

**PERAN *ENGINEERING DEPARTMENT* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MENGINAP DI  
HOTEL JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Agustina Arfina Noe**

**Nim 2115713036**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**PERAN *ENGINEERING DEPARTMENT* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MENGINAP DI  
HOTEL JIMBARAN BAY BECAH RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Agustina Arfina Noe**

**Nim 2115713036**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : **Agustina Arfina Noe**  
**NIM** : **2115713036**  
**Prodi/Jurusan** : **D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis**

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah Proyek Akhir saya dengan judul:

**“PERAN *ENGINEERING DEPARTMENT* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA”**

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Proyek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Proyek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**POLITEKNIK NEGERI BADUNG**

Badung, 15 Agustus 2024

Yang menyatakan,



2115713036

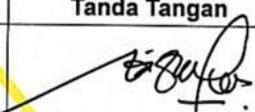
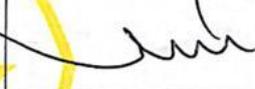
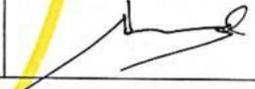
*Lembar Persetujuan dan Pengesahan*

**PERAN ENGINEERING DEPARTMENT DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL  
JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

AGUSTINA ARFINA NOE  
2115713036

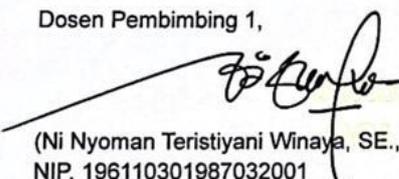
Badung, 15 Agustus 2024  
Disetujui oleh,

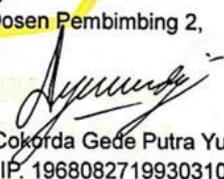
Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M NIP.196110301987032001	
Dosen Penguji 1, Kadek Eni Marhaeni, SE.,MM NIP.196203141993032002	
Dosen Penguji 2, Dr. Drs. Majid Wajdi, M.Pd NIP.196212082990111001	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

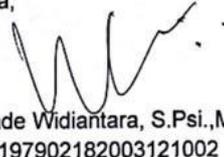
  
(Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M)  
NIP. 196110301987032001

  
(Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM)  
NIP. 196808271993031002

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,

  
(Nyoman Indah Kusuma Devi, SE,MBA.,PH.D)  
NIP. 196409291990032003

  
(I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si)  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji Sukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Peran *Engineering Department* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Jimbaran Bay Beach Resto & Spa”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan pembuatan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa terdapat banyak hambatan-hambatan yang dihadapi. Untuk dapat melalui hambatan tersebut penulis tidak lepas dari bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang bersangkutan dan membantu dalam penyusunan penelitian ini, diantaranya:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan berbagai fasilitas kepada mahasiswa.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA.Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis melaksanakan perkuliahan.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan bantuan dan kebijakan demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M. dan Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak membantu, membimbing, memberikan masukan dan saran selama proses mengerjakan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen Politeknik Negeri Bali, khususnya Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dorongan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
6. Ibu Kadek Subakti Ningsih selaku HRD Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.
7. Bapak I Wayan Adi Purnawan, selaku *Supervisor* Engineering Department, Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.
8. Seluruh karyawan Jimbaran Bay Beach Resort & Spa yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
9. Bapak Ambrosius Sumbi dan Ibu Fransiska Wuga selaku kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa serta dukungan. Meskipun mereka tidak sempat merasakan Pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun mereka mampu mendidik penulis menjadi wanita yang kuat dan pantang menyerah dalam segala rintangan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya.

10. Kepada kakak Hesti, kakak Tibo, kakak Inos, kakak ans, kakak tasya, dan adik Erick yang telah memberikan motivasi, doa dan dukungan sehingga membuat penulis dapat menyelesaikan Pendidikan tinggi ini dengan penuh semangat dan tekad yang besar.
11. Eugenius dan Siska Masi yang telah memberikan semangat dan motivasi penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses penulisan tugas akhir ini.
12. Fania, Delfin, Sarina, Ichal, Dino, Wulan dan Dewayu yang selalu menemani dan memberikan dorongan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca guna kesempurnaan karya tulis ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini bermanfaat untuk para pembaca dan mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

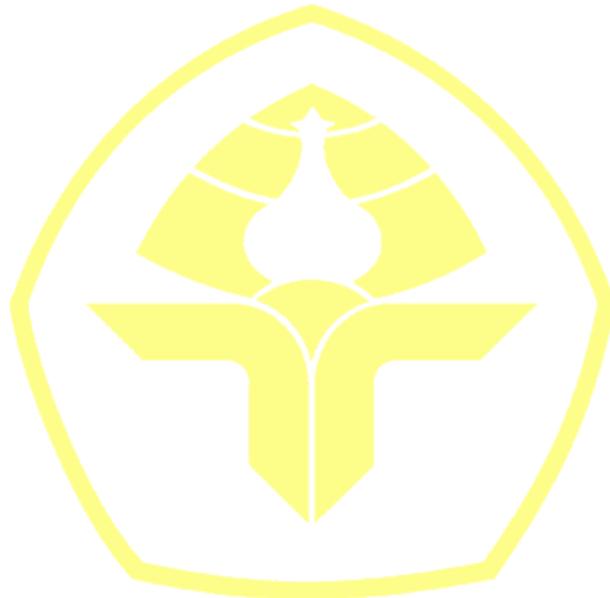
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
1. Bagi Mahasiswa.....	5
2. Bagi Politeknik Negeri Bali.....	6
3. Bagi Jimbaran Bay Beach Resort & Spa .....	6
E. Metode Penelitian .....	6
1. Lokasi Penelitian.....	6
2. Objek Penelitian.....	6
3. Data Penelitian .....	7
a. Jenis Data .....	7
b. Sumber Data .....	7
c. Metode Pengumpulan Data.....	8
4. Metode Analisis Data .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Pengertian <i>Customer Service</i> .....	11
B. Ruang Lingkup <i>Customer Service</i> .....	13
C. Fungsi <i>Customer Service</i> .....	15

D. Tugas <i>Customer Service</i> .....	16
E. Etiket <i>Customer Service</i> .....	18
F. Pengertian Kepuasan .....	20
G. Pengertian <i>Flowchart</i> .....	23
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	25
A. Sejarah Perusahaan .....	25
1. Visi .....	26
2. Misi .....	27
B. Bidang Usaha .....	27
1. Room .....	27
2. Penjualan Makanan dan Minuman .....	31
3. <i>Meeting Room</i> .....	32
4. <i>Kitchen</i> .....	33
5. Raga Gym .....	33
6. The Lotus Spa .....	34
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	43
A. Kebijakan Perusahaan .....	43
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	46
1. Peran <i>Engineering Departement</i> dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Menginap di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa .....	46
2. Faktor-faktor yg mempengaruhi Kepuasan Tamu Menginap di Hotel dari segi <i>Engineering Departement</i> .....	47
3. Komplain pada kamar hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa .....	53
4. Prosedur Penanganan Komplain oleh <i>Engineering     Departement</i> pada kamar di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa .....	57
5. Kendala-kendala yang dihadapi <i>Engineering Departement</i> dalam menangani komplain .....	61

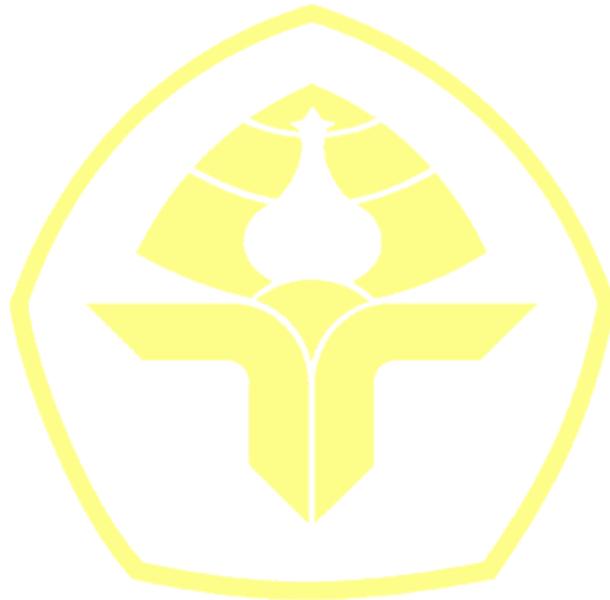
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	63
A. SIMPULAN.....	63
B. SARAN.....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN	



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

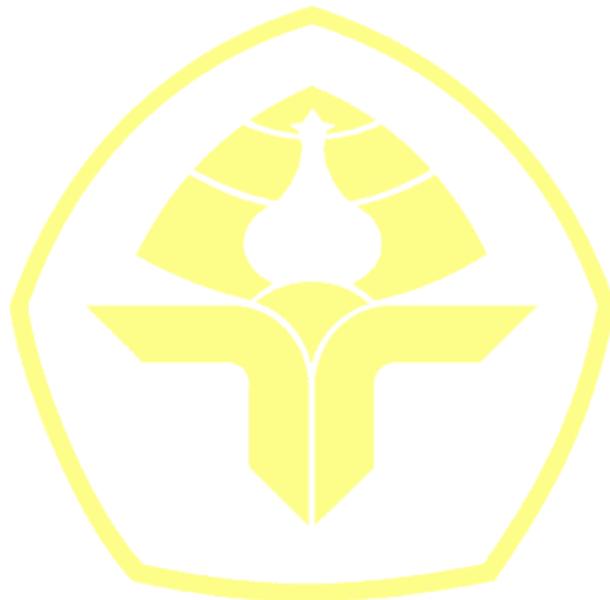
Gambar 3.1 Logo Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa .....	26
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Jimbaran Bay Beach Resort & Spa .....	36
Gambar 4.2 Bagan Prosedur Penanganan Komplain .....	58
Gambar 4.3 Bagan Prosedur Penanganan Komplain .....	59



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis komplain pada kamar .....	3
Table 4.1 Data Jumlah Komplain Tamu Jimbaran Bay Beach Resort & Spa .....	53



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2 Hasil Wawancara

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 4 Daftar jumlah komplain tamu periode Agustus 2023 - Januari  
2024 Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

Lampiran 5 Proses Bimbingan

Lampiran 6 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir

Lampiran 7 Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sektor pariwisata menjadi kegiatan usaha yang cukup maju di Indonesia. Menurut Gewati (2019), bahwasanya “Bank Indonesia (BI) menyatakan pariwisata merupakan sektor yang paling efektif untuk mendongkrak devisa Indonesia. Salah satu alasannya karena sumber daya yang dibutuhkan untuk mengembangkan pariwisata terdapat di dalam negeri.” Sumber daya yang dimaksud antara lain luas wilayah serta keberagaman suku, budaya, serta bahasa yang tersebar di seluruh penjuru Indonesia. Sumber daya inilah yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang ingin berkunjung karena wisatawan juga dapat belajar tentang keberagaman suku, budaya, serta bahasa tersebut.

Industri perhotelan telah diketahui secara umum merupakan unsur yang sangat berkaitan erat dengan sektor pariwisata dan bahwasanya industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Peran hotel sebagai sarana akomodasi umum sangat membantu para wisatawan yang sedang berkunjung untuk berwisata dan mencari

tempat menginap karena hotel menjadi salah satu kebutuhan wisatawan dalam mendukung perjalanannya dalam melakukan wisata. Oleh karena itu, saat ini banyak pengusaha menggunakan hotel sebagai bisnis usahanya. Industri perhotelan merupakan sektor bisnis yang dinamis dan terus berkembang, di mana keberhasilan sebuah hotel tidak hanya diukur dari segi keuntungan finansial, tetapi juga dari tingkat kepuasan tamu. Kepuasan tamu menjadi parameter utama yang mencerminkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh hotel. Industri perhotelan yang menjadi penelitian proyek akhir ini, sebagian besar prakteknya berorientasi dalam bidang pelayanan jasa. Dalam usaha di bidang perhotelan, ada beragam produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan seperti kamar, meeting room, makanan, dan minuman. Dalam melakukan kegiatan penawaran produk dan jasa perhotelan tidak hanya sekedar menawarkan namun juga harus dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

*Engineering Department* merupakan salah satu Department hotel yang berhubungan langsung dengan peralatan dan fasilitas hotel, dimana tugas *Engineering* itu sendiri adalah melakukan pemeliharaan dan pemeriksaan pada fasilitas hotel demi kenyamanan tamu. Dibidang industri perhotelan kenyamanan tamu

merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah hotel, sehingga setiap hotel pastinya akan melakukan usaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada tamu agar tamu merasa puas dan memiliki penilaian yang bagus mengenai hotel tersebut. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa tamu tidak akan merasa puas bahkan jika sebuah hotel sudah melakukan usaha untuk menghindari ketidakpuasan dan ketidaknyamanan tamu baik itu terhadap pelayanan maupun fasilitas hotel, sehingga tamu akan menyampaikan keluhannya dengan istilah yang sering disebut dengan komplain.

Berdasarkan data yang dikumpulkan mengenai jumlah dan jenis komplain yang terjadi per hari pada kamar di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa dihasilkan 5 pokok presentase komplain sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jenis komplain pada kamar

<b>JENIS KOMPLAIN</b>		
<b>JENIS KOMPLAIN</b>	<b>JUMLAH KOMPLAIN</b>	<b>PRESENTASE KOMPLAIN</b>
AC	25	36%
AIR	18	26%
ELEKTRONIK	12	17%
KAMAR MANDI	10	14%
LISTRIK	5	7%

Sumber: Data diolah, 2024

Dari tabel diatas,dapat di simpulkan bahwa jenis komplain pada yang sering terjadi di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa yaitu komplain masalah AC sebesar 36%, komplain masalah air sebesar 26%, komplain masalah elektronik sebesar 17%, komplain masalah fasilitas di kamar mandi sebesar 14%, dan komplain masalah Listrik sebesar 7%. Komplain terbesar yaitu mengenai masalah AC. Beberapa faktor yang sering menyebabkan komplain AC yaitu karena masalah *leaking* (bocor), kerusakan pada bagian dalam AC ataupun tamu yang tidak mengerti cara mengatur suhu *thermostat*. Penanganan komplain harus dilakukan sesuai dengan kebijakan dan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan. Penanganan yang kurang tepat atau tidak sesuai dapat berdampak buruk bagi citra hotel. Sekecil apapun, komplain merupakan bentuk kekecewaan tamu yang harus segera ditangani dan diatasi dengan baik. Disinilah peran *Engineering Department* yang harus mampu menangani dan mengatasi komplain dengan baik agar tamu yang menginap dapat merasa nyaman dan betah.

Dalam penelitian terdahulu yang diteliti oleh Ari Sudrajat 2018, dengan judul penelitian “Upaya Engineering Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Menginap di @HOM Platinum Hotel di Gowongan Kidul, Sosromenduran, Yogyakarta” dengan hasil penelitian yang memaparkan bahwa *Engineering Department* di sebuah Perusahaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu

menginap di hotel demi kenyamanan tamu seperti perawatan interior kamar yang meliputi dinding, lantai, meja, kursi, fasilitas yang ada di dalamnya, *Air Conditioner* dan lain-lain. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat suatu masalah pada Perusahaan tersebut yaitu seperti kurangnya upaya *engineering department* dalam memperhatikan kinerja nya sehingga membuat kinerja *engineering department* menjadi menurun. Peran *engineering department* dalam melakukan *maintenance*, dan melakukan pengecekan terhadap fasilitas hotel, diharapkan strategi yang akan diimplementasikan oleh penulis berdampak positif terhadap hasil penelitian selanjutnya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menjadikan topik penulisan dalam tugas akhir dengan judul **“PERAN ENGINEERING DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA”**

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka, pokok permasalahan dari penelitian ini adalah: “Bagaimana peran *Engineering Departemen* dalam meningkatkan kepuasan tamu menginap di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa”?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pokok masalah di atas maka, tujuan dari penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui Peran *Engineering*

*Departemen dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa”*

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dari penelitian ini adalah:

##### 1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai peran Engineering Department dalam meningkatkan kepuasan tamu menginap di hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Mahasiswa

Untuk memenuhi syarat kelulusan studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Politeknik Negeri Bali.

###### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan tambahan keustakaan serta refrensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah yang terkait.

###### c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan kepada pihak hotel yang dapat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu. Dengan adanya penulisan ini diharapkan dapat memberikan saran-saran yang berguna dalam hal meningkatkan kepuasan tamu menginap yang lebih baik dan profesional di bidangnya.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini adalah di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa yang berlokasi di Jalan Pantai Kedonganan No.888, Kedonganan, Kuta, Badung, Bali.

### 2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian pada Tugas Akhir ini adalah mengenai Peran *Engineering Departmen* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Menginap di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif menurut Hardani (2020) menyatakan bahwa penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli serta dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecah masalah . data yang disajikan berupa kata verbal bukan dalam bentuk angka.

#### b. Sumber Data

##### 1) Data primer

Data primer yaitu data yang mengacu pada data yang telah dikumpulkan atau diperoleh secara langsung (Amruddin *et*

al., 2002). Pengumpulan data primer ini dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu *Engineering Department* Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

## 2) Data Sekunder

Menurut Hardani (2020) menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung baik dari buku, berupa laporan atau pustaka.

## c. Metode Pengumpulan Data

### 1) Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian (Widoyoko, 2014).

### 2) Wawancara

Wawancara merupakan Teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Metode wawancara adalah metode dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak-pihak yang terkait yang bisa memberikan informasi (Sanusi, 2014). Wawancara ini dilakukan langsung dengan pihak yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti sehingga memperoleh data-data,

keterangan, dan pandangan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan Peran *Engineering Department* dalam meningkatkan kepuasan tamu menginap di hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

### 3) Dokumentasi

Menurut Arikunto (2014) dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.

### 4. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif. Menurut Mukthar (2016) metode analisis deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Metode yang diterapkan yaitu dengan cara menguraikan dan menjelaskan informasi-informasi yang didukung oleh keterangan-keterangan ataupun fakta-fakta yang diperoleh dari hasil penelitian wawancara dan observasi yang berhubungan dengan pokok masalah di atas

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

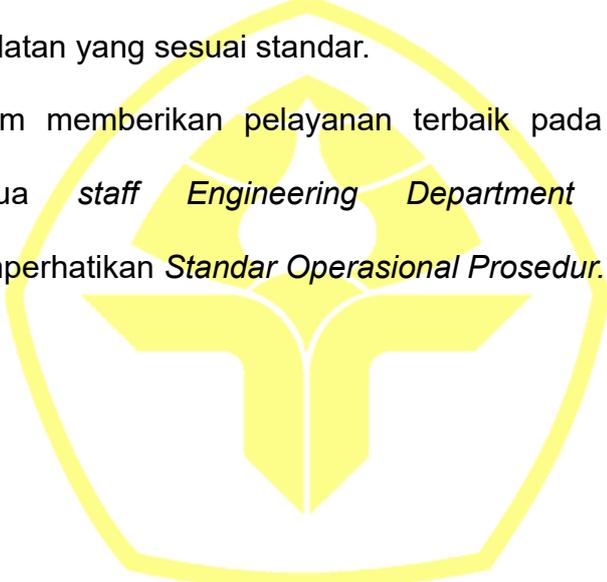
#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan uraian di yang telah di bahas, maka dapat ditarik Kesimpulan bahwa *Engineering Department* berperan dalam meningkatkan kepuasan tamu menginap di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa, dapat dilihat dari komplain yang bisa teratasi dan jumlah komplain yang semakin hari semakin menurun, karena *Engineering Department* berpedoman pada kebijakan dan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) dalam penanganan *complain* yang di tetapkan.

#### **B. SARAN**

Saran yang akan disampaikan kepada kepada manajemen Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa khususnya pada Engineering Department ini bersifat membangun dengan harapan agar tetap terlaksananya perawatan dan pengawasan yang sangat mempengaruhi hotel dalam meningkatkan kepuasan tamu dalam menginap. Adapun beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Agar operasional di dalam *Engineering Department* dapat berjalan dengan lancar, maka semua staf harus menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.
2. Memberikan *training* kepada semua *staff Engineering Department* akan pentingnya perawatan (maintenance) *property* hotel sebagai penunjang kenyamanan hotel.
3. Untuk memperlancar kegiatan *maintenance* di dalam *Engineering Department* diperlukan perlengkapan dan peralatan yang sesuai standar.
4. Dalam memberikan pelayanan terbaik pada segala aspek, semua *staff Engineering Department* harus selalu memperhatikan *Standar Operasional Prosedur*.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

Pratama, M. Y., & Arsyad, S. (2018). Peran Kualitas Kinerja Front Office Department Dalam meningkatkan Kepuasan Tamu Di Batqia Hotel Palembang. In Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK) (pp. 102-108).

Edison, Emron. 2007 . Profesional Hotel *Engineering*. Bandung: Alfabeta.

Aliyah, Michelle. Upaya Front Office Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Tamu Di Best Western Papilio Hotel Surabaya. Diss. UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2020.

SUDRAJAT, ARI. "UPAYA ENGINEERING DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MENGINAP DI@ HOM PLATINUM HOTEL YOGYAKARTA."

Gewati, M. 2019. BI: Industri Pariwisata Jadi Sektor Paling Hasilkan Devisa. Kompas. <https://travel.kompas.com/read/2019/03/23/084500627/bi-industripariwisata-jadi-sektor-paling-hasilkan-devisa> diakses pada 9 Agustus 2024.

Hardani, dkk (2020) *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta:CV.Pustaka Ilmu Grup

Amruddin, dkk (2002). *Meteorologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. [https://www.google.co.id/books/edition/Meteorologi\\_Penelitian](https://www.google.co.id/books/edition/Meteorologi_Penelitian)

Kuantitatif\_dan\_Ku/ZLp\_EAAAQBAJ/hl=en&gbpv=1&dq=data+primer+dan+sekunder+dalam+penelitian+kualitatif&pg=PA121&printsec.

Anwar Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba. Empat.

Arikunto, S.2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta : Rineka Cipta.

KBBI, 2019. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI). [Online] Available at: [http://kbbi.web.id./costumer service](http://kbbi.web.id./costumer+service) [Diakses 23 Juni 2024].

Jimbaran Bay Beach Resort & Spa. (2024). *Luxury Diversity in Harmony 4 star Beach Resort in Jimbaran, Bali*. Diakses pada 9 Mei 2024, dari <https://www.jimbaranbaybeach.com/>

Kasmir, (2015:208). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Theodora, P., Chandini, D., & Lombogia, M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima pada Penanganan Tamu Kantor di Bagian Resepsionis. *Jurnal Sekretaris & Administrasi (Serasi)*, 19(2), 119.

Natasya, Putri, and Doni Marlius. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang." (2021).

Makahanap, Agus Shella. "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Customer Service BPD KALTIM Cabang Utama Samarinda." *Ekonomia* 2.1 (2013): 253-64.

Nurhadi (2018). Konsep Pelayanan Persektif Ekonomi Syairah. *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 140.

Lovelock, Christopher, dan Jochean Wirtz. 2021. *Service Marketing: People, Technology, Strategy. 7<sup>th</sup> ed., Upper Saddle River.* New Jersey: Prentice Hall.

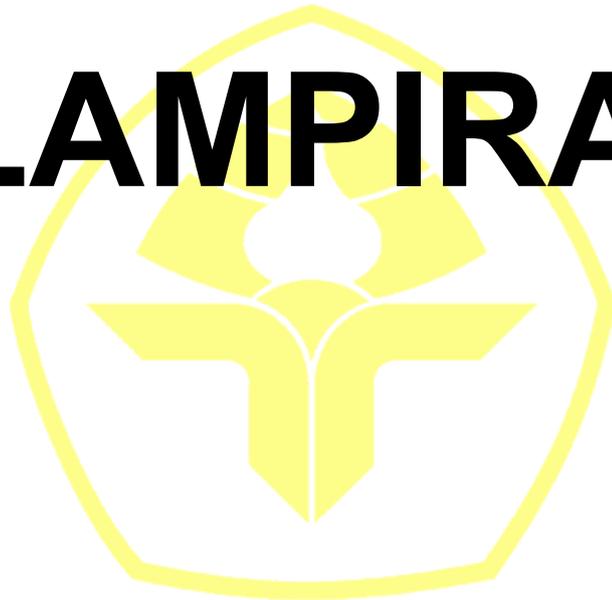
Damayanti, Weningtyas, dan Yulian to. 2014 "Peranan Housekeeping Dalam Menangani Komplain Untuk Memberikan Kepuasan Tamu Di Mawar Asri Hotel Jogja". *Khasanah Ilmu*, Vol. 5, No.2, pp 61-67

Nugraha, Yandi. 2012. *Pengaruh Complaint Handling dengan pendekatan Mekanistik terhadap Customer Justice.* Skripsi. Universitas Indonesia.

Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management.* Yogyakarta: Andi Offest. Pers.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# LAMPIRAN



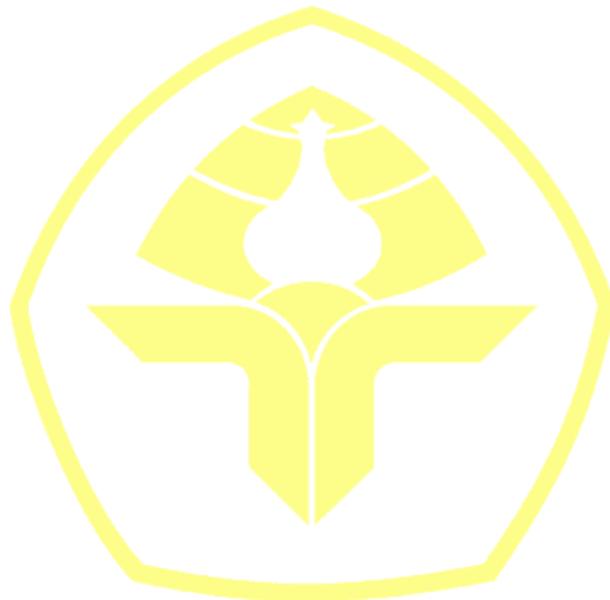
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini menggunakan pengumpulan data yaitu wawancara. Melakukan wawancara dengan Bapak I Wayan Adi Purnawan selaku *Supervisor Engineering Department* di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa. Adapun pertanyaan yang digunakan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *Engineering Department* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa?
2. Apa saja tugas utama atau tanggung jawab yang di ambil oleh *Engineering Department* terkait dengan pengalaman tamu di hotel?
3. Bagaimana proses penyelesaian masalah teknis di hotel ini ?
4. Bagaimana *Engineering Department* berkolaborasi atau bekerja sama dengan *Department* lain seperti *Housekeeping* atau *Front Office Department* untuk memastikan kepuasan tamu menginap di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa?
5. Apa saja factor-faktor yang membuat tamu merasa puas menginap di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa dari segi *Engineering Departement* sendiri?
6. Bagaimana proses penanganan komplain pada *Engineering Department*?
7. Bagaimana *Engineering Department* memastikan bahwa penanganan komplaint berjalan lancar?
8. Apakah ada penurunan jumlah komplain dari tahun ke tahun?

9. Apa yang akan terjadi jika para staf atau karyawan tidak melakukan tugas sesuai SOP yang berlaku pada *Engineering Department*?
10. Apakah ada tantangan atau hambatan yang dihadapi oleh *Engineering Department* penanganan komplain dalam meningkatkan kepuasan tamu menginap?



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## Lampiran 2 Hasil Wawancara

Tanggal : 5 Juni 2024

Waktu :13.00-14.00

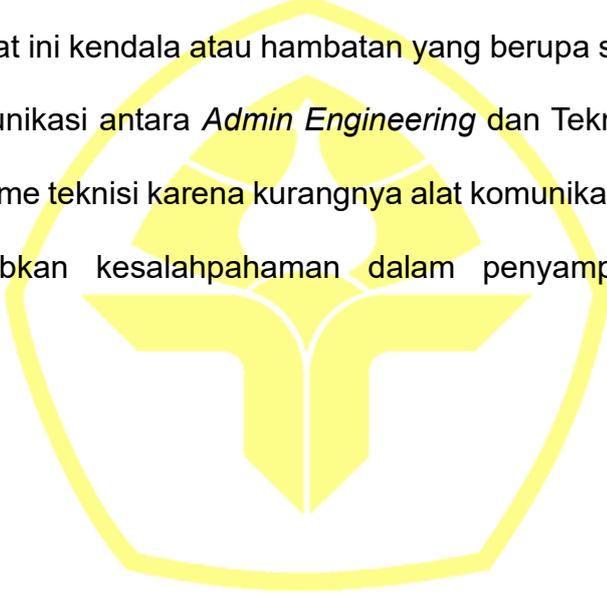
Narasumber : I Wayan Adi Purnawan

Jabatan : *Supervisor Engineering Department*

1. *Engineering Department* sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan tamu menginap di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa dikarenakan Department ini mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pelaksanaan dan perawatan property hotel seperti interior kamar, fasilitas-fasilitas, *Air Conditioner*, air, listrik, elektronik, dan lain-lain sehingga dapat tercapainya kepuasan tamu.
2. Tugas dan tanggung jawab *Engineering Department* adalah Melakukan maintenance rutin terhadap segala properti seperti *Air Conditioner*, fasilitas-fasilitas hotel dan lain-lain, agar selalu dalam kondisi siap operasi, Melakukan pengecekan berkala terhadap kondisi bangunan baik itu dinding, lantai, dan lain-lain, Memperhatikan kualitas air dan menjaga kondisi mesin-mesin pendukungnya seperti pompa-pompa, tempat penampungan air, Selalu melakukan pengecekan rutin terhadap panel-panel listrik untuk mengurangi kelalaian yang bisa memicu kesalahan yang fatal. Dan lain sebagainya.

3. *Engineering Department* akan berpedoman pada kebijakan dan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) dalam proses penyelesaian permasalahan teknis di hotel.
4. *Engineering Department* bekerja sama dengan *Housekeeping* dan *Front Office* untuk memastikan semua peralatan kamar dan fasilitas umum berfungsi dengan baik, menjaga sistem teknis agar tetap lancar, serta menyediakan peralatan teknis yang diperlukan untuk perbaikan teknis tanpa mengganggu tamu.
5. Factor yang mempengaruhi kepuasan tamu menginap di Jimbaran Bay Beach ada beberapa di antaranya adalah menambah keindahan dengan mempunyai interior kamar untuk memberikan kenyamanan bagi tamu seperti AC, dan interior kamar lainnya serta beberapa perawatan terhadap fasilitas kamar, penerapan warna terhadap ruang, dan kualitas air. Itu akan menjadi factor utama yang memengaruhi kepuasan tamu.
6. *Engineering Department* memiliki prosedur untuk mengatasi komplain, maka dari itu setiap Penanganan komplain *Engineering Department* akan berpedoman pada Prosedur yang ada.
7. Untuk memastikan komplain berjalan lancar *Engineering Department* menerapkan sistem pelaporan yang jelas dan mudah dipahami, respon yang cepat, komunikasi yang efektif serta kepatuhan pada kebijakan.

8. Tentu ada penurunan jumlah komplain dari tahun ke tahun, dapat dilihat pada *log book* yang di tulis setiap hari oleh Admin *Engineering Department*. Untuk saat ini jumlah komplain sudah semakin menurun karena penanganan komplain yang efektif dan efisien.
9. Jika para staf tidak melakukan tugas sesuai SOP yang berlaku maka akan adanya Tindakan serius dari atasan seperti surat peringatan karena itu dapat berdampak buruk bagi citra hotel.
10. Untuk saat ini kendala atau hambatan yang berupa sering terjadinya mis-komunikasi antara *Admin Engineering* dan Teknisi serta teknisi dan sesama teknisi karena kurangnya alat komunikasi yaitu HT yang menyebabkan kesalahpahaman dalam penyampaian informasi kamar.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

### Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara



Lampiran 4 Daftar jumlah komplain tamu periode Agustus 2023-  
Januari 2024 Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

**DAFTAR JUMLAH KOMPLAIN TAMU PERIDODE  
AGUSTUS 2023-JANUARI 2024 JIMBARAN BAY BEACH  
REOSRT & SPA**

NO	BULAN	JENIS KELUHAN	JUMLAH KELUHAN	HASIL	
				TERATASI	TIDAK TERATASI
1.	Agustus	Room AC kurang dingin	42 orang	✓	-
		Fix up bathub no flush	19 orang	✓	
		Fix up wash basin mampet	23 orang	✓	
		Perbaiki TV tidak mau nyala	17 orang	✓	
		Drain washtafel pipanya lepas	20 orang	✓	
		Room tidak ada electricity, found OK	15 orang	✓	
		SDB terkunci	13 orang	✓	
		Air tidak panas	14 orang	✓	
		Cat dinding terkelupas	10 orang	✓	
		Perbaiki stop kontak power lepas	22 orang	✓	
		Ganti baterai remote TV	12	✓	
		Bateray onity perlu di ganti	7	✓	
	<b>Total keluhan pada bulan Agustus:</b>		<b>214 orang</b>		
2.	September	Acc leking	42	✓	
		Ganti battery onity lowbet	15	✓	

		Set SDB error	7	✓	
		Perbaiki rak towel lepas	8	✓	
		Tukar minibar room 328 dengan 231	1		✓
		Perbaiki dan tambah freon AC tidak dingin	28	✓	
		Cek LED strip Bar mati (perlu diganti)	8	✓	
		Ganti SDB rusak	4	✓	
		Cat dinding spot	11	✓	
		Telephone tidak berfungsi	12	✓	
		AC mengeluarkan asap	1	✓	
		Lampu tidak mau menyala	17	✓	
		Drain washtafel pipanya lepas	9	✓	
		Perbaiki pintu pecah	3	✓	
		Perbaiki rak towel	1	✓	
		Perbaiki pintu balkoni tidak bisa buka	2	✓	
		Perbaiki stop kontak roll lepas	5	✓	
		Pasang tv	1	✓	
		Perbaiki table lamp room	4	✓	
		Perbaiki cover toilet	22	✓	
		<b>Total keluhan pada bulan September:</b>	<b>197 orang</b>		
3.	Oktober	Tambah freon AC	39	✓	

		Ganti battery onity	17	✓	
		Perbaiki toilet leaking	19	✓	
		Perbaiki antenna TV	2	✓	
		Perbaiki bathhub mampet	14	✓	
		Maintenance room (cat)	12	✓	
		Ganti MCB terbakar	1	✓	
		Perbaiki lampu mati	6	✓	
		Cek pemasangan cermin di room	5	✓	
		Buka SDB terkunci	8	✓	
		Cek AC tidak dingin	19	✓	
		Perbaikan tv gambar gerimis	1	✓	
		Cat ceiling leaking/spot	13	✓	
		Perbaikan elecrtty problem	3	✓	
		Ganti door closer	3	✓	
		Buka tutup bathhub	2	✓	
		Perbaikan remot tv tidak berguna	10	✓	
		Perbaikan pompa sewage	14	✓	
		Perbaikan handle pintu lepas	9	✓	
<b>Total keluhan pada bulan Oktober:</b>			<b>197 orang</b>		
4.	November	Vacuum dan tambah freon ac	28	✓	
		Perbaikan curtainin lepas	10	✓	
		Ganti bateray onity	18	✓	
		Pintu tidak bisa terkunci	5	✓	

		Pengecatan dinding	11	✓	
		Perbaiki drain mepet	3	✓	
		Ac tambah freon 90 Psi	5	✓	
		Perbaiki wastafel mepet	12	✓	
		Air tidak pas	7	✓	
		SDB eror dan ganti SDB baru	9	✓	
		Perbaiki drain bau	8	✓	
		Lampu room kedip-kedip	5	✓	
		Perbaiki chanel TV	3	✓	
		Toilet mepet	12	✓	
		Perbaiki leaking	18	✓	
		Ganti tangkai door yang rusak	1	✓	
<b>Total keluhan pada bulan November:</b>			<b>155 orang</b>		
5.	Desember	Cek AC in door dan out door	28	✓	
		SDB tidak bisa dibuka	3	✓	
		Bathub mepet	13	✓	
		Perbaiki key tag	4	✓	
		Pasang lampu LED strip	3	✓	
		Ganti bateray SDB	5	✓	
		Ganti onity baterai	12	✓	
		Perbaiki rak di bawah TV lepas	10	✓	
		Perbaiki keytag onity	11	✓	
		Perbaiki rak towel	1	✓	

		Perbaiki pintu toilet	3	✓	
		Perbaiki antenna TV	1	✓	
		Tambah freon AC	15	✓	
		Onity lowbet	18	✓	
		Perbaiki telepon rusak	2	✓	
		Toilet leaking	5	✓	
<b>Total keluhan pada bulan Desember:</b>		<b>134 orang</b>			
6.	Januari	Perbaiki AC	19	✓	
		Ganti jetsprayer rusak	3	✓	
		Perbaiki telepon rusak	12	✓	
		Perbaiki pop up washbasin	8	✓	
		Perbaiki stop kontak	9	✓	
		cat dinding terkelupas	9	✓	
		Perbaiki ceiling dan ganti lampu	5	✓	
		Perbaiki kaki bed lepas	2	✓	
		Perbaiki cermin	1	✓	
		Toilet mepet	10	✓	
		Perbaiki pintu tidak bisa buka	12	✓	
		Stop kntak tidak berfungsi	6	✓	
		Cat jemuran	4	✓	
		Ganti trafo room	2	✓	
<b>Total keluhan pada bulan Januari:</b>		<b>120 orang</b>			

## Lampiran 5 Proses Bimbingan

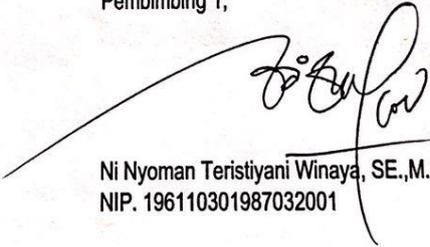
### PROSES BIMBINGAN

#### PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : Agustina Arfina Noe  
NIM : 2115713036  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis  
Judul Projek Akhir : Peran Engineering Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1.	15/05/2024	BAB I Perbaiki BAB II "	
2.	29/05/2024	BAB III Acc	
3.	9/06/2024	Revisi Bab 1 & 2	
4.	14/06/2024	Revisi Bab 2 formal Revisi	
5.	21/06/2024	BAB I, II, III Acc	
6.	28/06/2024	BAB IV Perbaiki	
7.	03/07/2024	BAB V Perbaiki	
8.	4/07/2024	BAB VI Perbaiki	
9		BAB VII Acc	
10	9/07/2024		

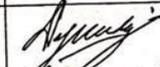
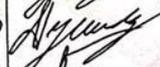
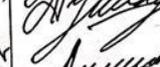
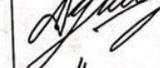
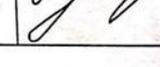
Badung, 03 Mei 2024  
Pembimbing 1,

  
Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M  
NIP. 196110301987032001

## PROSES BIMBINGAN

### PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : Agustina Arfina Noe  
NIM : 2115713036  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis  
Judul Projek Akhir : Peran Engineering Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1.	03/05/2024	BAB II Perbaikan	
2.	08/05/2024	BAB III Perbaikan	
3.	03/06/2024	BAB III Perbaikan	
4.	09/06/2024	BAB IX Perbaikan	
5.	19/06/2024	BAB IV ok, melanjutkan BAB	
6.	03/07/2024	BAB V	
7.	10/07/2024		
8	11/7/2024	bab I - V ok.	

Badung, 03 Mei 2024  
Pembimbing 2,



Gede Putra Yudistira, SE., MM.  
NIP. 196808271993031002

## Lampiran 6 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL

Nomor: 1194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Laman: [www.bisnis.pnb.ac.id](http://www.bisnis.pnb.ac.id) Email: [bisnis@pnb.ac.id](mailto:bisnis@pnb.ac.id) Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

### SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Projek Akhir Prodi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Agustina Arfina Noe  
Nomor Induk : 2115713036  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Tugas/Projek Akhir :

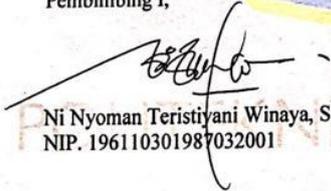
“Peran Engineering Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa”

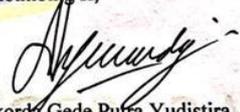
Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Tiga Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Badung, 10 Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M  
NIP. 196110301987032001

  
Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM  
NIP. 196808271993031002

Disetujui,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,

  
I Made Widiantara, S.Psi, M.Si  
NIP. 197902182003121002

## Lampiran 7 Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa



### SURAT KETERANGAN PENGGUNAAN KARYA MAHASISWA

Nomor :

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Wayan Adi Purnawan  
Jabatan : Supervisor Engineering Department  
Perusahaan : Jimbaran Bay Beach Resort & Spa  
Alamat : Jln.Pantai Kedonganan No. 888, Jimbaran – Bali

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Agustina Arfina Noe  
NIM : 2115713036  
Kelas : 6F  
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis  
Jurusan : Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Telah menghasilkan karya berupa Flowchart Prosedur Penanganan Complaint, Digunakan di perusahaan kami di bidang / Departemen Engineering, Dengan tujuan untuk dapat mengatasi permasalahan complaint yang terjadi.

Terlampir dokumentasi penerapan karya yang dihasilkan

Badung, 12 Juli 2024  
Supervisor Engineering

(I Wayan Adi Purnawan)



## SURAT KETERANGAN

Nomer:

Yang bertanda tangan di bawah ini kami Supervisor Engineering Department, menerangkan bahwa:

Nama : Agustina Arfina Noe  
NIM : 2115713036  
Prodi : D3 Administrasi Bisnis  
Jurusan : Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali

Bahwa mahasiswa tersebut telah mengadakan penelitian di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa, guna untuk penyusunan Projek Akhir. Dengan Judul penelitian Peran Engineering Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Badung, 12 Juli 2024

I Wayan Adi Purnawan  
Supervisor Engineering