

**PERAN *ENGINEERING DEPARTMENT* DALAM
MENDUKUNG PELAYANAN *COMPLAINT* PADA TAMU
DI HOTEL JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Delfiana Fransiska Io

NIM. 2215713075

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PERAN *ENGINEERING DEPARTMENT* DALAM
MENDUKUNG PELAYANAN *COMPLAINT* PADA TAMU
DI HOTEL JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Delfiana Fransiska Io
NIM. 2215713075**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Peran *Engineering Department* dalam Mendukung Pelayanan Complaint pada Tamu di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui peran *Engineering Department* dalam menangani keluhan tamu serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses penanganan *complaint*.

Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Objek penelitian adalah *Engineering Department* di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa, dengan fokus pada pelayanan teknis terkait fasilitas hotel yang sering menjadi sumber keluhan tamu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Engineering Department* memiliki peran penting dalam menjaga kenyamanan tamu melalui pemeliharaan fasilitas, perbaikan teknis, serta koordinasi dengan departemen lain, terutama *Front Office* dan *Housekeeping*. Jenis keluhan yang paling sering terjadi adalah kerusakan AC (36%), air (26%), elektronik (17%), fasilitas kamar mandi (14%), dan listrik (7%). Kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah staf, peralatan yang kurang memadai, serta koordinasi lintas departemen yang belum optimal.

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa peran *Engineering Department* sangat vital dalam mendukung pelayanan *complaint* tamu, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan jumlah dan kompetensi staf, perbaikan peralatan, serta optimalisasi koordinasi antar departemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Kata kunci: *Engineering Department*, *Complaint*, Pelayanan, Hotel, Kepuasan Tamu.

ABSTRACT

This research is entitled “The Role of the Engineering Department in Supporting Guest Complaint Services at Jimbaran Bay Beach Resort & Spa”. The purpose of this study is to examine the role of the Engineering Department in handling guest complaints and to identify the challenges faced in the complaint management process.

The study employs a descriptive qualitative method with data collected through observation, interviews, and documentation. The research object is the Engineering Department at Jimbaran Bay Beach Resort & Spa, focusing on technical services related to hotel facilities that frequently become sources of guest complaints.

The findings indicate that the Engineering Department plays a crucial role in ensuring guest comfort by maintaining facilities, providing technical repairs, and coordinating with other departments, particularly Front Office and Housekeeping. The most frequent complaints include issues with air conditioning (36%), water (26%), electronics (17%), bathroom facilities (14%), and electricity (7%). The main challenges encountered are the limited number of staff, inadequate equipment, and suboptimal interdepartmental coordination.

The study concludes that the Engineering Department is vital in supporting guest complaint services; however, its effectiveness is still constrained by resource limitations. Therefore, improvements in staff quantity and competence, equipment quality, and interdepartmental coordination are required to enhance service quality and guest satisfaction.

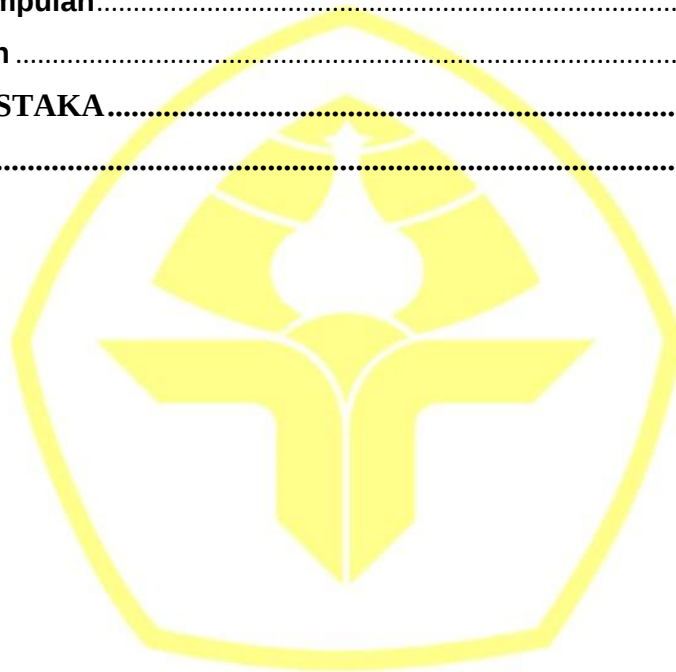
Keywords: Engineering Department, Complaint, Service, Hotel, Guest Satisfaction.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	i
<i>Lembar Persetujuan dan Pengesahan.....</i>	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian.....	9
1. Lokasi Penelitian.....	9
2. Objek Penelitian	9
3. Data Penelitian.....	9
4. Metode Analisis Data	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Pengertian Peranan	13
B. Pengertian Pelayanan (<i>Customer Service</i>).....	15
C. Pelayanan Publik.....	17
D. Pelayanan Prima	19
E. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
F. Pengertian Kepuasan	22
G. Pengertian <i>Complaint</i>	27
H. Penanganan <i>Complaint</i>	28
I. Tujuan <i>Complaint</i>	30
J. Pengertian Hotel	31
K. Pengertian <i>Engineering Department</i>	33

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
A. Sejarah Perusahaan	37
B. Bidang Usaha.....	40
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
A. Kebijakan Perusahaan	62
B. Analisis dan Interpretasi Data	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	95

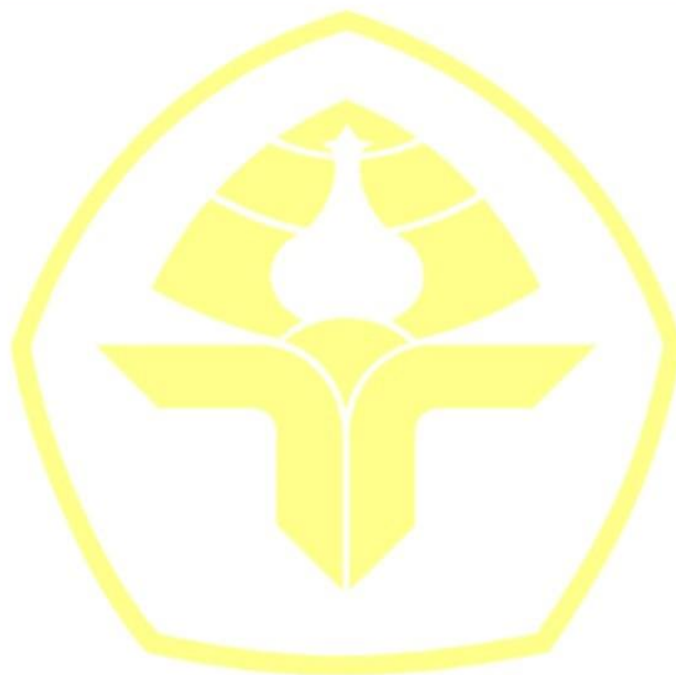


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa	37
Gambar 3. 2 Logo Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa	39
Gambar 3. 3 Kamar Manukrawa.....	41
Gambar 3. 4 Kamar Penyembrahma	41
Gambar 3. 5 Kamar Trunajaya	42
Gambar 3. 6 Kamar Puspanjali.....	42
Gambar 3. 7 Kamar Condong.....	43
Gambar 3. 8 Kamar Gopala.....	43
Gambar 3. 9 Kamar Pendet.....	44
Gambar 3. 10 Kamar Legong	44
Gambar 3. 11 Kamar Legong Keraton.....	45
Gambar 3. 12 Kamar Janger	46
Gambar 3. 13 Kamar Kecak (Family Suite)	46
Gambar 3. 14 Hiu Restaurant.....	47
Gambar 3. 15 Pool Bar	48
Gambar 3. 16 Baruna Sky Lounge	48
Gambar 3. 17 Sakura Meeting Room	49
Gambar 3. 18 Segara Meeting Room	50
Gambar 3. 19 Baruna Ballroom	50
Gambar 3. 20 Melasti Meeting Room	51
Gambar 3. 21 Kitchen.....	51
Gambar 3. 22 Raga Gym.....	52

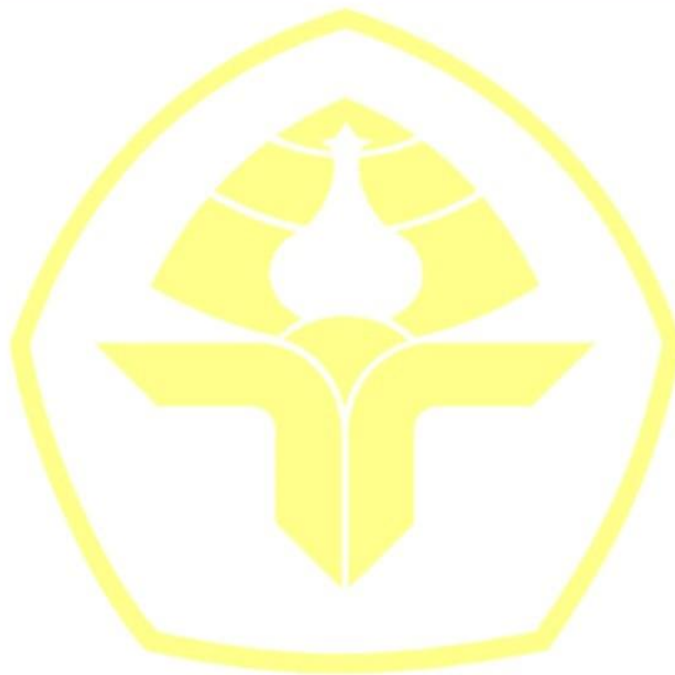
Gambar 3. 23 The Lotus Spa.....	52
Gambar 3. 24 Struktur Organisasi Jimbaran Bay Beach Resort & Spa ...	55
Gambar 4. 1 Bagan Prosedur penangana <i>Complaint</i>	82
Gambar 4. 2 Bagan Prosedur Penanganan <i>Complaint</i>	83



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Table 1. 1 Jenis <i>Complaint</i> yang sering di tangani	4
Tabel 4. 1 Data Jumlah <i>Complaint</i> Tamu di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.....	76



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIR

Lampiran 1 Form Pertanyaan Wawancara	96
Lampiran 2 Hasil Wawancara	97
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	100
Lampiran 4 Daftar Jumlah <i>Complaint</i> Tamu Periode Agustus 2024-Januari 2025 Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.....	101
Lampiran 5 Surat Keterangan Kelayakan Siap Ujian Dosen Pembimbing 1	107
Lampiran 6 Surat Keterangan Kelayakan Siap Ujian Dosen Pembimbing 2	108
Lampiran 7 Form Kegiatan Pembimbing Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1.....	109
Lampiran 8 Form Kegiatan Pembimbing Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2.....	110
Lampiran 9 Surat Keterangan Dari Perusahaan	111

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan dan loyalitas tamu. Setiap tamu yang menginap memiliki ekspektasi terhadap kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh hotel. Oleh karena itu, seluruh departemen di hotel dituntut untuk bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan terbaik, termasuk *Engineering Department* yang memiliki peran penting di balik layar dalam menjaga keberlangsungan operasional fasilitas hotel.

Menurut Kotler dan Keller (2016:138), “kepuasan pelanggan tercipta ketika kinerja yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan pelanggan.” Maka dari itu, setiap keluhan atau *complaint* dari tamu harus ditangani secara cepat, tepat, dan profesional agar tidak berdampak negatif terhadap citra hotel. Dalam hal ini, *Engineering Department* menjadi salah satu departemen penting yang berperan dalam menangani keluhan tamu, terutama yang berkaitan dengan

fasilitas teknis seperti sistem pendingin udara, kelistrikan, air, dan perangkat elektronik lainnya.

Engineering Department adalah salah satu departemen 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. Di bidang 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. Ketika tamu mengalami masalah dengan fasilitas hotel tersebut, mereka akan mengajukan *complaint* kepada *Front Office* kemudian *Front Office* akan menghubungi *engineering*.

Namun, tidak semua *complaint* tamu dapat ditangani dengan baik oleh *Engineering Department*. Beberapa tantangan yang dihadapi oleh *Engineering Department* dalam menangani *complaint* antara lain kurangnya *staff engineering*, peralatan dan sumber daya manusia yang kurang memadai, serta kurangnya koordinasi dengan departemen lainnya.

Menurut Wibowati (2020) "Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk orang lain sesuai dengan keinginan dan harapan untuk mencapai kepuasan pelanggan". Definisi di atas

dapat diartikan bahwa pelayanan tidak sekadar memberikan bantuan atau melakukan pekerjaan, tetapi lebih pada memberikan pengalaman yang sesuai dengan ekspektasi penerima layanan. Tujuan akhir dari pelayanan adalah terciptanya rasa puas dari pihak yang dilayani. Kepuasan ini bisa muncul karena pelayanan yang cepat, tepat, ramah, efisien, profesional, atau sesuai standar yang diharapkan. Maka dari itu *Engineering Department* sangat berpengaruh dalam mendukung pelayanan *complaint* pada tamu di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

Jimbaran Bay Beach Resort & Spa dibangun pada tahun 2013 dan mulai beroperasi sejak tanggal 20 Mei 2016. Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa berdiri di bawah naungan team Prabhu Management. Hotel ini merupakan hotel berbintang 4 (empat) dibangun di atas tanah seluas 34 are dengan gaya arsitektur modern yang dikombinasikan dengan desain khas Bali.

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

Table 1. 1 Jenis *complaint* yang sering di tangani

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

Data di olah 2025

Dan tabel diatas dapat di simpulkan bahwa jenis *complaint* yang sering terjadi di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa ialah *complaint* masalah AC sebesar 36%, *complaint* masalah air sebesar 26% *complaint* masalah elektronik sebesar 17%, *complaint* masalah fasilitas di kamar mandi sebesar 14%, dan *complaint* masalah listrik sebesar 7%. *Complaint* terbesar yaitu mengenai masalah AC. Beberapa faktor yang sering menyebabkan *complaint* AC yaitu karena masalah *leaking* (bocor), kerusakan pada bagian dalam AC ataupun tamu yang tidak mengerti cara mengatur suhu *thermostat*. Penanganan *complaint* 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, *complaint* merupakan bentuk kekecewaan tamu yang harus segera ditangani dan diatasi dengan baik disinilah peran *Engineering Department* yang harus mampu

menangani dan mengatasi *complaint* dengan baik agar tamu yang menginap dapat merasa nyaman dan betah.

Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa tamu tetap bisa merasa tidak puas meskipun pihak hotel telah berupaya semaksimal mungkin untuk mencegah ketidaknyamanan, baik terkait pelayanan maupun fasilitas yang disediakan. Oleh karena itu, guna meminimalkan kemungkinan munculnya keluhan dari tamu, hotel perlu memberikan pelayanan yang optimal.

Complaint merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan tamu terhadap standar pelayanan, tindakan, atau bahkan ketidakhadiran tindakan dari pihak penyedia layanan yang berdampak pada pengalaman tamu. Keluhan tamu terkait sistem kelistrikan, pendingin udara, air, atau peralatan teknis lainnya sering kali menjadi permasalahan yang dapat memengaruhi pengalaman menginap mereka. Oleh karena itu, peran *Engineering Department* dalam mendukung pelayanan *complaint* tamu tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah teknis tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Selama proses penanganan *complaint*, tim *Engineering* berkoordinasi dan menjalin komunikasi dengan Departemen *Housekeeping* serta *Front Office*.

Namun, dalam praktiknya, *Engineering Department* menghadapi berbagai tantangan dalam menangani keluhan tamu. Lovelock dan Wirtz (2016: 84) menyatakan bahwa “pelanggan dalam

industri jasa mengharapkan penyelesaian masalah secara cepat dan efektif, terutama dalam konteks perhotelan di mana kenyamanan menjadi prioritas utama”. Selain itu, keterbatasan tenaga kerja, kurangnya koordinasi antar departemen, serta sistem pencegahan pemeliharaan yang belum optimal sering kali menjadi kendala dalam meningkatkan efisiensi kerja *Engineering Department*.

Dengan memahami tantangan dan strategi yang dapat diterapkan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana peran *Engineering Department* dalam mendukung pelayanan *complaint* pada tamu di Jimbaran Bay Beach Resort and Spa. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang membantu meningkatkan efektivitas departemen ini dalam memberikan pelayanan yang optimal. Dengan demikian, hotel dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempertahankan loyalitas pelanggan, serta memperkuat daya saingnya dalam industri perhotelan yang semakin kompetitif.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menjadikan topik penulisan dalam tugas akhir dengan judul

” Peran *Engineering Department* Dalam Mendukung Pelayanan *Complaint* Pada Tamu di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas maka, pokok permasalahan dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran *Engineering Department* dalam mendukung pelayanan *complaint* pada tamu di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.
2. Kendala - kendala yang dihadapi *Engineering Department* dalam menangani *complaint* pada tamu di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pokok masalah di atas maka, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran *Engineering Department* dalam mendukung pelayanan *complaint* pada tamu di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.
2. Untuk mengetahui kendala- kendala yang dihadapi *Engineering Department* dalam menangani *complaint* pada tamu 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 mendukung pelayanan *complaint* pada tamu di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Untuk memenuhi syarat kelulusan studi Diploma III Prodi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

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

c. Bagi Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

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 menangani *complaint* pada tamu yang menginap agar lebih baik lagi dan professional di bidangnya.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

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

2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian Tugas Akhir ini adalah mengenai peran *Engineering Department* dalam mendukung pelayanan *compalint* pada tamu di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2017:15) menyatakan bahwa "data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar. Data ini tidak dapat diukur atau dihitung secara langsung, melainkan diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi."

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiono (2016) "data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumbernya dan diberikan kepada pengumpul data". Sumber data primer dapat

berupa wawancara dengan subjek penelitian atau melalui observasi langsung. Pengumpulan data primer ini dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dalam penelitian ini yaitu *Engineering Department* Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:137) “data sekunder merupakan sumber data yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya seperti orang lain atau lewat dokumen”.

c. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi (*Observation*)

Salah satu Teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku nonverbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan Teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain.

Teknik pengumpulan data observasi diperoleh atau dikumpul oleh penulis dengan cara mengamati secara langsung di perusahaan yang kemudian dicatat

untuk memperoleh banyak informasi baik lisan maupun tertulis.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Menurut Sugiyono (2020:114) wawancara merupakan “pertemuan dua orang untuk bertukar informasi ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan keterangan secara lisan dan sumber-sumber yang mengetahui informasi tentang peran *Engineering Department* dalam mendukung pelayanan *complaint* pada tamu di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017:240) menjelaskan bahwa “dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu”. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambaran, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Teknik pengumpulan data dokumentasi diperoleh atau dikumpul oleh peneneliti melalui penelusuran informasi dari sumber-sumber yang diakui keabsahannya. Seperti dokumen tentang peran *Engineering Department*

dalam mendukung pelayanan *complaint* pada tamu di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

4. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Pengertian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Menurut Sugiyono (2018, hlm. 213) “metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme (tepatnya fenomenologi), yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah di mana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekan pada makna”. Teknik analisis data deskriptif kualitatif digunakan dengan memaparkan hal yang di dapat pada saat mengadakan penelitian secara sistematis dan secara langsung mengenai peran *Engineering Dapertemen* dalam mendukung pelayanan *complaint* pada tamu di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang dibahas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. *Engineering Department* sangat berperan penting dalam mendukung pelayanan *complaint* tamu di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa. *Engineering Department* memegang peranan penting dalam memastikan kenyamanan tamu melalui pemeliharaan dan pengawasan fasilitas serta property hotel lainnya. Fasilitas hotel seperti gedung, property hotel, kualitas air, dan sarana pendukung lainnya merupakan bagian dari penunjang kepuasan tamu, dan telah terbukti juga dari berkurangnya jumlah keluhan yang tiap bulannya semakin menurun karena penanganan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.
2. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas penanganan *complaint*.

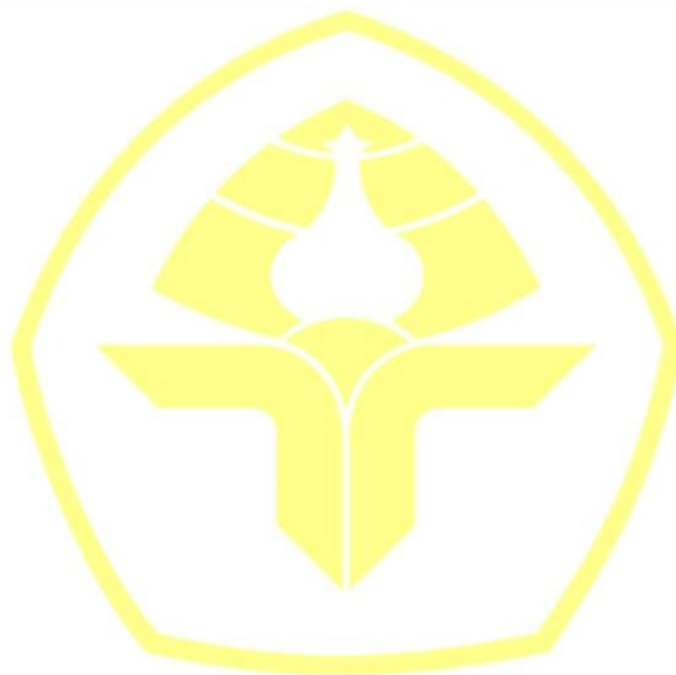
Kendala tersebut meliputi miskomunikasi antara Admin *Engineering* dan teknisi akibat keterbatasan alat komunikasi, terbatasnya stok suku cadang yang menyebabkan proses perbaikan tertunda, serta jumlah teknisi yang masih minim sehingga penanganan keluhan tidak selalu bisa dilakukan dengan cepat dan maksimal. Kondisi ini berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

B. Saran

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

1. Agar segera memperbaiki sistem komunikasi internal, baik antara admin engineering dan teknisi, dengan menambahkan perangkat komunikasi seperti HT atau menggunakan aplikasi komunikasi yang lebih efektif agar informasi dapat disampaikan lebih cepat.
2. Hotel perlu secara berkala menyiapkan persediaan suku cadang, terutama untuk bagian yang sering mengalami kerusakan seperti lampu, keran, dan peralatan elektronik, sehingga perbaikan dapat dilaksanakan tanpa menunggu pengiriman barang baru.

3. Diperlukan penyesuaian jumlah teknisi atau pengaturan kembali jadwal kerja, khususnya saat jam sibuk, untuk memastikan bahwa keluhan tamu bisa ditangani secara cepat dan akurat.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, R., & Yusof, N. (2017). *Hotel engineering management*. Hospitality Press.
- Asavana, S., & Brooks, M. (2015). *Hotel engineering management: Maintenance, energy, and guest comfort*. Hospitality Press
- Azzahra, M. (2015). *BAB II Landasan Teori*.
<https://repo.darmajaya.ac.id/7052/7/7.%20BAB%20II.pdf>
- Davis, B., Lockwood, A., Alcott, P., & Sargeson, S. (2020). *Food and beverage management* (6th ed.). Routledge.
- Hlplunudin. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. Alfabeta.
- Jimbaran Bay Beach Resort & Spa. (2025). *Luxury diversity in harmony: 4-star beach resort in Jimbaran, Bali*.
<https://www.jimbaranbaybeach.com>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2002). *Keputusan MENPAN No. 58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang pedoman umum pelayanan publik*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2019). *Organizational Behavior* (11th ed.). McGraw-Hill Education.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson Education.

Monir, M., & Lallo, L. (2015). *Pelayanan prima dan manajemen pelanggan*. Deepublish.

Poniman, A., & Choerudin, A. (2017). *Manajemen kepuasan pelanggan*. Salemba Empat.

Siregar, D. (2019). *Manajemen pemasaran jasa*. Widya Puspita.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suciati. (2017). *Pelayanan prima dalam industri jasa*. Mitra Wacana Media.

Tjiptono, F. (2015). *Manajemen pemasaran jasa*. Andi.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran*. Andi.

Wati, D. S. R., & Ardani, I. G. A. K. S. (2019). Peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada konsumen Warunk Upnormal). *E-Jurnal Manajemen*, 8(12), 7177–7195.

<https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i12.p14>

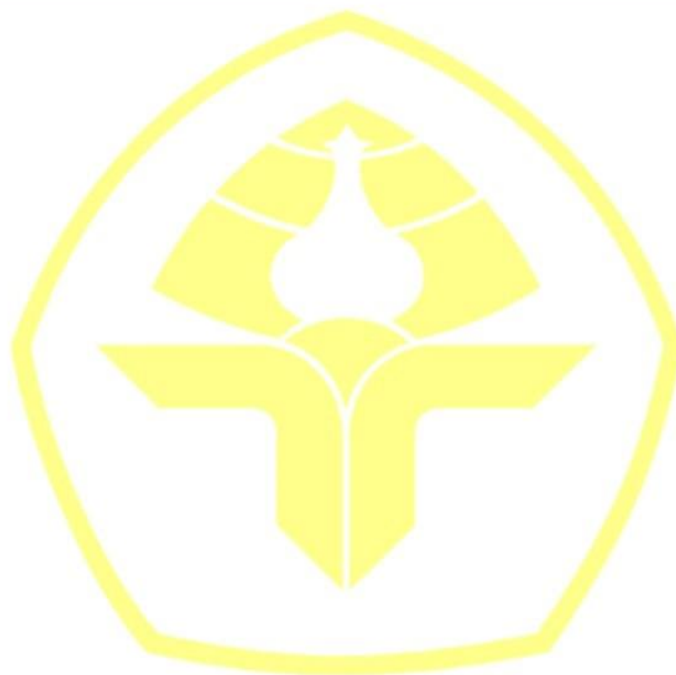
Wikipedia Indonesia. (2019). *Pelayanan publik*.
<https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan publik>

Wibowati, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada PT Arga Autotrans Cabang Jakarta Timur). *Jurnal Ilmiah Manajemen (JIM)*, 10(2), 132–144.

<https://ejurnal.mercubuanayogya.ac.id/index.php/JIM/article/view/1220>

Wibowati, E. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. Pustaka Setia.

Wijayanti, A. (2017). *Manajemen pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Deepublish.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI