

SOP Pengelolaan Operasional Apartemen

Kategori: Operasional

No. Dokumen: SOP-0180

Tanggal Terbit: 11/06/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

Panduan standar untuk memastikan pengelolaan operasional apartemen berjalan efektif, aman, dan sesuai regulasi di Indonesia.

Tujuan

SOP ini disusun untuk memberikan panduan standar yang sistematis dan terukur dalam pengelolaan operasional apartemen agar berjalan secara efektif, efisien, aman, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia. Dengan adanya SOP ini, diharapkan seluruh pihak yang terlibat dalam operasional apartemen dapat memahami tugas, tanggung jawab, serta alur kerja yang jelas sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan kepada penghuni, menjaga kondisi aset, serta meminimalkan risiko operasional.

Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP ini mencakup seluruh kegiatan operasional apartemen yang meliputi pengelolaan fasilitas umum, layanan penghuni, keamanan, kebersihan, pemeliharaan bangunan dan utilitas, serta administrasi operasional. SOP ini berlaku untuk seluruh unit kerja yang terlibat dalam operasional apartemen termasuk manajemen properti, staf operasional, teknisi, petugas keamanan, petugas kebersihan, serta pihak ketiga yang bekerja sama dalam pengelolaan apartemen.

Definisi

Istilah	Definisi
Apartemen	Bangunan bertingkat yang terbagi dalam beberapa unit hunian yang dapat dimiliki atau disewa secara terpisah, dilengkapi dengan fasilitas bersama.
Manajemen Properti	Pihak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan operasional, pemeliharaan, dan administrasi apartemen.
Penghuni	Individu atau kelompok yang menempati unit apartemen baik sebagai pemilik maupun penyewa.

Istilah	Definisi
Fasilitas Umum	Sarana dan prasarana yang digunakan bersama oleh seluruh penghuni seperti lift, kolam renang, area parkir, dan taman.
Maintenance	Kegiatan pemeliharaan dan perbaikan fasilitas dan infrastruktur apartemen agar tetap dalam kondisi optimal.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Building Manager	Mengawasi seluruh kegiatan operasional apartemen, memastikan kepatuhan terhadap SOP, serta melakukan evaluasi kinerja operasional secara berkala.
Supervisor Operasional	Mengkoordinasikan kegiatan harian operasional dan memastikan pelaksanaan tugas oleh staf berjalan sesuai prosedur.
Tim Maintenance	Melakukan pemeliharaan dan perbaikan fasilitas serta memastikan seluruh peralatan berfungsi dengan baik.
Petugas Keamanan	Menjaga keamanan lingkungan apartemen serta melakukan patroli rutin dan penanganan insiden.
Petugas Kebersihan	Menjaga kebersihan area umum dan memastikan standar kebersihan terpenuhi setiap waktu.

Prosedur

Tahap 1: Perencanaan Operasional

Tahap ini bertujuan untuk menyusun rencana operasional harian, mingguan, dan bulanan guna memastikan seluruh kegiatan berjalan terstruktur dan efisien.

- Menyusun jadwal operasional mencakup keamanan, kebersihan, dan pemeliharaan fasilitas.
- Mengidentifikasi kebutuhan sumber daya manusia dan peralatan operasional.
- Melakukan briefing rutin kepada seluruh staf terkait rencana kerja dan target operasional.

Penanggung Jawab: Building Manager dan Supervisor Operasional

Tahap 2: Pelaksanaan Layanan Penghuni

Tahap ini mencakup pelaksanaan layanan kepada penghuni agar kebutuhan dan kenyamanan mereka terpenuhi secara optimal.

1. Menerima dan menindaklanjuti keluhan atau permintaan penghuni melalui sistem layanan pelanggan.
2. Memberikan informasi yang jelas terkait aturan dan fasilitas apartemen kepada penghuni.
3. Memastikan seluruh layanan berjalan sesuai standar kualitas yang ditetapkan.

Penanggung Jawab: Customer Service dan Supervisor Operasional

Tahap 3: Pengelolaan Kebersihan dan Keamanan

Tahap ini bertujuan menjaga kebersihan lingkungan serta memastikan keamanan apartemen tetap terjaga setiap saat.

1. Melaksanakan pembersihan area umum secara rutin sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
2. Melakukan patroli keamanan secara berkala di seluruh area apartemen.
3. Menangani kejadian darurat seperti kebakaran atau gangguan keamanan sesuai prosedur yang berlaku.

Penanggung Jawab: Supervisor Kebersihan dan Kepala Keamanan

Tahap 4: Pemeliharaan Fasilitas dan Infrastruktur

Tahap ini mencakup kegiatan pemeliharaan preventif dan korektif untuk memastikan seluruh fasilitas dalam kondisi optimal.

1. Melakukan inspeksi rutin terhadap fasilitas seperti lift, listrik, air, dan sistem keamanan.
2. Menjadwalkan pemeliharaan berkala sesuai standar teknis.
3. Melakukan perbaikan segera apabila ditemukan kerusakan atau gangguan operasional.

Penanggung Jawab: Tim Maintenance

Tahap 5: Pengelolaan Administrasi dan Pelaporan

Tahap ini memastikan seluruh kegiatan operasional terdokumentasi dengan baik serta dapat dievaluasi secara berkala.

1. Mencatat seluruh aktivitas operasional dalam sistem administrasi yang telah ditentukan.
2. Menyusun laporan operasional harian, mingguan, dan bulanan.
3. Melakukan evaluasi kinerja operasional dan menyusun rencana perbaikan berkelanjutan.

Penanggung Jawab: Supervisor Operasional dan Building Manager

Dokumen Terkait

- Peraturan Tata Tertib Apartemen
- Kontrak Pengelolaan Properti
- Standar Pelayanan Minimum Apartemen
- Manual Operasional Gedung

- Prosedur Penanganan Keadaan Darurat

Referensi

- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun
- Peraturan Menteri PUPR No. 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja terkait K3
- SNI terkait Bangunan Gedung dan Pemeliharaan
- Peraturan Daerah setempat terkait pengelolaan bangunan dan hunian vertikal