

**PERAN ENGINEERING DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL THE APURVA KEMPINSKI
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Putu Serlinda Triana

NIM. 2215713003

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PERAN ENGINEERING DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL THE APURVA KEMPINSKI
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Putu Serlinda Triana

NIM. 2215713003

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Engineering Department dalam membantu meningkatkan kepuasan konsumen di Hotel The Apurva Kempinski Bali. Sebagai salah satu departemen penunjang operasional hotel, Engineering Department memiliki tanggung jawab dalam memastikan seluruh fasilitas dan infrastruktur hotel berfungsi dengan baik sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Engineering Department berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan melalui perawatan rutin, penanganan gangguan teknis secara cepat, serta mendukung kebutuhan departemen lain dalam memberikan layanan kepada tamu. Peran tersebut berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen, terlihat dari kelancaran fasilitas hotel dan minimnya keluhan terkait kerusakan teknis. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Engineering Department memiliki kontribusi signifikan dalam mendukung terciptanya pengalaman menginap yang positif bagi konsumen di Hotel The Apurva Kempinski Bali.

Kata kunci: Engineering Department, kepuasan konsumen, hotel, pelayanan

Abstract

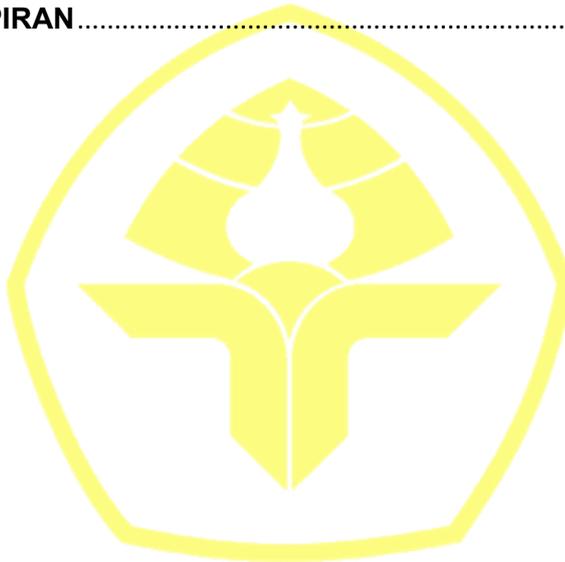
This study aims to examine the role of the Engineering Department in supporting customer satisfaction at The Apurva Kempinski Bali. As one of the supporting departments in hotel operations, the Engineering Department is responsible for ensuring that all hotel facilities and infrastructure function properly to provide comfort for guests. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that the Engineering Department plays a vital role in maintaining service quality through regular maintenance, prompt handling of technical issues, and providing support to other departments in delivering services to guests. This role contributes significantly to enhancing customer satisfaction, as reflected in the smooth operation of hotel facilities and the minimal number of complaints related to technical problems. Therefore, it can be concluded that the Engineering Department has a significant contribution to creating a positive guest experience at The Apurva Kempinski Bali.

Keywords: Engineering Department, customer satisfaction, hotel, service

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	i
Lembar Persetujuan dan Pengesah.....	ii
ABSTRAK.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis	9
E. Metode Penelitian	10
1. Lokasi Penelitian.....	10
2. Objek Penelitian.....	10
3. Data Penelitian.....	10
4. Metode Analisis Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Pengertian Customer Service.....	17
B. Ruang Lingkup Customer Service	19
C. Fungsi Customer Service	22
D. Tugas Customer Service	23
E. Etiket Customer Service	24
F. Pengertian Kepuasan Pelanggan	26
G. Pengertian Engineering dan Tugas Engineering.....	35
H. Pengertian Flowchart.....	37
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN STRUKTUR ORGANISASI	39
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan	39

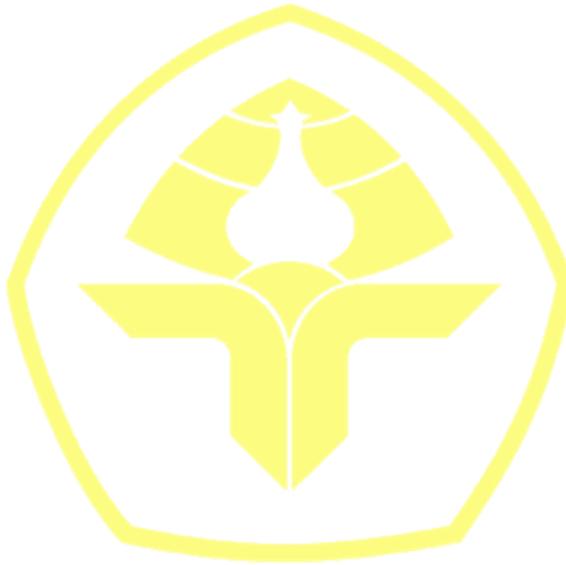
1. Visi.....	43
2. Misi.....	43
B. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	43
C. Bidang Usaha.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Kebijakan Perusahaan.....	56
B. Analisis Dan Interpretasi Data.....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	83
A. SIMPULAN	83
B. SARAN	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN	87



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR GAMBAR

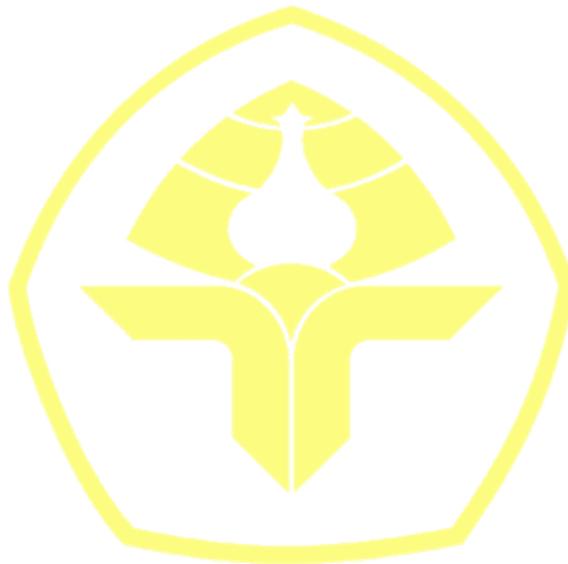
Gambar 2. 1 Jenis-jenis Simbol Flowchart.....	38
Gambar 3. 1 Logo Hotel Kempinski	39
Gambar 3. 2 Logo Hotel The Apurva Kempinski Bali	40
Gambar 3. 3 Hotel The Apurva Kempinski Bali	42
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi Engineering Department.....	45
Gambar 4. 1 Nota Pembelian Barang di Engineering Department	67
Gambar 4. 2 Koordinasi Tim Engineering Dengan Departemen Lain.....	73
Gambar 4. 3 Ulasan Kepuasan Konsumen (1)	80
Gambar 4. 4 Ulasan Kepuasan Konsumen (2)	81
Gambar 4. 5 Ulasan Kepuasan Konsumen (3)	81



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

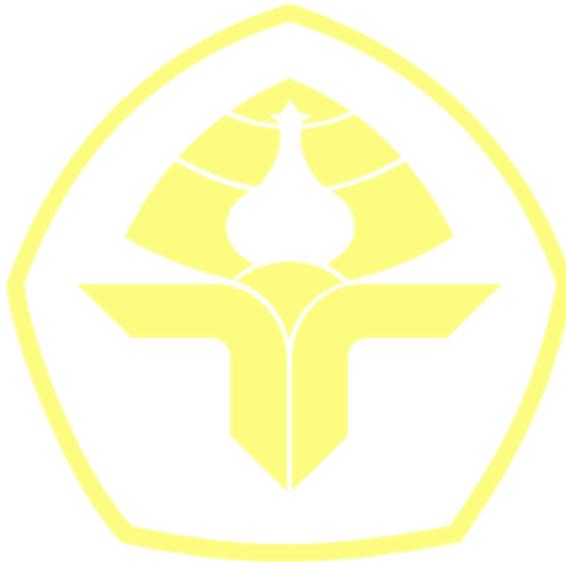
Tabel 1. 1 Jenis Komplain Pada Kamar.....	5
Tabel 4. 1 Alur Prosedur Perbaikan Kamar Hotel	60
Tabel 4. 2 Alur Prosedur Perbaikan Properti Hotel	62



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	88
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	89
Lampiran 3 Alur SOP Perbaikan Gangguan Pada Kamar Hotel	90
Lampiran 4 Alur SOP Perbaikan properti Hotel	91
Lampiran 5 Form Kegiatan Proses Bimbingan Dengan Dosen Pembimbing 1	92
Lampiran 6 Form Kegiatan Proses Bimbingan Dengan Dosen Pembimbing 2	93
Lampiran 7 Form Kelayakan Siap Uji	94
Lampiran 8 Form Kelayakan Siap Uji	95
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas	96



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, perkembangan pariwisata mengalami peningkatan secara signifikan dari tahun ke tahun. Pariwisata merupakan salah satu industri model baru yang mampu mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dengan cepat, dapat dilihat dari berkembangnya kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup, dan mengaktifkan sektor produksi lain di dalam negara penerima wisatawan Fitriana (2018). Sedangkan menurut Flo (2018) dalam Ilmiah (et al. 2020) pariwisata adalah seluruh aktivitas dari pemerintah, pelaku usaha dan masyarakat supaya mengatur, mengurus dan melayani kebutuhan dari wisatawan.

Di Indonesia khususnya Pulau Bali, menjadi salah satu destinasi wisata terpopuler di mancanegara yang menawarkan keindahan alam, kearifan budaya lokal serta akomodasi pariwisata yang lengkap. Setiap tahunnya Pulau Bali dapat menarik jutaan wisatawan baik domestik maupun internasional datang untuk menikmati keindahan alam pegunungan, pantai eksotis, serta pengalaman budaya

khas Bali. Bisnis pariwisata menjadi sektor utama perekonomian Bali, dengan industri perhotelan sebagai salah satu pilar utamanya.

Seiring dengan kemajuan industri pariwisata di Pulau Bali, tentu para wisatawan banyak membutuhkan akomodasi, sehingga didirikanlah akomodasi yang berupa hotel, hostel, vila, dan lain-lain untuk menunjang kebutuhan para wisatawan yang datang. Hotel adalah sebuah usaha bisnis akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan bagi publik atau umum dan dilengkapi satu atau lebih layanan makanan dan minuman, jasa *attendent room*, layanan berseragam, pencucian *linen*, dan penggunaan furnitur dan perlengkapan serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah Chair & Pramudia (2017). Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat bergantung pada pelayanan prima dan fasilitas berkualitas tinggi untuk memastikan kepuasan konsumen.

Kepuasan tamu hotel tidak hanya ditentukan oleh pelayanan dari Housekeeping, Front Office, atau *Food & Beverage*, tetapi juga oleh keandalan fasilitas yang tersedia. Dalam hal ini, peran dari tim engineering menjadi sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional hotel, dalam memastikan seluruh fasilitas berfungsi dengan optimal serta menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan aman kepada setiap konsumen yang menginap atau sekadar menikmati fasilitas lain.

The Apurva Kempinski Bali, sebagai salah satu hotel berbintang lima di Bali, tepatnya di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Nusa Dua, Bali, Indonesia. Memiliki standar pelayanan tinggi yang harus dijaga agar tetap menjadi pilihan utama wisatawan. Dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu, The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa departemen di mana masing-masing departemen memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda seperti Front Office Department, Housekeeping Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Human Resources Department, IT Department, Engineering Department, Food & Beverage Department, Receiving Department dan Purchasing Department.

Dalam usaha jasa perhotelan, kepuasan tamu menjadi sebuah tolak ukur atas keberhasilan Hotel The Apurva Kempinski Bali dalam upaya memberikan kepuasan kepada tamu, bukan berarti tidak mungkin dapat terjadi sesuatu hal yang mengakibatkan tamu tidak merasa nyaman atau tidak puas terhadap sebuah fasilitas maupun pelayanan yang diberikan oleh hotel, sehingga tamu akan menyampaikan keluhannya yang sering disebut sebagai komplain.

Komplain merupakan salah satu bentuk dari komunikasi yang berisi mengenai informasi mengenai ketidaksesuaian yang dirasakan oleh pihak yang menerima sebuah jasa atau produk yang diberikan oleh pihak yang memberi. Oleh karena itu, komplain sangat dibutuhkan karena akan menghasilkan sebuah informasi positif maupun negatif.

Permasalahan atau komplain yang sering terjadi pada area hotel adalah pada kamar hotel, karena kamar merupakan fasilitas utama yang ada di dalam hotel.

Engineering Department merupakan salah satu departemen yang berperan penting dalam menunjang kepuasan konsumen saat menginap. Dalam operasionalnya, selain bertugas untuk melakukan pemeliharaan terhadap berbagai sistem seperti listrik, sanitasi, serta peralatan elektronik dan mekanik lainnya, tim engineering juga berperan dalam menerapkan teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi energi dan keberlanjutan lingkungan, yang kini menjadi salah satu faktor penting dalam industri perhotelan modern.

Pada Engineering Department The Apurva Kempinski Bali dipimpin oleh Head of Engineering Department yang dibantu oleh Assistant Head of Engineering Department. Untuk menangani permasalahan yang terjadi di hotel dan dapat segera ditangani dengan baik, Engineering Department dibagi menjadi enam *section* yakni Power Plant, Room, Back of House, Audio Visual, Perfect Room Program, dan Civil, masing-masing *section* dipimpin Duty dan Supervisor. Selain keenam *section* tersebut, terdapat bagian Engineering Admin mempunyai peranan atau tugas untuk membantu mengelola segala kegiatan administrasi yang diperlukan oleh Engineering Department.

Berdasarkan data yang dikumpulkan mengenai jumlah dan jenis komplain yang sering terjadi pada kamar di The Apurva Kempinski Bali yang terjadi per bulan dihasilkan data komplain sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jenis Komplain Pada Kamar

JENIS KOMPLAIN		
JENIS KOMPLAIN	JUMLAH KOMPLAIN	PERSENTASE
AC	22	24%
AIR	11	12%
SAFLOK	28	31%
LISTRIK	14	16%
KAMAR MANDI	15	17%

Sumber: The Apurva Kempinski Bali

Dari data tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jenis komplain pada kamar yang sering terjadi di The Apurva Kempinski Bali yaitu, komplain pada masalah saflok sebesar 31%, masalah AC sebesar 24%, masalah kamar mandi sebesar 17%, masalah listrik 16%, dan masalah air 12%. Berdasarkan hal tersebut, komplain terbesar yaitu permasalahan pada saflok. Beberapa faktor yang sering menyebabkan tamu komplain disebabkan oleh baterai yang ada pada saflok longgar atau *reader* terlambat memberikan respon atau *card access* tidak dapat terbaca. Dalam menangani komplain, harus dilakukan sesuai dengan kebijakan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Jika, sebuah penanganan yang diberikan tidak sesuai atau kurang tepat hal tersebut dapat berdampak buruk terhadap citra hotel. Dalam

penanganan yang berhubungan dengan masalah teknis Engineering Department adalah departemen yang bertanggung jawab atas komplain yang diajukan oleh tamu.

Komplain-komplain tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab Engineering Department tidak hanya pada aspek teknis, tetapi juga berdampak langsung terhadap persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel. Oleh karena itu, sistem penanganan komplain yang cepat, tepat, dan profesional menjadi sangat penting. Penanganan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penerapan Standar Operasional Prosedur memang merupakan sebuah keharusan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Penelitian Soemaatmadja (2020) menyatakan bahwa:

“suatu keharusan dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu penting dan perlu dibuatkan SOP (Standard Operating Procedure), guna menggambarkan transparansi dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri, Karena SOP memuat hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan itu sendiri, terutama yang menyangkut kepastian prosedur, waktu dan pembiayaan pelayanan publik.”

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Selain itu, penelitian Muhaling, Palandeng & Sumarauw (2021) juga menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan prosedur yang seharusnya ada dalam sebuah perusahaan dalam membantu menjalankan aktivitas. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efisien dan efektif mampu memudahkan kerja seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada.

Dalam hal tertentu SOP dapat berdampak buruk terhadap reputasi hotel. Kondisi ini tentu berdampak pada kepuasan tamu yang mengharapkan respon cepat dari pihak hotel, hal ini menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada perlu diperbarui agar lebih sesuai dengan kebutuhan operasional saat ini. Pembaruan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini bisa mencakup sistem pelaporan yang lebih terstruktur, penggunaan teknologi untuk mempermudah pelacakan komplain, serta peningkatan koordinasi antar tim. Dengan begitu, diharapkan penanganan komplain bisa berjalan lebih efektif dan efisien, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Sekecil apapun komplain atau permasalahan yang terjadi, hal tersebut merupakan bentuk sebuah kekecewaan tamu yang harus segera ditangani dengan baik. Di sinilah peranan seluruh pekerja yang berada dibawah naungan Engineering Department harus mampu menangani dan mengatasi komplain dengan baik agar tidak semakin membesar dan tidak berdampak buruk terhadap citra hotel. Dalam penanganan ini peran Engineering Admin bertugas mencatat setiap laporan, mendistribusikan informasi kepada teknisi yang bertanggung jawab, serta memantau progres penyelesaian masalah. Dengan sistem pencatatan yang rapi dan komunikasi yang efektif, setiap komplain dapat segera ditangani sebelum berdampak lebih luas. Selain itu, admin juga berperan sebagai penghubung antara tamu, manajemen hotel, dan

tim engineering, sehingga koordinasi dapat berjalan lebih lancar dan pelayanan terhadap tamu tetap optimal.

Melihat peran penting Engineering Department dalam memastikan seluruh fasilitas hotel berfungsi dengan optimal dan mendukung kenyamanan tamu selama menginap, maka penelitian ini bertujuan untuk memahami kontribusi departemen tersebut dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel The Apurva Kempinski Bali. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Peran Engineering Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Hotel The Apurva Kempinski Bali” sebagai topik penulisan Tugas Akhir.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pokok permasalahan dari penelitian ini adalah: “Bagaimanakah peran Engineering Department dalam membantu meningkatkan kepuasan konsumen saat menginap di Hotel The Apurva Kempinski Bali?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah peran Engineering Department dalam membantu meningkatkan kepuasan konsumen saat menginap di Hotel The Apurva Kempinski Bali.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Berikut beberapa manfaat yang dapat diberikan:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai peran Engineering Department dalam meningkatkan kepuasan konsumen saat menginap di hotel.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang dapat diberikan untuk beberapa pihak, diantaranya sebagai berikut.

a. Bagi mahasiswa

Manfaat penelitian ini untuk memberikan gambaran secara umum kepada mahasiswa yang ingin memahami tentang peran Engineering Department di hotel.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi pengetahuan serta dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan kesiapan kerja mahasiswa di dunia kerja. Dan manfaat dari penelitian ini juga dapat memperkuat hubungan antara institusi dan industri.

c. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang positif kepada pihak hotel dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu dengan mengembangkan beberapa aspek sumber daya yang ada.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Engineering Department di Hotel The Apurva Kempinski Bali, yang beralamat di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan Nusa Dua, Bali, Indonesia.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penyusunan Tugas Akhir ini adalah peran Engineering Department dalam membantu meningkatkan kepuasan konsumen di Hotel The Apurva Kempinski Bali.

3. Data Penelitian

Dalam penelitian ini adapun beberapa cara pengambilan data yang dipergunakan yaitu sebagai berikut.

a. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Walidin, Saifullah & Tabrani, (2015: 77) adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan

terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar *setting* yang alamiah. Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini berupa gambaran umum obyek penelitian berupa: Sejarah singkat perusahaan, Letak geografi objek penelitian, visi dan misi, struktur organisasi, serta keadaan tamu yang menginap di Hotel The Apurva Kempinski Bali.

b. Sumber data

Dalam penelitian ini adapun sumber data yang dipergunakan yaitu sebagai berikut.

1) Data primer

Menurut Sugiyono (2020: 104) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer adalah data berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang dijadikan sampel dalam penelitian. Data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu dengan tim teknisi di Hotel The Apurva Kempinski Bali.

2) Data sekunder

Data Sekunder menurut Sugiyono (2016: 225) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung

memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer.

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari membaca dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

c. Teknik pengumpulan data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan saat melakukan penelitian ini diantaranya sebagai berikut.

1) Observasi

Observasi menurut Marshall dalam Sugiyono (2020:106) melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Penggunaan teknik observasi yang terpenting adalah mengandalkan pengamatan dan ingatan peneliti. Agar mempermudah hal tersebut maka digunakan media berupa catatan, alat elektronik seperti rekorder dan kamera. Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi langsung untuk mengetahui fakta lapangan yang terjadi di Hotel The Apurva Kempinski Bali.

2) Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2020:114) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan idemelalui

tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti haruslah cermat, teliti dan menyeluruh sehingga data yang diperoleh lebih lengkap dan detail. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pertanyaan yang sesuai dengan pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dilakukan menggali informasi secara lebih mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan pemahaman mereka. Adapun informan yang menjadi narasumber pada penelitian ini yakni, Assistant Head of Engineering Department, Duty Room dan Duty Power Plant.

3) Dokumentasi

Dokumentasi dimaksud untuk memperoleh gambar, rekaman serta dokumen-dokumen yang ada dilokasi penelitian tersebut. Menurut Sugiyono (2020:124) dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen ini berupa dokumen resmi, artikel, jurnal, arsip, biografi, dan lain-lain. Dokumentasi yang dilakukan dengan mengambil gambar berupa foto dan rekaman hasil wawancara dengan informan di Hotel The Apurva Kempinski Bali.

4. Metode Analisis Penelitian

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data interaktif Miles dan Huberman. Melalui metode ini akan dijelaskan bagaimana Peran Engineering Departement dalam membantu kepuasan konsumen menginap di Hotel The Apurva Kempisnki Bali. Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan (verifikasi), sebagai berikut.

a. Tahap reduksi data

Tahap penyederhanaan data tidak semua data yang terkumpul pada tahap sebelumnya digunakan, pada tahap ini dilakukan penyortiran, data yang didapatkan dari tahap sebelumnya dicatat/diketik untuk memudahkan memilah sesuai dengan karakteristik data sambil masih mencermati setiap data agar tidak ada data yang terlewat.

b. Tahap Penyajian Data

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap data yang sudah dikategorikan pada tahap sebelumnya. Informasi yang didapat dari tahap sebelumnya disusun sedemikian rupa agar mendapatkan data yang memungkinkan untuk dilakukan simpulan dan penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif, matriks, jaringan dan bagan. Spesifikasi data difokuskan pada permasalahan penelitian. Data yang disajikan diberikan analisis

berupa penjabaran tentang kesesuaian kategori dan argumentasi yang tepat berdasarkan teori dalam penjelasan sebelumnya.

c. Tahap Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini peneliti melakukan penafsiran terhadap data yang sudah disajikan difokuskan pada permasalahan. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

Pada analisis data ini divalidasi dengan menggunakan penelitian triangulasi data. Menurut Sugiono (2015: 83) trinagulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada.

Dalam penelitian kualitatif, sumber data utama adalah manusia. Oleh karena itu, fokus utama dalam penelitian ini adalah pada validitas data yang diperoleh. Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid, dilakukan uji terhadap kebenaran dan kejujuran informasi yang diberikan oleh para informan. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu dengan penjelasan sebagai berikut.

a. Triangulasi sumber

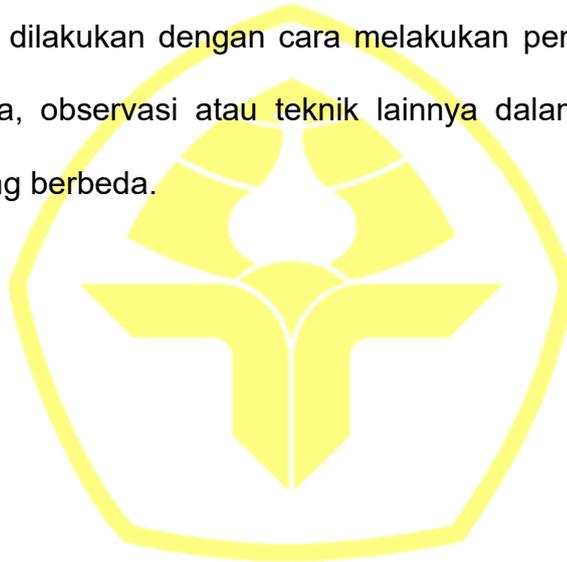
Triangulasi sumber ini dilakukan untuk menguji keabsahan data dengan melakukan cara mengecek data yang sudah diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji keabsahan data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini teknik yang dilakukan dengan cara teknik wawancara, observasi, dan dokumen.

c. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu merupakan pengujian keabsahan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lainnya dalam waktu ataupun situasi yang berbeda.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

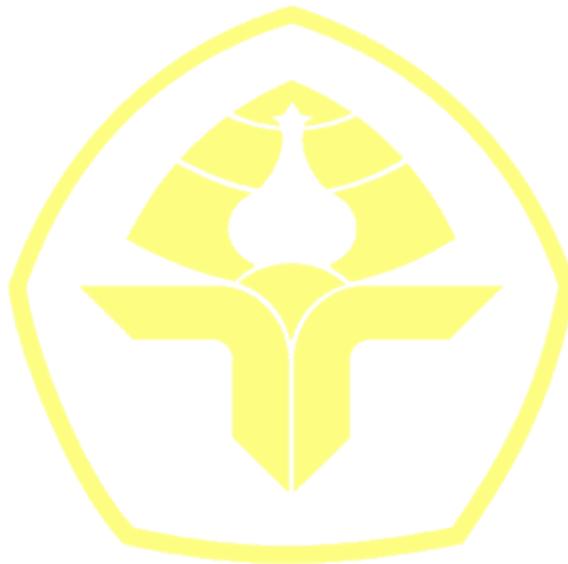
A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan wawancara yang peneliti lakukan terhadap Assistant Head of Engineering Department, Duty Room, dan Duty Power Plant pada Engineering Department di Hotel The Apurva Kempinski Bali, serta hasil respon kepuasan konsumen pada Google Review, maka peneliti dapat simpulkan bahwa Engineering Department sudah menjalankan peran dan tanggung jawab besar dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Peran dan tanggung jawab tersebut tercermin melalui pelaksanaan pemeliharaan fasilitas, respon cepat terhadap gangguan teknis, pemanfaatan teknologi, serta koordinasi dengan departemen lain. Semua aspek tersebut mendukung kelancaran operasional hotel dan menciptakan pengalaman menginap yang aman dan nyaman bagi konsumen.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuarikan sebelumnya, maka peneliti menyarankan agar Engineering Departement terus mengikuti perkembangan teknologi terbaru seperti

penggunaan *Computerized Maintenance Management System (CMMS)* yang relevan untuk meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, pelatihan dan evaluasi rutin setiap 2 bulan terhadap seluruh tim engineering perlu dilakukan agar standar kerja tetap terjaga sesuai dengan ekspektasi hotel berbintang lima. Diharapkan pula adanya sistem penilaian langsung terhadap layanan Engineering Department dalam menangani keluhan. Hal ini penting agar tim engineering dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

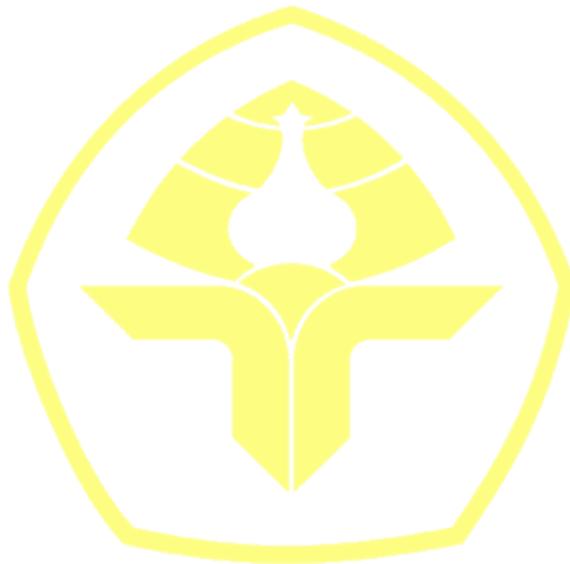


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Chair, R., & Pramudia, A. (2017). *Pengantar Pariwisata dan Perhotelan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Fitriana, M. (2018). *Pengaruh Industri Pariwisata terhadap Perekonomian daerah*. *Jurnal Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*, 5(2), 12-19
- Flo, E. (2018). Dalam Ilmiah, E. A., & dkk. (2020). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Grubbe, T. (2015). *Engineering Ethics: Concepts and Cases*. Boston: Cengage Learning.
- Ismanto, A. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kasmir. (2015). *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2016). *Customer Service: Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kristanto, H. (2003). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Andi.
- López-Cruz, O. (2022). *Engineering as a Creative Actifity: A Conseptual Approach*. *International Journal of Engineering Science*, 180, 103720.
- Muhaling, J., Palandeng, M., & Sumarauw, J. (2021). *Penerapan SOP dalam Peningkatan Efektivitas Kerja Karyawan pada Hotel Berbintang*. *Jurnal EMBA*, 9(1), 12-21.
- Rashid, R. (2015). *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: Empirical Evidence from Banking Sector*. *Journal of Marketing and Customer Research*, 13, 10-17.
- Scribd. (n.d.). *Jenis-jenis Simbol Flowchart*. Diakses dari <https://www.scribd.com/> (7 Juli 2024).
- Soemaatmadja, S. (2020). *Standar Operasional Prosedur dan Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Karya.
- Solichin, M., & Supriyanto, D. (2017). *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 35-44.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Suharto. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Suwito. (2018). *Manajemen Pemasaran Modern*. Jakarta: Mita Wacana Media
- The Apurva Kempinski Bali. (2024). *Tentang Kami, Visi Misi, Dan Fasilitas Hotel*. Kempinski Hotels. Diakses dari <https://www.kempinski.com/en/bali/the-apurva/> (3 Mei 2025).
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Walidin, A., Saifullah, M., & Tabrani, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Grounded Theory*. Banda Aceh: Ar-Raniry Press.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI