

IMPLEMENTASI PEMBAGIAN TUGAS PADA TOP MANAGEMENT PT ISS INDONESIA

Alisa Qotrunnada, Dira Ayudirahma, Lavia Prakasiwa, Khotijah, Reni Widyastuti

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana
Informatika

Email : 64225052@bsi.ac.id, 64225067@bsi.ac.id, 64225084@bsi.ac.id,
64225162@bsi.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the implementation of task allocation within the top management of PT ISS Indonesia and the role of the Management Information System (MIS) in supporting the effectiveness of this managerial structure. PT ISS Indonesia, as a national-scale facility services provider, faces high operational complexity, requiring a clear, focused, and coordinated task allocation at the top management level. This study employed a literature review method, reviewing books, scientific journals, and related documents relevant to top management, management information systems, and organizational effectiveness. The results indicate that a structured task allocation between the directors of operations, commercial affairs, finance, people & culture, legal & compliance, and the strategic and HSEQ directorates can improve decision-making effectiveness, coordination, and operational efficiency. Furthermore, the MIS plays a crucial role in providing real-time data, streamlining communication, supporting resource allocation, and simplifying monitoring and evaluation processes. Overall, the implementation of a clear task allocation and MIS support has been proven to strengthen top management performance and support the quality of PT ISS Indonesia's services.

Keywords: Top Management; Task Distribution; Management Information System.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pembagian tugas pada top management PT ISS Indonesia serta peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam mendukung efektivitas struktur manajerial tersebut. PT ISS Indonesia sebagai perusahaan penyedia jasa facility services berskala nasional menghadapi kompleksitas operasional yang tinggi, sehingga memerlukan pembagian tugas yang jelas, terarah, dan terkoordinasi di tingkat manajemen puncak. Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka dengan mengkaji buku, jurnal ilmiah, dan dokumen terkait yang relevan dengan manajemen puncak, sistem informasi manajemen, serta efektivitas organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembagian tugas yang terstruktur antara direktur operasional, komersial, keuangan, people & culture, legal & compliance, hingga direktorat strategis dan HSEQ mampu meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan, koordinasi, serta

efisiensi operasional. Selain itu, SIM berperan penting dalam menyediakan data real-time, memperlancar komunikasi, mendukung alokasi sumber daya, serta mempermudah proses monitoring dan evaluasi. Secara keseluruhan, implementasi pembagian tugas yang jelas dan dukungan SIM terbukti dapat memperkuat kinerja manajemen puncak dan mendukung kualitas layanan PT ISS Indonesia.

Kata Kunci: Top Management, Pembagian Tugas, Sistem Informasi Manajemen.

PENDAHULUAN

Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, peran manajemen puncak (top management) menjadi sangat krusial dalam menentukan arah, strategi, dan keberlangsungan suatu organisasi. Top management bertanggung jawab atas penetapan visi, misi, tujuan strategis, serta pengambilan keputusan penting yang memengaruhi seluruh tingkat organisasi. Pada perusahaan jasa berskala besar, terutama yang memiliki jumlah karyawan dan cakupan layanan yang luas, kejelasan pembagian tugas (division of work) di level manajemen puncak menjadi salah satu faktor kunci dalam menjaga efektivitas organisasi.

PT ISS Indonesia merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa facility services terbesar di Indonesia yang mengelola berbagai jenis layanan seperti cleaning service, catering, security, technical service, dan integrated facility services bagi ribuan pelanggan di berbagai sektor industri. Seiring dengan pertumbuhan perusahaan yang pesat, kompleksitas operasional dan tuntutan kualitas layanan juga semakin meningkat. Kondisi ini menuntut struktur top management yang tidak hanya kuat, tetapi juga memiliki pembagian tugas yang jelas, terarah, dan terkoordinasi dengan baik.

Pembagian tugas yang tepat pada top management berkontribusi pada efektivitas proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian (planning, organizing, leading, controlling) dalam organisasi. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa karakteristik dan dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan, implementasi sistem informasi, budaya organisasi, hingga produktivitas karyawan (Wagdi, O., & Fathi, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa struktur dan peran top management bukan hanya berdampak pada tataran strategis, tetapi juga pada pelaksanaan operasional sehari-hari.

Dalam konteks PT ISS Indonesia, pembagian tugas pada top management menjadi semakin penting mengingat perusahaan ini memiliki puluhan ribu karyawan yang tersebar di ratusan lokasi dan melayani berbagai jenis pelanggan di banyak sektor. Tanpa pembagian tugas yang jelas, risiko tumpang tindih

wewenang, lambatnya pengambilan keputusan, dan lemahnya koordinasi sangat mungkin terjadi. Oleh karena itu, kajian mengenai implementasi pembagian tugas pada top management PT ISS Indonesia menjadi relevan untuk dilakukan, baik sebagai bahan pembelajaran akademik maupun sebagai masukan praktis bagi perusahaan.

METODE PENELITIAN

Dalam penulisan jurnal ini, penulis menggunakan metode studi pustaka sebagai pendekatan utama dalam pengumpulan data. Metode ini dilakukan dengan menghimpun berbagai sumber tertulis seperti buku, artikel ilmiah, laporan penelitian, serta jurnal-jurnal akademik yang memiliki keterkaitan dengan topik sistem informasi manajemen dan efisiensi kerja di lingkungan perkantoran. Seluruh sumber dipilih berdasarkan relevansi, kredibilitas, serta kontribusinya terhadap pemahaman konsep, teori, dan penelitian terdahulu yang mendukung pembahasan dalam jurnal ini.

Melalui studi pustaka, penulis dapat menganalisis serta membandingkan berbagai pandangan dan temuan yang telah dihasilkan oleh peneliti sebelumnya. Metode ini juga memungkinkan penyusunan landasan teoritis yang kuat, sehingga pembahasan mengenai peran sistem informasi manajemen dalam pembagian tugas dapat dilakukan secara lebih komprehensif, terarah, dan berdasar pada kajian ilmiah yang valid. Dengan demikian, metode studi pustaka berfungsi tidak hanya sebagai sumber data, tetapi juga sebagai acuan dalam merumuskan argumen dan memperkaya analisis dalam penelitian ini.

Profil PT ISS Indonesia

PT ISS Indonesia adalah perusahaan penyedia jasa Integrated Facility Services (IFS) yang merupakan bagian dari ISS Group, salah satu perusahaan facility management terbesar di dunia yang berpusat di Kopenhagen, Denmark, dan telah berdiri sejak tahun 1901. ISS Group dikenal sebagai perusahaan yang menyediakan layanan facility management dan workplace experience di berbagai negara dengan fokus pada solusi pengelolaan tempat kerja (placemaking solutions) yang mendukung kinerja bisnis pelanggan.

Di Indonesia, ISS mulai beroperasi sejak tahun 1996. Sejak saat itu, PT ISS Indonesia berkembang pesat menjadi salah satu badan usaha facility services terbesar dan terbaik di Indonesia. Berbagai sumber mencatat bahwa ISS Indonesia melayani ribuan pelanggan yang tersebar di ratusan kota, dengan puluhan ribu karyawan yang bekerja di berbagai sektor, seperti perbankan, rumah sakit,

industri, perkantoran, bandara, hingga sektor komersial lainnya. Sebagai perusahaan integrated facility services, PT ISS Indonesia menyediakan beragam layanan yang saling terintegrasi, antara lain:

- **Cleaning Services** (layanan kebersihan dan housekeeping),
- **Security Services** (pengamanan),
- **Support Services** (office support dan layanan pendukung operasional),
- **Property Services** (pengelolaan gedung dan fasilitas),
- **Catering Services** (penyediaan makanan dan layanan kantin), serta
- Layanan manajemen fasilitas lainnya yang dirancang sesuai kebutuhan pelanggan.

Secara korporasi, PT ISS Indonesia mengusung tujuan (purpose) global ISS yaitu *“Connecting people and places to make the world work better”*. Tujuan ini tercermin dalam cara perusahaan mengelola tempat kerja dan fasilitas pelanggan agar lebih efektif, aman, bersih, nyaman, dan mendukung produktivitas. ISS Indonesia menekankan pentingnya kualitas layanan, kepatuhan terhadap standar (cost, compliance, and excellence), serta pengelolaan sumber daya manusia sebagai aset utama Perusahaan.

Secara organisasi, PT ISS Indonesia memiliki struktur manajemen yang terdiri dari **CEO/President Director** dan beberapa direktorat utama, antara lain direktorat yang menangani operasi (operations), keuangan (finance), pengembangan bisnis/komersial (commercial), sumber daya manusia dan budaya perusahaan (people & culture), hukum dan kepatuhan (legal & compliance), transformasi dan strategi (strategic & transformation), serta kesehatan, keselamatan kerja, lingkungan, dan mutu (HSEQ). Setiap direktorat memiliki fungsi dan tanggung jawab spesifik dalam mendukung keberlangsungan bisnis Perusahaan (Tjahjadi, B., Soewarno, N., Kamarudin, K. A., Aldina, S., El Karima, T., & Sutarsa, 2023). Struktur inilah yang menjadi landasan bagi pembahasan mengenai implementasi pembagian tugas pada top management PT ISS Indonesia dalam jurnal ini.

Dengan cakupan layanan yang luas, jumlah karyawan yang besar, serta basis pelanggan yang tersebar di berbagai sektor dan wilayah, PT ISS Indonesia merupakan contoh perusahaan jasa yang memerlukan pengelolaan manajemen puncak yang profesional dan terstruktur. Profil singkat ini menjadi dasar pemahaman sebelum masuk pada analisis lebih lanjut terkait pembagian tugas pada top management PT ISS Indonesia.

Pembagian Tugas Pada Top Management PT ISS Indonesia

Pembagian tugas pada top management PT ISS Indonesia merupakan elemen penting dalam memastikan keberlangsungan operasional dan pencapaian tujuan strategis perusahaan. Sebagai perusahaan penyedia jasa facility services berskala nasional dengan jumlah karyawan yang sangat besar dan lingkungan kerja yang tersebar di berbagai sektor, PT ISS Indonesia membutuhkan struktur manajemen puncak yang tidak hanya kuat, tetapi juga terstruktur dengan baik. Kejelasan pembagian tugas di tingkat top management berperan dalam mengarahkan alur keputusan, meningkatkan efektivitas koordinasi, serta memastikan bahwa setiap aspek bisnis berjalan sesuai standar yang ditetapkan (Publicuho, 2023).

Pada tingkat tertinggi, posisi **CEO atau President Director** berperan sebagai pengarah utama yang menentukan visi, misi, serta strategi jangka panjang perusahaan. Tugas CEO tidak hanya memimpin keseluruhan organisasi, tetapi juga memastikan bahwa setiap direktorat bekerja selaras dengan tujuan perusahaan. CEO menjadi pusat pengambilan keputusan (Lestari, A., & Prabowo, 2023) strategis sekaligus perantara antara perusahaan dengan pemangku kepentingan eksternal seperti klien strategis, pemerintah, dan mitra bisnis.

Di bawah CEO, pembagian tugas dilanjutkan kepada para direktur yang masing-masing mengelola fungsi spesifik sesuai bidangnya. **Director of Operations** bertanggung jawab atas seluruh aktivitas operasional di lapangan, termasuk memastikan layanan seperti cleaning service, security, technical service, dan facility management berjalan sesuai standar mutu. Direktur ini menjadi ujung tombak keberhasilan perusahaan karena kualitas layanan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Selain itu, direktur operasional juga menangani sistem monitoring kinerja serta pengendalian biaya operasional agar tetap efisien.

Sementara itu, **Director of Commercial** memegang peran strategis dalam pengembangan bisnis perusahaan. Tugasnya meliputi perencanaan strategi pemasaran, akuisisi klien baru, serta menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Direktur komersial memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa perusahaan mendapatkan kontrak layanan yang kompetitif dan berkelanjutan, sehingga keberlangsungan pendapatan perusahaan tetap terjaga.

Pada aspek finansial, **Director of Finance** memainkan peranan krusial dalam mengelola keuangan organisasi. Direktur ini bertugas menyusun anggaran,

mengendalikan arus kas, mengelola risiko finansial, serta menyediakan analisis yang mendukung pengambilan keputusan bisnis. Keakuratan laporan keuangan dan kestabilan kondisi finansial perusahaan merupakan hasil dari efektivitas direktorat keuangan dalam menjalankan fungsinya (Masagus Asaari, Agung Fitra Sandhi, 2022).

Dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, **Director of People & Culture** menjadi motor penggerak pengembangan dan kesejahteraan karyawan. Tugas direktur ini mencakup rekrutmen, pelatihan, pengembangan kompetensi, manajemen kinerja, hingga pembentukan budaya kerja perusahaan (Amin, S., & Djamhur, 2023). Mengingat PT ISS Indonesia memiliki puluhan ribu karyawan di berbagai lokasi, direktorat ini menjadi salah satu bagian paling vital dalam menjaga kesinambungan operasional.

Selain itu, **Director of Legal & Compliance** bertanggung jawab dalam memastikan perusahaan beroperasi sesuai regulasi yang berlaku. Direktur ini menangani penyusunan kontrak, mitigasi risiko hukum, serta memastikan seluruh aktivitas perusahaan mematuhi ketentuan hukum dan standar industri. Dalam konteks perusahaan jasa besar, peran ini penting untuk menghindari potensi permasalahan hukum yang dapat menghambat operasional.

Direktorat lain seperti **Director of Strategic & Transformation** berperan dalam merancang dan mengimplementasikan program transformasi perusahaan, termasuk digitalisasi, peningkatan efisiensi, serta inovasi layanan. Fungsi ini membantu perusahaan tetap relevan dan kompetitif dalam menghadapi perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan. Sementara itu, **Director HSEQ** (Health, Safety, Environment & Quality) berperan menjaga standar keselamatan, kesehatan, lingkungan, serta kualitas layanan di seluruh area operasional, mengingat sektor facility services memiliki risiko kerja yang cukup tinggi.

Pembagian tugas yang terstruktur antara direktur-direktur tersebut mencerminkan prinsip *division of work* yang diterapkan secara modern dan profesional. Setiap direktorat memiliki batasan tugas dan wewenang yang jelas sehingga dapat berfokus pada tujuan masing-masing tanpa terjadi tumpang tindih peran. Struktur ini memungkinkan PT ISS Indonesia menjalankan fungsi layanan yang luas dan kompleks dengan tetap menjaga kualitas, efisiensi, dan konsistensi pelayanan.

Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pembagian Tugas

Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki peranan penting dalam mendukung efektivitas pembagian tugas pada Top Management PT ISS Indonesia.

Sebagai perusahaan dengan cakupan layanan luas dan jumlah karyawan yang sangat besar, PT ISS membutuhkan mekanisme pengelolaan informasi yang akurat, cepat, dan terintegrasi. SIM hadir untuk memastikan bahwa setiap proses pembagian tugas dapat berjalan secara sistematis, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan (Salsabilla Amalia Prapta Deadewi, 2023).

Pertama, SIM berperan sebagai sumber informasi utama yang menyediakan data real-time bagi manajemen puncak. Informasi mengenai jadwal kerja karyawan, kebutuhan tenaga di setiap lokasi, tingkat beban kerja, laporan kinerja, hingga kondisi operasional dapat diakses secara cepat. Dengan adanya data yang terstruktur, manajemen dapat melakukan pembagian tugas secara lebih akurat dan berdasarkan kebutuhan yang sebenarnya, bukan sekadar perkiraan.

Kedua, SIM membantu dalam koordinasi antar direktorat. Pada perusahaan seperti PT ISS Indonesia yang memiliki berbagai layanan cleaning service, security, facility management, hingga catering koordinasi menjadi faktor penting dalam pembagian tugas. SIM menyediakan platform terintegrasi sehingga setiap direktorat dapat saling bertukar informasi, menghindari tumpang tindih pekerjaan, serta memastikan bahwa aliran tugas berjalan selaras dengan tujuan perusahaan.

Ketiga, SIM mendukung proses pengambilan keputusan terkait alokasi tugas dan sumber daya. Melalui laporan analitis yang dihasilkan sistem, top management dapat melihat pola kebutuhan tenaga kerja, tren produktivitas, dan potensi risiko operasional. Hal ini memudahkan manajemen untuk menentukan prioritas tugas, merumuskan keputusan yang lebih cepat, serta menyesuaikan strategi pembagian tugas sesuai kondisi lapangan.

Keempat, SIM berperan dalam pengawasan dan evaluasi kinerja. Setiap tugas yang telah dialokasikan dapat dimonitor melalui sistem, termasuk progres penggerjaan, ketepatan waktu, serta hasil kinerjanya. Dengan adanya monitoring terpusat, top management dapat melakukan evaluasi akurat terhadap efektivitas pembagian tugas dan memberikan tindakan perbaikan bila ditemukan deviasi.

Kelima, SIM meningkatkan efisiensi komunikasi antara top management dan unit operasional. Melalui sistem, instruksi kerja, perubahan jadwal, atau kebijakan baru dapat disampaikan secara cepat tanpa harus melalui rantai birokrasi panjang. Komunikasi yang efektif ini berdampak langsung pada pengelolaan tugas di lapangan, terutama pada perusahaan yang beroperasi di banyak lokasi seperti PT ISS Indonesia.

Secara keseluruhan, Sistem Informasi Manajemen tidak hanya menjadi alat pendukung administrasi, tetapi merupakan instrumen strategis yang memperkuat proses pembagian tugas di PT ISS Indonesia. Dengan SIM yang terintegrasi,

manajemen puncak dapat memastikan bahwa pembagian tugas berjalan lebih efisien, terkontrol, dan mampu menunjang kualitas layanan perusahaan secara konsisten.

Tantangan Dalam Pembagian Tugas

1. Kompleksitas Koordinasi Lintas Divisi Strategis

PT ISS Indonesia mengelola berbagai jenis layanan seperti cleaning service, security, facility management, landscaping, hingga layanan teknis. Setiap lini layanan memiliki karakteristik operasional yang unik dan memerlukan pendekatan manajerial berbeda. Tantangan muncul ketika top manajemen harus menyelaraskan seluruh fungsi strategis tersebut agar mampu menghasilkan keputusan terpadu. Koordinasi lintas divisi sering memerlukan waktu panjang karena setiap direktorat membawa prioritas yang berbeda, sehingga proses pembagian tugas dapat terhambat oleh negosiasi kewenangan, perbedaan perspektif strategis, dan kebutuhan penyesuaian lintas-unit. Kompleksitas ini membuat keberhasilan pembagian tugas bergantung pada kemampuan top manajemen dalam menyatukan visi serta mengelola hubungan antar-direktorat secara efektif.

2. Ketidakjelasan Kewenangan dan Overlapping Tanggung Jawab

Meskipun struktur organisasi PT ISS Indonesia telah dirancang secara formal, implementasinya tidak selalu berjalan sesuai skema karena tuntutan operasional yang dinamis. Dalam beberapa kondisi, batas kewenangan antar posisi seperti Director of Operations, General Manager, dan Business Unit Head menjadi kabur. Overlap tanggung jawab muncul terutama dalam keputusan yang menyangkut kepentingan beberapa unit sekaligus, seperti perubahan kebijakan layanan atau pengalokasian sumber daya. Ambiguitas kewenangan ini dapat menimbulkan kebingungan mengenai siapa pengambil keputusan akhir, memperlambat eksekusi tugas, dan meningkatkan potensi konflik internal. Kondisi tersebut juga dapat berdampak pada inefisiensi, karena beberapa tugas dapat dikerjakan ganda ataupun tidak dikerjakan sama sekali.

3. Ketidakefektifan Delegasi Tugas ke Tingkat Middle Management

Top manajemen PT ISS Indonesia menghadapi tantangan dalam memastikan proses delegasi tugas berjalan efektif. Dalam organisasi besar, delegasi seharusnya menjadi solusi untuk mengurangi beban kerja pimpinan puncak dan mempercepat eksekusi di lapangan. Namun, dalam praktiknya masih terjadi ketergantungan yang cukup besar pada top

manajemen untuk menyelesaikan persoalan operasional. Hal ini terjadi karena beberapa middle manager belum memiliki kapasitas manajerial yang merata, baik dalam aspek pengambilan keputusan, komunikasi kebijakan, maupun pengendalian operasional. Akibatnya, top manajemen sering turun langsung menyelesaikan isu operasional yang seharusnya dapat ditangani pada level di bawahnya. Kondisi ini bukan hanya membebani pimpinan puncak, tetapi juga menghambat efektivitas pembagian tugas yang semestinya tercapai melalui sistem delegasi yang kuat.

4. Tantangan Integrasi Teknologi dan Adaptasi Digital

Transformasi digital menjadi kebutuhan strategis bagi PT ISS Indonesia untuk meningkatkan efisiensi layanan dan transparansi proses. Namun, integrasi teknologi dalam pembagian tugas belum berjalan mulus karena adanya kesenjangan kemampuan dan tingkat adopsi teknologi di antara para manajer senior. Sistem digital seperti aplikasi pemantauan kinerja, platform komunikasi internal, maupun software manajemen fasilitas membutuhkan adaptasi yang cepat. Tantangan muncul ketika beberapa pimpinan belum sepenuhnya mengintegrasikan teknologi dalam alur kerja mereka, sehingga pembagian tugas yang seharusnya dapat dilakukan secara otomatis dan terpantau secara real time justru masih dilakukan secara manual. Selain itu, perubahan sistem digital sering memerlukan penyesuaian ulang struktur kerja dan alur komunikasi, yang memunculkan resistensi atau kebingungan di tingkat manajerial.

5. Dinamika Permintaan Klien dan Tekanan Operasional yang Tinggi

Industri facility services sangat bergantung pada kebutuhan dan preferensi klien yang terus berubah, baik dari segi kualitas layanan, jumlah tenaga kerja, maupun penggunaan teknologi pendukung. Perubahan tersebut menuntut top manajemen untuk melakukan penyesuaian strategi dan pembagian tugas secara cepat. Namun, tingginya dinamika permintaan klien menyebabkan top manajemen sering harus merevisi pembagian tugas secara mendadak, mengubah prioritas proyek, atau melakukan realokasi sumber daya. Tekanan operasional yang tinggi ini dapat menciptakan ketidakseimbangan beban kerja antar posisi manajerial, terutama ketika beberapa unit harus menangani klien besar dengan standar layanan yang ketat. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pembagian tugas tidak hanya dipengaruhi faktor internal perusahaan, tetapi juga oleh kondisi eksternal yang sulit diprediksi.

Efektivitas Pembagian Tugas Dalam Menunjang Tugas

Efektivitas pembagian tugas merupakan salah satu aspek fundamental dalam memastikan bahwa kegiatan organisasi dapat berjalan secara optimal. Pada organisasi berskala besar, pembagian tugas tidak hanya berfungsi sebagai pembagian pekerjaan, tetapi juga sebagai mekanisme pengaturan peran agar setiap unit memiliki fokus yang jelas dalam menjalankan tugasnya (Purwoko, P., & Fikri, 2023). Dalam konteks manajemen modern, pembagian tugas yang efektif dianggap mampu meningkatkan produktivitas, mempercepat alur kerja, serta memperkuat koordinasi antarbagian.

Pembagian tugas yang dilakukan secara terstruktur mampu memberikan kejelasan mengenai peran dan tanggung jawab tiap individu atau unit kerja. Kejelasan ini sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan tugas, karena setiap personel memahami batasan kerja, kewenangan, serta target yang harus dicapai. Dengan demikian, kebingungan, tumpang tindih pekerjaan, dan konflik internal dapat diminimalkan, sehingga proses penyelesaian tugas lebih terarah dan efisien.

Selain memberikan kejelasan peran, pembagian tugas yang efektif juga mendukung spesialisasi kerja. Individu ditempatkan sesuai kompetensi dan bidang keahliannya, sehingga kualitas kinerja meningkat. Spesialisasi ini menjadi penting terutama pada organisasi yang memiliki kebutuhan operasional kompleks, karena setiap bidang memerlukan keahlian khusus untuk menghasilkan output yang optimal (Wijaya, R., & Koesmono, 2022). Dengan demikian, pembagian tugas tidak hanya membagi pekerjaan, tetapi juga meningkatkan kompetensi organisasi secara keseluruhan.

Efektivitas pembagian tugas juga terlihat pada aspek pengambilan keputusan. Ketika tugas dan wewenang telah ditetapkan secara jelas, proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat karena tidak memerlukan birokrasi berlapis. Setiap unit memiliki otoritas untuk mengambil keputusan sesuai ruang lingkupnya, sehingga respons organisasi terhadap masalah operasional maupun strategis menjadi lebih cepat dan tepat. Kecepatan ini sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi, terutama dalam lingkungan bisnis yang dinamis.

Dalam hal koordinasi, pembagian tugas yang baik membantu menciptakan arus komunikasi yang lebih terarah. Setiap unit mengetahui kepada siapa mereka harus melapor, berkoordinasi, atau meminta persetujuan (Herlambang, R., 2024). Hal ini bukan hanya meningkatkan kerja sama antarbagian, tetapi juga memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai alur yang telah direncanakan. Koordinasi yang

efektif memungkinkan organisasi mencapai tujuan secara lebih terpadu.

Lebih jauh, pembagian tugas yang efektif berkontribusi terhadap efisiensi sumber daya. Ketika tugas dibagi secara proporsional dan sistematis, organisasi dapat meminimalkan pemborosan, baik dari segi waktu, tenaga, maupun biaya. Setiap unit bekerja sesuai prioritas, sehingga keseluruhan proses menjadi lebih efisien dan terkontrol. Selain itu, pembagian tugas yang tepat dapat mengurangi risiko kesalahan operasional karena setiap tugas dilaksanakan oleh pihak yang berkompeten di bidangnya.

Pada akhirnya, pembagian tugas yang efektif memberikan dampak langsung pada pencapaian target organisasi. Setiap unit berperan sesuai fungsinya dan saling melengkapi dalam mencapai tujuan besar organisasi. Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa efektivitas pembagian tugas merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan organisasi dalam menjalankan tugas dan kewajiban secara maksimal.

Efektivitas Pembagian Tugas Dalam Menunjang Tugas

Efektivitas pembagian tugas merupakan salah satu aspek fundamental dalam memastikan bahwa kegiatan organisasi dapat berjalan secara optimal. Pada organisasi berskala besar, pembagian tugas tidak hanya berfungsi sebagai pembagian pekerjaan, tetapi juga sebagai mekanisme pengaturan peran agar setiap unit memiliki fokus yang jelas dalam menjalankan tugasnya. Dalam konteks manajemen modern, pembagian tugas yang efektif dianggap mampu meningkatkan produktivitas, mempercepat alur kerja, serta memperkuat koordinasi antarbagian (Tripustikasari, 2025).

Pembagian tugas yang dilakukan secara terstruktur mampu memberikan kejelasan mengenai peran dan tanggung jawab tiap individu atau unit kerja. Kejelasan ini sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan tugas, karena setiap personel memahami batasan kerja, kewenangan, serta target yang harus dicapai. Dengan demikian, kebingungan, tumpang tindih pekerjaan, dan konflik internal dapat diminimalkan, sehingga proses penyelesaian tugas lebih terarah dan efisien.

Selain memberikan kejelasan peran, pembagian tugas yang efektif juga mendukung spesialisasi kerja. Individu ditempatkan sesuai kompetensi dan bidang keahliannya, sehingga kualitas kinerja meningkat. Spesialisasi ini menjadi penting terutama pada organisasi yang memiliki kebutuhan operasional kompleks, karena setiap bidang memerlukan keahlian khusus untuk menghasilkan output yang optimal. Dengan demikian, pembagian tugas tidak hanya membagi pekerjaan,

tetapi juga meningkatkan kompetensi organisasi secara keseluruhan.

Efektivitas pembagian tugas juga terlihat pada aspek pengambilan keputusan. Ketika tugas dan wewenang telah ditetapkan secara jelas, proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat karena tidak memerlukan birokrasi berlapis. Setiap unit memiliki otoritas untuk mengambil keputusan sesuai ruang lingkupnya, sehingga respons organisasi terhadap masalah operasional maupun strategis menjadi lebih cepat dan tepat. Kecepatan ini sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi, terutama dalam lingkungan bisnis yang dinamis.

Dalam hal koordinasi, pembagian tugas yang baik membantu menciptakan arus komunikasi yang lebih terarah. Setiap unit mengetahui kepada siapa mereka harus melapor, berkoordinasi, atau meminta persetujuan. Hal ini bukan hanya meningkatkan kerja sama antarbagian, tetapi juga memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai alur yang telah direncanakan. Koordinasi yang efektif memungkinkan organisasi mencapai tujuan secara lebih terpadu (Yukl, 2020).

Lebih jauh, pembagian tugas yang efektif berkontribusi terhadap efisiensi sumber daya. Ketika tugas dibagi secara proporsional dan sistematis, organisasi dapat meminimalkan pemborosan, baik dari segi waktu, tenaga, maupun biaya. Setiap unit bekerja sesuai prioritas, sehingga keseluruhan proses menjadi lebih efisien dan terkontrol. Selain itu, pembagian tugas yang tepat dapat mengurangi risiko kesalahan operasional karena setiap tugas dilaksanakan oleh pihak yang berkompeten di bidangnya.

Pada akhirnya, pembagian tugas yang efektif memberikan dampak langsung pada pencapaian target organisasi. Setiap unit berperan sesuai fungsinya dan saling melengkapi dalam mencapai tujuan besar organisasi. Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa efektivitas pembagian tugas merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan organisasi dalam menjalankan tugas dan kewajiban secara maksimal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pembagian tugas pada top management PT ISS Indonesia memainkan peran penting dalam memastikan efektivitas operasional dan pencapaian tujuan strategis perusahaan. Struktur tugas yang jelas pada setiap direktorat—mulai dari operasional, komersial, keuangan, people & culture, legal & compliance, hingga direktorat strategis dan HSEQ—mampu memperkuat koordinasi lintas fungsi, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan efisiensi pengelolaan sumber daya. Dengan kompleksitas layanan dan besarnya jumlah karyawan yang dikelola, kejelasan alur

wewenang serta spesialisasi peran terbukti mampu meminimalkan tumpang tindih pekerjaan dan memperbaiki kinerja organisasi secara menyeluruh.

Selain itu, Sistem Informasi Manajemen (SIM) terbukti menjadi faktor pendukung utama dalam keberhasilan pembagian tugas. SIM menyediakan data real-time, memperkuat komunikasi antarbagian, mendukung proses monitoring, dan membantu manajemen dalam mengalokasikan sumber daya secara tepat. Integrasi SIM membantu top management dalam membaca kebutuhan operasional secara akurat dan menyesuaikan strategi pembagian tugas sesuai kondisi lapangan. Dengan demikian, kombinasi antara pembagian tugas yang terstruktur dan dukungan SIM yang optimal berkontribusi signifikan pada peningkatan kualitas layanan PT ISS Indonesia.

SARAN

1. Penguatan Delegasi ke Middle Management

PT ISS Indonesia perlu memperkuat kapasitas middle management agar proses delegasi berjalan lebih efektif. Pelatihan kepemimpinan, kemampuan analitis, dan pengambilan keputusan perlu ditingkatkan untuk mengurangi ketergantungan pada top management dalam menyelesaikan isu operasional.

2. Optimalisasi Integrasi SIM di Seluruh Direktorat

Perusahaan perlu memastikan bahwa setiap direktorat memanfaatkan SIM secara maksimal. Standarisasi penggunaan sistem, peningkatan literasi digital, dan pelatihan teknologi bagi seluruh manajer akan membantu mengurangi proses manual serta meningkatkan keakuratan data dalam pembagian tugas.

3. Penyempurnaan Batasan Wewenang Antar Direktora

Perlu adanya penyempurnaan pedoman formal mengenai batas kewenangan dan peran antar fungsi agar tidak terjadi overlapping tanggung jawab. Peninjauan struktur secara berkala dapat membantu menyesuaikan pembagian tugas dengan dinamika kebutuhan operasional dan perkembangan bisnis.

4. Peningkatan Mekanisme Koordinasi Lintas Fungsi

Mengingat keragaman layanan PT ISS Indonesia, diperlukan mekanisme koordinasi yang lebih sistematis, misalnya melalui forum manajerial rutin, dashboard kolaboratif, atau SOP komunikasi yang terintegrasi, guna mempercepat sinkronisasi antarunit.

5. Penguatan Transformasi Digital Berbasis Kebutuhan Operasional

PT ISS Indonesia dapat memperluas penggunaan teknologi seperti sistem pemantauan kinerja berbasis aplikasi, otomatisasi laporan, dan platform komunikasi real-time untuk mendukung pembagian tugas yang lebih responsif, terutama di lokasi kerja yang tersebar luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S., & Djamhur, M. (2023). Pengaruh Struktur Organisasi dan Pembagian Kerja terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan Jasa. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 14(2), 155–168.
- Herlambang, R., & S. (2024). Peran Manajemen Puncak dalam Transformasi Digital dan Efektivitas Pembagian Tugas di Perusahaan Jasa. *Jurnal Transformasi Bisnis Digital*, 2(1), 11–25.
- Lestari, A., & Prabowo, T. J. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Efisiensi Operasional pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 13(1), 45–58.
- Masagus Asaari, Agung Fitra Sandhi, & S. A. (2022). Efektivitas Perilaku Organisasi dan Manajemen Strategik Terhadap Tingkat Produktivitas Organisasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(5), 2440–2447.
- Publicuho, J. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kinerja Pegawai Pemerintah. *Journal Publicuho*, 6(2), 602–614.
- Purwoko, P., & Fikri, M. A. (2023). Kepemimpinan Transformasional dan Manajemen Kualitas Total pada Kinerja Karyawan: Peran Komitmen Organisasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(1), 138–154.
- Salsabilla Amalia Prapta Deadewi, & G. J. (2023). Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada Kinerja Karyawan dengan Budaya Organisasi dan Dukungan Manajemen Puncak sebagai Pemoderasi. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(5), 83–97.
- Tjahjadi, B., Soewarno, N., Kamarudin, K. A., Aldina, S., El Karima, T., & Sutarsa, A. A. P. (2023). Effect of Top Management Team Characteristics and Green Innovation on Firm Performance in Indonesia: Role of Carbon Emission Disclosure. *International Journal of Energy Economics and Policy*.
- Triputikasari, E. (2025). Peran Manajemen dalam Meningkatkan Efektivitas Organisasi. *Journal of New Trends in Sciences*, 3(2), 01–10.
- Wagdi, O., & Fathi, A. (2024). The Impact of Top Management Team Members Diversity on Corporations' Performance and Value: Evidence from Emerging Markets. *Future Business Journal*, 10, Article 81.
- Wijaya, R., & Koesmono, T. (2022). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Pembagian Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Multinasional. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 18(3), 221–234.

Yukl, G. (2020). *Leadership in Organizations* (9th ed.).