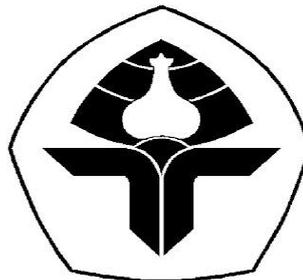


**PELAYANAN APLIKASI GENERAL AFFAIR UNTUK
MENINGKATKAN *SERVICE LEVEL AGREEMENT*
SECARA EFISIEN DI ITDC *THE NUSA DUA***



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

**I Gusti Ayu Aurellia Putri Dewanti
NIM 2015713135**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PELAYANAN APLIKASI GENERAL AFFAIR UNTUK
MENINGKATKAN *SERVICE LEVEL AGREEMENT*
SECARA EFISIEN DI ITDC *THE NUSA DUA***



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

**I Gusti Ayu Aurellia Putri Dewanti
NIM 2015713135**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SURAT PERYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Ayu Aurellia Putri Dewanti
NIM : 2015713135
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

"Pelayanan Aplikasi General Affair Untuk Meningkatkan *Service Level Agreement* Secara Efisien Di 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,



I Gusti Ayu Aurellia Putri Dewanti
NIM 2015713135

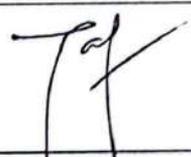
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

PELAYANAN APLIKASI GENERAL AFFAIR UNTUK MENINGKATKAN SERVICE LEVEL AGREEMENT SECARA EFISIEN DI 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

(I GUSTI AYU AURELLIA PUTRI DEWANTI)
NIM 2015713135

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Putu Adriani Prayustika, SE., MM NIP. 198406082015042002	
Dosen Penguji 1, I Komang Mahayana Putra, SE.,MM NIP. 196310171990031003	
Dosen Penguji 2, Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc.,Ph.D. NIP. 198104122005011001	

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,



(Putu Adriani Prayustika, SE., MM)
NIP. 198406082015042002

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



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

PRAKATA

Puji Syukur penulis junjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul “Pelayanan Aplikasi General Affair Untuk Meningkatkan *Service Level Agreement* di ITDC *The Nusa Dua*”.

Laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini tidak dapat selesai bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dalam kegiatan pembelajaran di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
3. Bapak I Made Widiantra, S.Psi.,M.Si. selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang sudah memberikan *support* penulis dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya SE.,M.M. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi

Administrasi Bisnis yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

5. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D, selaku pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan saran, ide, dukungan serta bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Ibu Putu Adriani Prayustika, SE. MM. selaku pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan saran, ide, dukungan serta bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Tim General Affair Department unit *The Nusa Dua* yang telah berkenan menerima penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) unit *The Nusa Dua*.
8. Ibu Astrid Yolanda Sari, selaku *Senior Supervisor General Affair The Nusa Dua*, yang telah memberi bimbingan, arahan dan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di General Affair Department.
9. Bapak Kadek Budiarta, selaku *Senior Supervisor General Affair The Nusa Dua*, yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi serta banyak membantu penulis dalam memperoleh data yang penulis perlukan sehubungan dengan penulisan tugas akhir.

10. Seluruh pegawai ITDC *The Nusa Dua* yang telah memberi ilmu kepada penulis dan dengan sabar membimbing penulis dalam melaksanakan setiap pekerjaan.
11. Keluarga dan orang terdekat penulis yang selalu mendukung, mendoakan dan serta memberikan motivasi dan saran dalam penyusunan tugas akhir.
12. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan pengertian dan pemahaman berbagai mata kuliah selama perkuliahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki, untuk itu penulis mengrahapkan kritik dan saran sifatnya membangun demi kesempurnaan dimasa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun diluar instansi.

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	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
1. Lokasi Penelitian.....	7
2. Objek Penelitian.....	8
3. Data Penelitian.....	8
a. Jenis Data.....	8
b. Sumber Data.....	8
c. Teknik Pengumpulan Data.....	9
4. Teknik Analisis Data.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kajian Pustaka.....	12
B. Pengertian Pelayanan.....	13
C. Pengertian General Affair.....	13
1. Fungsi General Affair.....	15
2. Tugas General Affair.....	16
D. Pengertian Service Level Agreement.....	17
1. Manfaat Utama dari penggunaan SLA.....	17
2. Tipe-Tipe Service Level Agreement.....	18
3. Komponen Service Level Agreement.....	19

E. Flowchart	21
BAB III GAMBARAN UMUM PT PENGEMBANGAN PARIWISATA INDONESIA (PERSERO)	23
A. Sejarah Perusahaan	23
B. Bidang Usaha	27
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Kebijakan Perusahaan	34
B. Analisis dan Interpretasi Data	35
1. Data Hasil Wawancara	35
2. Pelayanan Aplikasi General Affair Untuk Meningkatkan Service Level Agreement Secara Efisien di ITDC The Nusa Dua	45
3. Langkah-Langkah Menggunakan Aplikasi General Affair	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pemakaian BBM.....	4
Tabel 1. 2 Pemakaian BBM.....	5
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terkait.....	12
Tabel 4. 1 Tabel Matriks Hasil Wawancara Staff General Affair ITDC <i>The Nusa Dua</i>	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Simbol-Simbol Flowchart	22
Gambar 3. 1	Logo ITDC	23
Gambar 3. 2	Struktur Organisasi PT Pengembangan Pariwisata Indonesia	30
Gambar 3. 3	Struktur Organisasi General Affair & Human Capital	31
Gambar 4. 1	Flowchart Pelayanan Peminjaman Peralatan	46
Gambar 4. 2	Flowchart Pelayanan Peminjaman Ruangan	48
Gambar 4. 3	Flowchart Pelayanan Peminjaman Kendaraan	50
Gambar 4. 4	Tampilan Panduan Pengisian Peminjaman Alat Kantor .	52
Gambar 4. 5	Tampilan Panduan Pengisian Peminjaman Ruangan	53
Gambar 4. 6	Tampilan Panduan Pengisian Peminjaman Kendaraan .	54
Gambar 4. 7	Tampilan Halaman Login Aplikasi General Affair	55
Gambar 4. 8	Tampilan Awal Aplikasi General Affair	56
Gambar 4. 9	Tampilan Form Peminjaman Peralatan Kantor	58
Gambar 4. 10	Tampilan Form Peminjaman Peralatan Kantor	58
Gambar 4. 11	Tampilan Form Peminjaman Ruangan	60
Gambar 4. 12	Tampilan Form Peminjaman Ruangan	61
Gambar 4. 13	Tampilan Form Peminjaman Kendaraan	63
Gambar 4. 14	Tampilan Form Peminjaman Kendaraan	63
Gambar 4. 15	Tampilan Form Settlement Kendaraan	65
Gambar 4. 16	Tampilan Form Settlement Kendaraan	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2. Menyesuaikan Kupon BBM melalui Aplikasi General Affair

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Dapat dikatakan bahwa dengan adanya teknologi, maka suatu aktivitas akan lebih mudah diselesaikan. Teknologi memiliki peranan penting untuk mempermudah dan mempersingkat proses pertukaran informasi. Perusahaan yang semakin maju dan berkembang, maka teknologi harus digunakan diperusahaan agar mempermudah dan mempersingkat proses pertukaran informasi.

Perkembangan teknologi menghadirkan berbagai aplikasi yang dapat membantu perusahaan untuk memudahkan suatu perusahaan menjalankan tugasnya. Kebutuhan setiap divisi berbeda-beda, aplikasi yang digunakan harus yang benar-benar efektif.

Aplikasi sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan kerumahtanggaan perusahaan. Penggunaan aplikasi dapat dilakukan dengan cepat dan tepat apabila penggunaannya dengan baik dan disiplin.

PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero), yang biasanya disebut dengan Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC) adalah bagian dari *Injourney* yang bergerak dibidang pengelolaan kawasan pariwisata. Saat ini, PT Pengembangan Pariwisata Indonesia mendapatkan hak untuk mengelola 2 kawasan pariwisata, yakni Nusa Dua di Bali dan Mandalika di NTB. Menjalankan bisnis di sektor pariwisata serta mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi untuk mempermudah kinerja dalam peminjaman seperti peminjaman alat kantor, peminjaman rapat, peminjaman kendaraan untuk karyawan atau menjemput direksi. Dalam kegiatan peminjaman tersebut memerlukan aplikasi yang efektif. Pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero) tentunya memiliki bagian General Affair.

General Affair merupakan salah satu posisi yang ada pada sebuah perusahaan, terkadang posisi ini disebut dengan Divisi Umum atau pendukung karena memang mengurus berbagai hal sekaligus dalam aktivitas operasional perusahaan. General Affair memiliki beberapa fokus pelayanan yaitu asset dan pembelian serta pemesanan General Affair memiliki ruang lingkup pekerjaan yang luas, meliputi mengurus fasilitas perusahaan, pengadaan kebutuhan operasional dan mempunyai aplikasi general affair.

Penggunaan aplikasi juga sangat berpengaruh dalam kelancaran kegiatan usaha. Perusahaan menggunakan Aplikasi General Affair untuk mempermudah proses administrasi perusahaan dan informasi sehingga

kinerja perusahaan lebih efektif dan efisien. Penggunaan sistem aplikasi general affair, staff PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ ITDC dapat memperoleh kemudahan dalam pelayanan dibidang transportasi seperti penyediaan kendaraan yang aman, nyaman, tepat waktu dalam pelayanan, peminjaman peralatan kerja kantor menyiapkan peralatan bagi insan PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ ITDC dengan cepat dan tepat waktu sehingga siap digunakan, pengaturan dalam menjadwalkan kebutuhan ruang meeting sehingga tidak ada penggunaan ruang meeting untuk acara yang berbeda di waktu yang bersamaan. Khusus untuk *reimbursement* dalam sistem *general affair* dapat mencatat dan mengukur seberapa banyak penggunaan dan sekaligus pencatatan BBM termasuk juga biaya parkir, toll dan biaya lain yang ditimbulkan dalam transportasi. Aplikasi ini sangat memudahkan proses dalam pengaturan kebutuhan dan penggunaan transportasi, penggunaan ruangan meeting, peminjaman peralatan kerja dan *reimbursement* BBM, toll, parkir dan lain-lain.

Bagi staff PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ ITDC dan tamu perusahaan sangat dimudahkan dengan adanya aplikasi general affair yang bisa diakses melalui web dan *mobile app* semua data yang masuk dalam sistem *general affair* dapat dimanfaatkan sebagai bahan analisa terintegrasi untuk melakukan *impairment* sehingga layanan akan diberikan. *General affair* akan terus menerus dapat ditingkatkan. Aplikasi General Affair juga bisa digunakan oleh pegawai-pegawai senior dan

milenial. Pentingnya Aplikasi General Affair terhadap para karyawan karena dapat mempermudah karyawan untuk peminjaman peralatan kantor, seperti: papan flipchart, wireless mic, laser pointer. Peminjaman ruangan seperti: wantilan, *control room*, ruang rapat *command center*, ruang direksi, ruang rapat pengadaan. Peminjaman kendaraan operasional ada 3 unit Fortuner, 1 unit Isuzu Panther, 3 unit Avanza dan apabila kekurangan kendaraan operasional untuk pelayanan akan dilakukan sewa dengan penyedia atau *rent car*.

Sebelum menggunakan Aplikasi General Affair banyak pengeluaran yang dikeluarkan secara percuma-cuma, karena tidak adanya *monitoring* penggunaan biaya BBM. Berikut data BBM sebelum menggunakan Aplikasi General Affair.

Tabel 1. 1 Pemakaian BBM

PEMAKAIAN BBM			
TAHUN	BIAYA (RP)		TOTAL
	BBM MINYAK	SOLAR	
2017	Rp 61,900,327	Rp 66,065,834	Rp 127,966,161
2018	Rp 54,849,399	Rp 74,079,782	Rp 128,929,181
2019	Rp 47,994,072	Rp 88,913,833	Rp 136,907,905

Sumber: ITDC *The Nusa Dua*

Tahun 2017 - 2019 sebelum menggunakan Aplikasi General Affair penggunaan BBM sangat tidak terkontrol karena tidak ada catatan peminjaman untuk apa kendaraan itu digunakan. Setiap tahunnya peningkatan penggunaan BBM sangat besar, karena atasan tidak

mengetahui tujuan peminjaman kendaraan tersebut. Aplikasi General Affair baru digunakan pada akhir tahun 2019 di bulan Desember untuk *memonitoring* dan *mentracking* penggunaan maupun biaya.

Berikut data BBM sesudah menggunakan Aplikasi General Affair:

Tabel 1. 2 Pemakaian BBM

PEMAKAIAN BBM			
TAHUN	BIAYA (RP)		TOTAL
	BBM MINYAK	SOLAR	
2020	Rp 24,425,640	Rp 50,608,623	Rp 75,034,263
2021	Rp 25,925,850	Rp 61,673,825	Rp 87,599,675
2022	Rp 37,276,661	Rp 117,121,233	Rp 154,397,893

Sumber: ITDC *The Nusa Dua*

Tahun 2020 dan sampai saat ini menggunakan Aplikasi General Affair, pengeluaran jauh lebih sedikit berkurang karena Tim General Affair bisa memantau melalui aplikasi dan penggunaan BBM langsung tercatat di *settlement* dan pengguna membutuhkan persetujuan dari atasan untuk melakukan peminjaman agar atasan mengetahui tujuan dan fungsi peminjaman tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka pada kesempatan kali ini penulis tertarik untuk membahas tentang “**Pelayanan Aplikasi General Affair untuk Melayani Service Level Agreement Secara Efisien di ITDC The Nusa Dua**”. Yang diharapkan mampu

memberikan gambaran dan saran mengenai penggunaan aplikasi general affair pada PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ ITDC.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan bahwa masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana Pelayanan Aplikasi General Affair untuk Melayani Service Level Agreement Secara Efisien di ITDC *The Nusa Dua*?
2. Apa saja kendala saat melakukan Pelayanan Aplikasi General Affair untuk Melayani Service Level Agreement Secara Efisien di ITDC *The Nusa Dua*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari permasalahan ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan Aplikasi General Affair untuk melayani *Service Level Agreement* Secara Efisien di ITDC *The Nusa Dua*.
2. Untuk mengetahui kendala saat melakukan pelayanan Aplikasi General Affair dalam melayani *Service Level Agreement* Secara Efisien di ITDC *The Nusa Dua*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dan menerapkan teori yang didapat saat dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di dunia kerja.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Mencetak calon tenaga kerja yang terampil dan jujur dalam menjalankan tugas. Sebagai masukan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana pembelajaran yang sudah diterapkan sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja yang terampil dibidangnya.
 - b. Sebagai sarana pengenalan instansi pendidikan Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Administrasi Bisnis, kepada badan usaha perusahaan yang membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang dihasilkan oleh Politeknik Negeri Bali.
3. Bagi PT Pengembangan Pariwisata Indonesia/ ITDC
 - a. Sebagai sarana untuk mengetahui kualitas pendidikan yang ada di Politeknik Negeri Bali.
 - b. Membantu menyelesaikan pekerjaan yang terdapat pada perusahaan tempat mahasiswa melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
 - c. Sebagai sarana untuk menjembatani hubungan kerja sama antara perusahaan Politeknik Negeri Bali dimasa yang akan datang, khususnya mengenai *rekrutment* tenaga kerja.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ ITDC *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 penelitian ini mengenai Pelayanan Aplikasi General Affair untuk Meningkatkan *Service Level Agreement* Secara Efisien di ITDC The Nusa Dua.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Data kualitatif adalah data yang berupa gambar, informasi dan keterangan-keterangan yang dapat mendukung penelitian seperti gambaran perusahaan, sejarah perusahaan, dan struktur organisasi.

Data kuantitatif yaitu jenis data yang berupa angka-angka yang dapat dihitung seperti jumlah pengeluaran biaya BBM.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2017:193) yang dimaksud dengan data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Artinya sumber data penelitian diperoleh secara langsung dari

sumber aslinya yang berupa wawancara, hasil observasi pada lokasi penelitian.

Penelitian ini data primer dikumpulkan dari hasil wawancara dan observasi di lokasi penelitian. Dengan cara berinteraksi dengan karyawan khususnya pada Department General Affair.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017:193) yang dimaksud dengan data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Artinya, sumber data yang diperoleh oleh peneliti di dapatkan melalui media perantara seperti buku, internet, e-jurnal, artikel.

Sumber data penelitian ini yang menjadi sekunder adalah data perusahaan, buku, e-jurnal, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

c. Teknik Pengumpulan Data

Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan, yaitu:

1. Observasi

Menurut Sujaweni, (2015:32) observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan

untuk menyajikan gambaran suatu peristiwa atau kejadian dan membantu mengerti perilaku manusia. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi mengenai pelayanan menggunakan aplikasi general affair.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden, dan jawaban responden dicatat atau direkam (Anggara, Sahya 2015:113)

Teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada informan yang diberikan kepercayaan untuk membantu memperoleh informasi-informasi yang akan diteliti, jenis wawancara ini adalah wawancara terstruktur. Dalam teknik pengumpulan data ini penulis melakukan tanya jawab dengan karyawan General Affair ITDC *The Nusa Dua* dalam hal menggali informasi langsung mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini, yaitu: K.B , Y.S , M.S

3. Dokumentasi

Menurut Sedarmayanti dalam Anggara (2015:121) merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan oleh subjek penelitian tetapi melali dokumen.

Teknik pengumpulan data dengan memperoleh data dan informasi melalui dokumen rekap BBM, gambar struktur organisasi, yang dapat mendukung proses penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Berdasarkan permasalahan pada penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis data adalah suatu proses untuk mengolah data dan informasi ke dalam proses penelitian, data tersebut akan dijadikan sebagai hasil penelitian atau informasi baru.

Menurut Sugiyono (2017:175) menerangkan bahwa teknik analisis data deskriptif kualitatif yaitu analisis yang dilakukan dengan cara memilih data yang terkait dengan rumusan masalah atau pertanyaan penelitian, analisis didasarkan pada seluruh data yang terkumpul tentang pelayanan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan mengenai Pelayanan Aplikasi General Affair Untuk Meningkatkan *Service Level Agreement* secara efisien di ITDC *The Nusa Dua*, sebagai berikut:

1. Aplikasi General Affair sudah digunakan pada tahun 2019. Aplikasi General Affair memudahkan tim General Affair dalam *memonitoring* dan *tracking* penggunaan maupun biaya. Aplikasi ini sangat berpengaruh karena mengurangi terjadinya penggunaan secara bersamaan dan membantu mengurangi biaya BBM.
2. Kendala dalam pelayanan aplikasi yaitu sistem *error* karena masih menggunakan sistem *cloud* dan karyawan tidak disiplin menggunakan aplikasi maka terjadinya jadwal penggunaan yang bersamaan.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penelitian ingin menyampaikan saran-saran dengan harapan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Menambahkan 2 modul diantaranya yaitu, modul pengadaan surat dan modul asset. PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ ITDC seringkali mengirim dan menerima surat melalui *driver* atau kantor pos sehingga itu berpotensi terjadinya kesalahan dan keterlambatan alamat pengiriman sehingga perlu adanya modul pengadaan surat agar tujuan pengiriman surat terjamin keamanan suratnya dan jangka waktu pengiriman cepat. Modul asset karena PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ ITDC memiliki asset di Bali, Jakarta. Asset sudah ingin mempunyai department sendiri khususnya di pengawasan asset untuk disekitar PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero)/ ITDC tersendiri terpisah sehingga nanti bagian tersebut yang akan mengganggu modul ini.
2. Melakukan *upgrade* sistem aplikasi general affair agar tidak terjadinya keterlambatan dalam permintaan *request* mendadak ataupun tidak mendadak.
3. Membuat panduan pengguna aplikasi general affair dalam bentuk PDF atau diprint agar staff lebih disiplin.

Daftar Pustaka

- Anggara, Sahya. 2015. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV Pustaka Setia
- General Affair: Pengertian, Tugas, Fungsi
<https://www.gramedia.com/literasi/general-affair/> (Diakses 18 Juni 2023).
- Hambudi, Teguh. 2015. Professional General Affair. Visi Media
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), 2021. "Pelayanan."
<https://kbbi.web.id/pelayanan> (Diakses 19 Juni 2023).
- Munisa. (2022) Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi General Affairs (Ga) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Operasional Di ITDC *The Nusa Dua*.
- Pengertian, Komponen, Tipe SLA (Service Level Agreement).
<https://www.ekrut.com/media/sla> (Diakses 30 Mei 2023).
- Qodri, Lailatul. 2018. Panduan Lengkap Human Resources Division HRD & GA General Affair. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Sujarweni, Wiratna. 2015 Metodologi Penelitian - Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustakabarupress
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV
- Zidniry. (2020). Pengertian Flowchart, Simbol, Contoh Dan Manfaatnya.
<https://www.konsepoding.com/2020/05/pengertian-flowchart-simbol-contoh-manfaat.html>. (Diakses 10 Juni 2023).