian, pemeliharaan, serta pemanfaatan. Hal ini yang menjadikan bangunan gedung dapat dikatakan layak pakai. Pembangunan gedung tidak terlepas dari pemeliharaan yang dilakukan setelah seluruh proses konstruksi selesai dikerjakan. Pemeliharaan dilakukan untuk membuat umur

bangunan gedung menjadi lebih panjang dan melindungi dari kerusakan akibat iklim serta manusia. Beberapa aspek pemeliharaan dapat ditinjau dari kekuatan, keamanan, dan penampilan bangunan. Selain itu, suatu keberhasilan dalam pembangunan gedung juga dapat ditilik dari pemeliharaan gedung dan pemakaian bangunan yang sesuai dengan fungsinya. Pemeliharaan gedung di Indonesia diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Tahun 2008 Tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung. Pada Pasal 1 dikatakan bahwa pemeliharaan gedung merupakan suatu kegiatan yang memastikan kegunaan seluruh gedung dapat difungsikan dengan baik serta menjaga setiap kendala yang dapat merusak atau mengganggu bangunan itu sendiri. Terdapat beberapa kegiatan dalam pemeliharaan bangunan gedung yaitu antara lain pembersihan gedung, perbaikan dan penggantian bahan atau peralatan bangunan gedung, perapihan bangunan gedung, pengujian bangunan gedung, pemeriksaan bangunan gedung, serta kegiatan lainnya yang berhubungan dengan pengoperasian dan pemeliharaan. Lingkup pemeliharaan gedung dibagi menjadi enam bidang, antara lain : arsitektural, struktural, mekanikal, elektrikal, tata ruang luar, dan tata grha. Arsitektural merupakan kegiatan yang berhubungan dengan seluruh fasilitas dan setiap unsur fisik luar bangunan agar tetap rapi dan bersih. Selain itu, unsur dalam ruang bangunan perlu dipelihara secara baik dan teratur. Kedua, struktural merupakan kegiatan yang berhubungan dengan unsur-unsur pelindung struktur dan mencegah meningkatnya beban yang bekerja pada bangunan yang sudah direncanakan. Ketiga, mekanikal merupakan kegiatan yang berhubungan dengan tata udara, sanitasi, plumbing dan transportasi yang harus dipelihara dan dilakukan

pemeriksaan secara berkala. Keempat, elektrikal merupakan kegiatan yang berkaitan dengan pemeliharaan catu daya, tata cahaya telepon, komunikasi, dan alarm. Beberapa kegiatan tersebut rutin dilakukan perawatan secara berkala dan melewati pemeriksaan periodik rutin. Kelima, tata ruang luar merupakan kegiatan pemeliharaan yang berkaitan dengan kondisi permukaan tanah dan halaman bangunan gedung, seperti taman, vegetasi, saluran pembuangan, dan hal yang berkaitan dengan perlengkapan gedung. Keenam, tata grha atau yang biasa dikenal dengan *house keeping* yang mengurus kegiatan seperti *cleaning service* hingga perawatan *hygiene service*. Pemeliharaan gedung harus dilakukan secara rutin dengan menerapkan keenam indikator tersebut agar kenyamanan setiap pengguna bangunan gedung Mall terjamin. Di masa *New Normal* saat ini pemeliharaan dan pembersihan gedung menjadi sangat penting untuk dilakukan karena berkaitan dengan Keputusan Menkes dengan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian COVID-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi. Di dalam Keputusan Menkes tersebut yang terbagi menjadi tiga poin dalam panduan *New Normal* bagi industri perkantoran yang menerapkan Peraturan Sosial Berskala Besar (PSBB) bagi karyawannya. Dalam tiga poin tersebut, terdapat satu poin yang dispesifikan dalam penelitian ini. Poin tersebut merupakan poin yang membahas tentang peraturan bagi tempat kerja yang harus diterapkan pihak manajemen kantor saat kembali bekerja paska PSBB. Peraturan tersebut antara lain terdapat pengukuran suhu tubuh menggunakan *thermogun* di pintu masuk tempat kerja, memfasilitasi tempat kerja yang sehat dan aman dengan ketentuan menerapkan

hygiene dan sanitasi lingkungan kerja yang harus dilakukan pembersihan serta penyemprotan menggunakan disinfektan setiap empat jam sekali pada daun pintu, tangga, tombol lift, peralatan kantor yang digunakan bersama, serta area fasilitas umum. Selain itu, sirkulasi udara pada tempat kerja dan pembersihan filter AC juga harus rutin dibersihkan.

Salah satu bangunan gedung yang membutuhkan pemeliharaan adalah pusat perbelanjaan atau Mall, terlebih di masa *New Normal* saat ini. Pemeliharaan bangunan gedung yang dilakukan bertujuan untuk mempertahankan aset, sehingga setiap fungsi bangunan dapat beroperasi dengan optimal, baik dari segi kualitas gedung, keamanan, serta kenyamanan para pengguna gedung. Selain itu, pemeliharaan gedung pada Mall juga dapat berfungsi untuk meningkatkan nilai komersial suatu bangunan. Pemeliharaan bangunan gedung saat *New Normal* bertujuan untuk menekan penyebaran Covid-19, sehingga dapat meminimalisir resiko terjadinya penularan karena pusat perbelanjaan atau Mall merupakan tempat berkumpulnya orang dalam jumlah yang banyak.

Mall banyak ditemukan di beberapa kota besar di Indonesia. Salah satu kota besar dengan mall terbanyak adalah Bali. Bali dikenal sebagai pulau yang memiliki banyak pariwisata dengan pesona alam sebagai daya tarik para wisatawan, sehingga berpengaruh pada perkembangan pusat-pusat perbelanjaan yang beragam. Mall di Bali tidak hanya menyasar kalangan kelas menengah melainkan juga kelas atas seperti Mall Bali Galeria. Mall Bali Galeria termasuk sebagai Mall elite yang berlokasi di Jalan By Pass Ngurah Rai, Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Banyaknya penyewa properti atau *tenant* di Mall Bali Galeria yang menyediakan produk atau

jasa ternama seperti tekstil, makanan, hiburan, kosmetik, dan lain-lain menjadikan Mall Bali Galeria sebagai salah satu Mall ternama di Bali. Dalam pengertiannya, penyewa *properti* atau yang biasa dikenal dengan *tenant* merupakan pedagang yang menyewa atau membeli tempat di dalam bangunan gedung Mall yang kemudian digunakan sebagai tempat menjual produk atau jasanya kepada konsumen atau pengunjung Mall. Terdapat beberapa *tenant* di Mall Bali Galeria yang terdiri dari berbagai macam jenis industri. Sejak Covid-19 ditetapkan sebagai pandemi oleh WHO dan pemerintah Indonesia menerapkan konsep *New Normal* untuk memulihkan perekonomian, maka setiap ruang publik dengan fasilitas umum, ikut menyesuaikan peraturan yang berlaku. Salah satunya adalah Mall Bali Galeria. Perubahan pemeliharaan gedung di masa pandemi memberikan pengaruh terhadap manajemen pemeliharaan gedung yang berhubungan dengan pengguna gedung pada bagian penyewa properti atau *tenant*.

Berdasarkan uraian di atas, hal tersebut menjadi latar belakang peneliti untuk menganalisis pengaruh kinerja pemeliharaan gedung terhadap kepuasan penyewa properti atau *tenant* di masa *New Normal*. Penelitian ini mendapatkan data dengan menyebarkan kuesioner kepada penyewa *properti* dan manajemen pemeliharaan Mall Bali Galeria untuk melihat beberapa hal, antara lain : (1) kinerja manajemen pemeliharaan gedung Mall Bali Galeria di masa *New Normal* dan sebelum *New Normal*, (2) penilaian penyewa properti terhadap pemeliharaan gedung yang dilakukan oleh manajemen Mall Bali Galeria di masa *New Normal* dan sebelum *New Normal*, dan (3) korelasi penilaian penyewa properti (*tenant*) terhadap pemeliharaan gedung Mall Bali Galeria sebelum *New Normal* dan di masa

New Normal. Hasil analisis yang didapatkan akan dilanjutkan dengan memberikan rekomendasi perbaikan dan pemeliharaan yang dapat dilakukan berdasarkan peraturan yang berlaku. Penelitian ini akan dilakukan di seluruh bagian bangunan tempat seluruh *tenant* beroperasi. Selain itu, penelitian ini akan berfokus pada jenis manajemen pemeliharaan bagian pekerjaan pemeliharaan yang dilakukan oleh manajemen Mall Bali Galeria.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja manajemen pemeliharaan gedung Mall Bali Galeria di masa *New Normal* dan sebelum *New Normal*?
2. Bagaimana penilaian penyewa properti terhadap pemeliharaan gedung yang dilakukan oleh manajemen Mall Bali Galeria di masa *New Normal* dan sebelum *New Normal*?
3. Apakah ada korelasi penilaian penyewa properti (*tenant*) terhadap pemeliharaan gedung Mall Bali Galeria di masa *New Normal* dan sebelum *New Normal*?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini diperlukan adanya pembatasan masalah dengan tujuan hasil penelitian bisa lebih maksimal dan terfokus pada rumusan masalah yang telah dibuat. Batasan masalah tersebut meliputi :

1. Lokasi penelitian ini adalah bangunan gedung Mall Bali Galeria yang terletak di Jalan By Pass Ngurah Rai, Kuta, Kabupaten Badung, Bali, Indonesia.
2. Subjek penelitian adalah bagian pemeliharaan bangunan gedung dan penyewa properti (*tenant*). Selain itu, pernyataan yang disertakan dalam kuesioner didasarkan pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Tahun 2008 Tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung dan Keputusan Menkes dengan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri.
3. Jadwal-jadwal pemeliharaan komponen gedung yang dilakukan bagian pemeliharaan Mall Bali Galeria akan difokuskan dalam penelitian ini.
4. Peneliti berfokus pada komponen gedung yang fungsinya dapat digunakan oleh umum atau fasilitas umum dan terletak di dalam Mall Bali Galeria serta dapat diamati pemeliharaannya.

1.4 Keaslian Tugas Akhir

Penulis turut melakukan literature review terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain dengan konsep pemeliharaan bangunan gedung. Adapun beberapa judul penelitian tersebut antara lain :

1. I Nyoman Adi Nugraha Katulistiwa tahun 2018 mengenai Pengaruh Kinerja Manajemen Pemeliharaan Gedung Terhadap Kepuasan Pengguna Hartono Mall Yogyakarta.
2. Martha Tri Ayu tahun 2014 mengenai Studi Tentang Pemeliharaan Bangunan Gedung Kampus II Gedung Thomas Aquinas Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Reinhard Tambunan tahun 2016 mengenai Studi Pemeliharaan Bangunan Gedung Rumah Sakit Umum Prof. Dr. WZ Johannes Kupang.

Penulis ingin mengembangkan penelitian tersebut dengan cara menjadikan tinjauan. Penulis membuat tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kinerja Manajemen Pemeliharaan Gedung Terhadap Kepuasan Penyewa Properti (*tenant*)”

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui bagaimana kinerja manajemen pemeliharaan gedung Mall Bali Galeria di masa *New Normal* dan sebelum *New Normal*.
2. Mengukur penilaian penyewa properti terhadap pemeliharaan gedung yang dilakukan oleh manajemen Mall Bali Galeria di masa *New Normal* dan sebelum *New Normal*.
3. Mengetahui ada tidaknya korelasi penilaian penyewa properti terhadap pemeliharaan gedung di masa *New Normal* dan sebelum *New Normal*.

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis memiliki harapan bahwa penelitian ini dapat membantu dalam memberikan saran dan evaluasi kepada manajemen pemeliharaan bangunan gedung Mall Bali Galeria agar dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penyewa properti atau *tenant* di masa *New Normal*. Bagian pemeliharaan manajemen Mall Bali Galeria juga dapat mengetahui standarisasi yang telah ditetapkan pemerintah dan diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Tahun 2008 Tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung dan Keputusan Menkes dengan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi selama masa *New Normal* berlangsung. Hal tersebut nantinya dapat menjadi acuan bagi manajemen pemeliharaan bangunan gedung Mall Bali Galeria untuk terus meningkatkan kualitas kebersihan gedung yang dapat menunjang kelancaran aktivitas *tenant* di masa *New Normal*.