

**PENERAPAN APLIKASI EMSHotels DALAM
MENUNJANG EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA
PT PENGEMBANGAN PARIWISATA INDONESIA
(PERSERO)/ITDC *THE NUSA DUA***



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Luh Putu Sintya Herliyani

NIM 2015713108

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG 2023

**PENERAPAN APLIKASI EMSHotels DALAM
MENUNJANG EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA
PT PENGEMBANGAN PARIWISATA INDONESIA
(PERSERO)/ITDC *THE NUSA DUA***



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Luh Putu Sintya Herliyani

NIM 2015713108

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG 2023

SURAT PERYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Sintya Herliyani
NIM : 2015713108
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

"Penerapan Aplikasi EMSHotels Dalam Menunjang Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ITDC The Nusa Dua"

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas 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 tertulis diacu dalam naskah Tugas 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.

Badung, 25 Agustus 2023
Yang menyatakan,



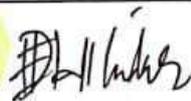
Ni Luh Putu Sintya Herliyani
NIM 2015713108

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
PENERAPAN APLIKASI EMSHotels DALAM MENUNJANG EFEKTIVITAS
KERJA KARYAWAN PADA PT PENGEMBANGAN PARIWISATA INDONESIA
(PERSERO)/ITDC THE NUSA DUA

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
 Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
 Politeknik Negeri Bali

(NI LUH PUTU SINTYA HERLIYANI)
NIM 2015713108

Badung, 25 Agustus 2023
 Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D NIP. 196409291990032003	
Dosen Penguji 1, Kadek Cahya Dewi, S.T., M.Cs NIP. 198409092014042001	
Dosen Penguji 2, Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd NIP. 196108121989032002	

Dosen Pembimbing 1,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA., Ph.D)
 NIP. 196409291990032003

Disahkan oleh,
 Jurusan Administrasi Bisnis
 Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA., Ph.D)
 NIP. 196409291990032003

Dosen Pembimbing 2,



(Ni Putu Rita Sirtadevi, S.Tr.Akt., M.Acc.)
 NIP. 202111009

Diketahui oleh,
 Program Studi Administrasi Bisnis
 Ketua,



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

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala karunia dan kesempatan-Nya dalam menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penerapan Aplikasi Emshotels Dalam Menunjang Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ITDC The Nusa Dua”** tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi sebagai syarat akademik pada Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali serta untuk menambah wawasan dan pengalaman terhadap dunia kerja yang nyata khususnya di perusahaan yang bergerak dibidang pariwisata.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penyelesaian laporan tugas akhir ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali,
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah

memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesainya penyusunan tugas akhir ini,

3. Bapak I Made Widiantara, S. Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta pengarahan demi terselesainya penyusunan tugas akhir ini dengan baik,
4. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D dan Ibu Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.Akt., M.Acc., selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini,
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingannya selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali,
6. Bapak I Made Alit Astawa selaku Manager Operation & Maintenance The Nusa Dua yang telah memberikan ijin, ilmu, pengalaman dan kesempatan, bimbingan serta informasi dan data yang dibutuhkan selama penulis melaksanakan PKL di PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua,
7. Seluruh karyawan dan karyawan PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) *The Nusa Dua* yang telah memberikan bimbingan dan mencari data guna penyusunan tugas akhir ini,

8. Orang Tua serta keluarga yang telah memberikan doa, motivasi dan dukungan moral maupun finansial dalam penyusunan tugas akhir ini,
9. Seluruh teman-teman baik di kampus maupun di luar kampus yang telah memberikan semangat, bantuan, informasi, dan masukan kepada penulis sehingga tugas akhir ini bisa terselesaikan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis tetap mengharapkan saran dari para pembaca untuk lebih menyempurnakan hal-hal yang penulis rasakan masih ada kekurangan.

Besar harapan penulis semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak guna menambah pengetahuan. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Badung, 25 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Pengertian Aplikasi EMSHotels.....	11
B. <i>Maintenance</i> (Pemeliharaan)	12
C. Efektivitas Kerja Karyawan	16
D. <i>Flowchart</i>	18
BAB III GAMBARAN UMUM PT PENGEMBANGAN PARIWISATA INDONESIA (PERSERO).....	21
A. Sejarah Perusahaan	21
B. Bidang Usaha.....	24
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Kebijakan Perusahaan	32
B. Analisis dan Interpretasi Data	34
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Simpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Matriks Hasil Wawancara kepada karyawan PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)	36
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman	10
Gambar 3. 1 Logo BTDC (Kiri) berganti menjadi ITDC (Kanan)	24
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Operation & Maintenance	29
Gambar 4. 1 Tampilan halaman <i>login</i> aplikasi EMSHotels	45
Gambar 4. 2 Tampilan awal pada aplikasi EMSHotels	46
Gambar 4. 3 Tampilan <i>input form work order</i> baru	47
Gambar 4. 4 Tampilan pilihan <i>location</i>	48
Gambar 4. 5 Tampilan pilihan <i>category</i>	49
Gambar 4. 6 Tampilan pilihan <i>priority</i>	50
Gambar 4. 7 Tampilan menu <i>message/problem</i>	51
Gambar 4. 8 Tampilan pilihan gambar <i>camera</i>	52
Gambar 4. 9 Tampilan <i>work order</i> baru	53
Gambar 4. 10 Tampilan <i>work order</i> selesai pada aplikasi.....	54
Gambar 4. 11 Tampilan halaman <i>login website</i> EMSHotels	55
Gambar 4. 12 Tampilan awal pada <i>website</i> EMSHotels	56
Gambar 4. 13 Tampilan <i>input form work order</i> pada <i>website</i>	57
Gambar 4. 14 Tampilan <i>work order</i> selesai pada <i>website</i>	58
Gambar 4. 15 <i>Flowchart</i> Penanganan Keluhan Perbaikan	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2 Laporan *Work Order*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi era globalisasi saat ini sangat memudahkan kegiatan operasional di suatu perusahaan. Teknologi membawa pengaruh yang besar terhadap segala aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi. Peran teknologi informasi juga dapat mempermudah pada pengaturan sistem informasi aplikasi monitoring pekerjaan, diharapkan dapat mengontrol jalannya pekerjaan agar lebih baik. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan melalui pengelolaan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas ruang dan waktu (Rintho 2018:3).

Ketika menerapkan teknologi disuatu perusahaan perlu memperhatikan kemampuan karyawan saat menggunakan teknologi

agar mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompoten selama menggunakan teknologi. Menurut Adisaputro & Rosidi (2020:8) sumber daya manusia yang berkualitas adalah mereka yang mampu menguasai suatu bidang keahlian dalam ilmu pengetahuan dan teknologi, mampu melaksanakan pekerjaan secara *professional*, serta mampu menghasilkan karya-karya unggul yang dapat bersaing didunia.

Bagi perusahaan, teknologi memberikan manfaat saat melakukan pencatatan atau pengelolaan data. Terbantunya teknologi akan memberikan kepuasan atau produktivitas menunjang pekerjaan karyawan karena dapat mendukung kegiatan operasional. Operasional perusahaan didukung melalui teknologi informasi untuk mengurangi metode manual yang dapat menghambat kinerja karyawan. Menurut Sedarmayanti (2018:16) teknologi informasi membuat semua pihak dapat mengetahui informasi dengan segera pada waktu yang bersamaan, semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi sehingga dapat menunjang efektivitas, efisiensi dan produktivitas. Untuk mengimbangi sistem teknologi yang canggih maka perlu adanya sumber daya manusia yang berkompoten agar perusahaan dapat bersaing di era globalisasi yang semakin hari semakin berkembang.

PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) atau yang biasa disebut sebagai Indonesia *Tourism Development Corporation* (ITDC), adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang

pengembangan dan pengelolaan kompleks pariwisata terintegrasi. PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) telah mengelola destinasi *The Nusa Dua*, sebuah kompleks pariwisata di Bali yang telah terkenal di mancanegara, yang selama bertahun-tahun tetap menjadi destinasi wisata yang paling diminati oleh banyak merek perhotelan kelas atas (ITDC:2018). Untuk menjalankan bisnis di sektor pariwisata agar menghasilkan barang atau jasa yang berkualitas dan mendapatkan keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan melakukan pemeliharaan seluruh kawasan *The Nusa Dua*. Maka dari itu, tentu memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang paham mengenai pemeliharaan yang ditempatkan pada *Operation & Maintenance Department*.

Operation & Maintenance Department memiliki tugas untuk mengarahkan efektivitas kegiatan pemeliharaan yang ada di kawasan *The Nusa Dua*. Pada bagian *Technical & Maintenance The Nusa Dua* merupakan bagian yang bertugas memelihara dan memperbaiki sarana dan prasarana perkantoran dan kawasan yang bergerak maupun tidak bergerak. Untuk mengikuti perkembangan kemajuan teknologi PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) menggunakan sistem aplikasi EMSHotels untuk mendukung proses kegiatan dalam menangani keluhan perbaikan.

Sistem aplikasi EMSHotels, berasal dari nama *Engineering Maintenance System* merupakan aplikasi berbasis *website* dan dapat

diakses melalui *platform android*. Aplikasi ini memudahkan dalam *me-monitoring* pekerjaan aset yang rusak. Pada pekerjaan *maintenance* sering terdapat keluhan-keluhan yang diajukan atas kerusakan aset Kawasan *The Nusa Dua* seperti pekerjaan *electrical, HVAC (Heating, Ventilation, Air Conditioning)* dan *plumbing*. Saat menggunakan aplikasi EMSHotels dapat mengetahui status perintah kerja seperti *on progress, pending* dan *done*. Melalui aplikasi EMSHotels semua orang dapat memantau/*monitoring* secara langsung dari hasil pekerjaan perbaikan dan juga meminimalisir terjadinya kehilangan data karena otomatis akan tersimpan di sistem.

PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) menggunakan aplikasi EMSHotels untuk meningkatkan produktivitas pekerjaan seperti mengontrol, mencatat keluhan atas kerusakan aset kawasan. Adapun kendala-kendala yang dihadapi saat penerapan EMSHotels yaitu salah satunya dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) atau karyawan yang kurang disiplin ketika *follow up* pekerjaan yang ada di sistem, lebih memilih menggunakan sistem manual seperti mengirimkan melalui *personal chat*, sehingga mengakibatkan seringnya terjadi kendala pada saat akan membuat hasil laporan *maintenance* karena tidak melakukan pencatatan penanganan keluhan perbaikan. Permasalahan lain yang dihadapi yaitu berkaitan pada sistem, terkadang tidak adanya pemberitahuan pada aplikasi ketika ada *new work order*, sehingga

engineer harus membuka aplikasi EMSHotels terlebih dahulu untuk mengetahui adanya *new work order*.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul “**Penerapan Aplikasi EMSHotels Dalam Menunjang Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia/ITDC The Nusa Dua**”. Terdapat beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yang dijabarkan ke dalam dua bagian.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan menjadi pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan aplikasi EMSHotels dalam menunjang efektivitas kerja karyawan pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia/ITDC The Nusa Dua?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan aplikasi EMSHotels dalam menunjang efektivitas kerja karyawan pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia/ITDC The Nusa Dua?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan aplikasi EMSHotels dalam menunjang efektivitas kerja karyawan pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ITDC The Nusa Dua.
2. Untuk mengetahui kendala dalam penerapan aplikasi EMSHotels dalam menunjang efektivitas kerja karyawan pada PT

Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ITDC The Nusa Dua.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman dengan membandingkan antara pengetahuan di bangku kuliah dengan kenyataan untuk terjun dalam masyarakat terutama di lingkungan kerjanya.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Diharapkan dapat digunakan untuk menambah dan memperkaya sumber bacaan di Politeknik Negeri Bali.
- b. Dapat dijadikan sebagai tambahan informasi yang bermanfaat di Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

- a. Diharapkan dapat mempererat hubungan antara PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ITDC The Nusa Dua dengan Politeknik Negeri Bali.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan serta sebagai tambahan informasi untuk memperlancar kegiatannya.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) *The Nusa Dua* yang bertempat di Kawasan

Pariwisata Nusa Dua PO BOX 3, Nusa Dua, Badung 80361 Bali, Indonesia, Telp. +62361 771010, Fax +62361 77104 dan email info@itdc.co.id serta website www.itdc.co.id

2. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah Penerapan Aplikasi Emshotels Dalam Menunjang Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ITDC The Nusa Dua.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data berupa informasi yang ada hubungannya dengan penelitian seperti sejarah perusahaan, visi-misi, struktur organisasi, panduan EMSHotels pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero).

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2017:193) yang dimaksud dengan data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Peneliti menggunakan hasil wawancara maupun hasil observasi pada lokasi penelitian yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan dari data yang diperoleh langsung dari perusahaan maupun wawancara yang dilakukan oleh karyawan perusahaan PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017:137) yang dimaksud dengan data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data.

Data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa dokumen-dokumen dan buku, media internet, e-jurnal dan pedoman yang berhubungan dengan penerapan aplikasi EMSHotels pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2017:203) Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan misalnya kondisi ruang kerja dan lingkungan kerja. Untuk teknik pengumpulan data ini penulis menggunakan observasi partisipatif yaitu observasi yang dilakukan pengamatan

secara langsung pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua selama 3 bulan.

2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:194) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam dan jumlah dari informan tersebut sedikit. Teknik pengumpulan data ini penulis melakukan tanya jawab dengan karyawan *unit Technical & Maintenance* The Nusa Dua dalam hal menggali informasi langsung mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini, yaitu: K.S, A.S, G.S, K.A dengan 6 pertanyaan yang berlangsung antara dua pihak sehingga data yang didapatkan lebih intensif.

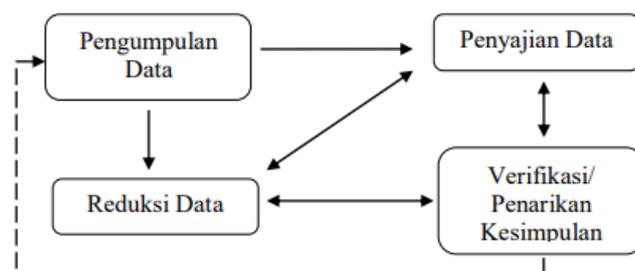
3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017:124) mendefinisikan mengenai dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Teknik pengumpulan data ini penulis memperoleh data dalam bentuk buku, jurnal, dan

gambar yang berupa bentuk laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017:335) data kualitatif adalah menguraikan dan menjelaskan keterangan-keterangan yang penulis dapatkan selama penelitian ini dilakukan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik deskriptif kualitatif tersebut merupakan teknik analisis yang mendeskripsikan atau menggambarkan permasalahan yang ada dengan memaparkan keterangan-keterangan beserta data-data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk uraian. Dalam menyajikan data, langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Analisis Data Interaktif dari Miles dan Huberman yang membagi dengan beberapa bagian yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.



Gambar 1. 1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman
Sumber: Sugiyono (2017)

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan tentang Penerapan Aplikasi EMSHotels Dalam Menunjang Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ITDC The Nusa Dua, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan Aplikasi EMSHotels Dalam Menunjang Efektivitas Kerja Karyawan masih tetap berjalan dan memberikan manfaat bagi perusahaan dalam pengelolaan data namun belum optimal karena memiliki beberapa kendala.
2. Adapun kendala-kendala yang ditemui saat penerapan aplikasi EMSHotels di PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) adalah kendala pemberitahuan tidak masuk, sehingga harus membuka aplikasi EMSHotels untuk dapat melihat *new work order*. Selanjutnya jika sistem mengalami *error*, seperti pemberitahuan pekerjaan baru masuk ke sistem namun pekerjaan tersebut sudah

dikerjakan sebelumnya, serta kurangnya tenaga lapangan dalam menangani keluhan perbaikan maka dalam *follow up* di sistem menjadi tidak disiplin.

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan dan kendala-kendala yang ditemukan selama proses pengumpulan data pembahasan tugas akhir maka adapun saran untuk perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada seluruh karyawan PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) The Nusa Dua agar lebih disiplin untuk menggunakan aplikasi EMSHotels secara maksimal, sehingga memudahkan admin dalam melakukan pencatatan perbaikan keluhan dan pada saat melaksanakan audit bulanan bisa menunjukkan bahwa sudah melakukan pekerjaan tersebut.
2. Seiring dengan kemajuan jaman yang semakin canggih maka sistem yang telah berjalan baik hendaknya tetap dipertahankan dengan mengikuti perkembangan teknologi yang akan terus *upgrade*.
3. PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) sebaiknya mengatasi kendala dalam sumber daya manusia pada karyawan tenaga lapangan guna meningkatkan kinerja karyawan *engineer*/tenaga lapangan dalam melakukan kegiatan perbaikan dan pemeliharaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansori, N., & Mustajib, M. I. (2013). *Sistem Perawatan Terpadu (Integrated Maintenance System)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- EMSHotels. <https://www.emshotels.net/>. (Di akses 24 Maret 2023).
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- ITDC. (2018). *Laporan Tahunan 2018 Annual Report*. Jakarta: PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ITDC.
- Kurniawan, F. (2013). *Teknik dan Aplikasi Manajemen Perawatan Industri, ed.1*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- KonsepKoding. <https://www.konsepkode.com/2020/05/pengertian-flowchart-simbol-contoh-manfaat.html>. (Diakses 10 Juli 2023)
- Rachman, H., Garside, A.K.& Kholik, M.H. (2017). *Usulan Perawatan Sistem Boiler Dengan Metode Reliability Centered Maintenance (RCM)*. 2017. Jurnal Teknik Industri, Vol.18 No.01 : 86-93.
- Rerung, R. R. (2018). *E-commerce : menciptakan daya saing melalui teknologi informasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sedarmayanti. (2018). *Tata Kearsipan Dengan memanfaatkan Teknologi Modern*. Edisi Revisi Ketiga. CV Mandar Maju Bandung.
- Sony Eko Adisaputro, I. R. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia di Era Milenial Membentuk Manusia Bermartabat. *Jurnal Komunikasi Islam*, Vol. 01 No.01 : 8.
- Steers, R. M. (2017). *Efektivitas Organisasi* . Erlangga.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tampubolon P, M. (2014). *Manajemen Operasional*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Wibawanto, W. (2017). *Desain dan Pemrograman Multimedia Pembelajaran Interaktif*. Jember: Cerdas.