

ABSTRAK

PT. Graha Sarana Duta (GSD) merupakan anak perusahaan Telkom yang memiliki portofolio bisnis *Property Management, Property Lease, Property Development* dan *Property Facility*, Untuk kelancaran Operasional PT. Graha Sarana Duta membentuk 7 Regional atau Divisi Kerja salah satunya Area V Jatim Bali Nusra. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bisnis pemeliharaan gedung tentunya PT. Graha Sarana Duta (GSD) mempunyai target *revenue* yang harus dicapai. Target *revenue* ini bisa dicapai bila prestasi kinerja yang dilaporkan melalui *Checklist* atau BAPP (*Berita Acara Pemeriksaan Pekerjaan*) Bulanan dinilai 100% oleh WASPANG (*Pengawas Lapangan*) masing-masing *Tenant*.

Penelitian ini menganalisis secara eksploratif mengenai faktor-faktor penyebab penurunan tingkat *revenue* Tahun Anggaran 2017 divisi pemeliharaan gedung di PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra, penelitian ini menggunakan pendekatan *kualitatif*, dengan metode pengambilan data yaitu observasi lapangan dan wawancara yang mendalam dan kemudian dilakukan triangulasi sumber dari hasil wawancara, Elemen-elemen yang menjadi pedoman untuk wawancara adalah *Material, man, equipment, environment, measurement dan method* yang kemudian akan disimpulkan dengan diagram *Fishbone*.

Dari penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa yang menjadi faktor-faktor penurunan tingkat *revenue* diantaranya dari segi *Material* Gedung yang dikelola sudah berumur tua dan rapuh, *Man*, Tenaga teknis jumlahnya masih kurang dan belum memiliki sertifikasi serta pemenuhan SDM lambat, dari segi *Equipment*, Peralatan banyak yang rusak dan belum lengkap, pemenuhan peralatan kerja terlambat, dari segi *Environment*, Transportasi masih terbatas dan pemilik ruang kerja menghalangi kegiatan pemeliharaan, petugas pembuat surat izin masuk ruangan belum ditunjuk sehingga menghambat kegiatan pemeliharaan gedung, dari segi *method* pengaturan jadwal kegiatan pemeliharaan kurang fleksibel. Dengan adanya berbagai faktor yang ditemukan diharapkan dapat mempermudah untuk merumuskan rancangan perbaikan agar PT Graha Sarana Duta Khususnya Area V Jatim Bali Nusra mampu meningkatkan pencapaian *revenue* untuk mencapai target yang ditetapkan.

Kata kunci : *Revenue, Cecklist, Diagram Fishbone, man, equipment, environment, process dan method*

**ABSTRACT**

*PT. Graha Sarana Duta (GSD) is a subsidiary of Telkom that has a Property Management business portfolio, Property Lease, Property Development and Property Facility, for the smooth operation of PT. Graha Sarana Duta forms 7 Regional or Work Divisions, one of which is Area V Jatim Bali Nusra. As a company engaged in building maintenance business, of course, PT. Graha Sarana Duta (GSD) has a revenue target that must be achieved. This target revenue can be achieved if the performance achievements reported through the Monthly Checklist or BAPP (Berita Acara Pemeriksaan Pekerjaan) are rated at 100% from WASPANG (Pengawas Lapangan) of each Tenant.*

*This study explore about what factors s that cause a decrease in the level of revenue for the 2017 Fiscal Year building maintenance division at PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra, this study used a qualitative approach, with data collection methods namely field observations and in-depth interviews and then carried out the manipulation of sources from interviews, the elements that guide the interview are man, equipment, environment process and method which will then be concluded with the Fishbone diagram.*

*From this research, it is known that the factors that decrease the level of revenue include the Man, the number of technicians is still lacking and has no certification, in terms of Equipment, many equipment is damaged and incomplete, in terms of Environment, Transportation is limited and the owner of the workspace obstructs maintenance activities, in terms of the process, the permit to enter the device room is often constrained, the fulfillment of work equipment and HR is slow and in terms of methods the arrangement of schedule for maintenance activities is less flexible. With the existence of various factors found it is expected to make it easier to formulate an improvement plan so that PT Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra is able to increase revenue achievement to reach the set target.*

*Keywords: Revenue, Cecklist, Diagram Fishbone, man, equipment, environment, process and method.*