



Peran Departemen *Engineering* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel Horison Emerald Timoho Yogyakarta

Tri Hermanto^{1*}, Agus Solikhin², Titik Akiriningsih³

¹Mahasiswa Kepariwisataan, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid, Indonesia

^{2,3}Dosen Kepariwisataan, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid, Indonesia

*Penulis Korespondensi: 3hermanto@gmail.com

Abstract. *Horison Emerald Timoho Yogyakarta Hotel is a four-star hotel in the Special Region of Yogyakarta committed to providing high-quality service and ensuring guest comfort. In the hospitality industry, service quality is influenced not only by departments that interact directly with guests but also by the Engineering Department, which plays a vital role in maintaining the reliability of hotel facilities and ensuring smooth operational activities. This study aims to identify the role of the Engineering Department in the operations of Horison Emerald Timoho Yogyakarta Hotel and to examine its contribution to improving guest service quality. This research employed a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The results indicate that the Engineering Department plays a significant role in supporting hotel operations through preventive maintenance, corrective maintenance, utility inspections, and prompt handling of guests' technical complaints. These roles contribute to maintaining guest comfort, safety, and satisfaction during their stay, thereby enhancing service quality and strengthening the competitiveness of Horison Emerald Timoho Yogyakarta Hotel.*

Keywords: *Engineering Department; Guest Satisfaction; Hotel; Maintenance Management; Service Quality.*

Abstrak. Hotel Horison Emerald Timoho Yogyakarta merupakan salah satu hotel bintang empat di Daerah Istimewa Yogyakarta yang berkomitmen memberikan pelayanan berkualitas serta kenyamanan bagi tamu. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh departemen yang berinteraksi langsung dengan tamu, tetapi juga oleh Departemen Engineering yang berperan dalam menjaga keandalan fasilitas serta kelancaran operasional hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Departemen Engineering dalam operasional Hotel Horison Emerald Timoho Yogyakarta dan untuk mengetahui peran Departemen Engineering dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Hotel Horison Emerald Timoho Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Departemen Engineering memiliki peran penting dalam mendukung operasional hotel melalui pelaksanaan preventive maintenance, corrective maintenance, pemeriksaan utilitas, serta penanganan keluhan teknis tamu secara cepat dan tepat. Peran tersebut berkontribusi terhadap terjaganya kenyamanan, keamanan, dan kepuasan tamu selama menginap, sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta daya saing Hotel Horison Emerald Timoho Yogyakarta.

Kata Kunci: Departemen Engineering; Hotel; Kepuasan Tamu; Kualitas Pelayanan; Manajemen Pemeliharaan.

1. LATAR BELAKANG

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan daerah destinasi populer bagi banyak orang yang menawarkan keindahan alam, kearifan budaya yang masih kental dan akomodasi pariwisata yang lengkap. Bisnis pariwisata menjadi sektor utama perekonomian Jogja, yang membuat banyaknya pembangunan perhotelan. Hotel merupakan suatu usaha bisnis akomodasi yang menyediakan sarana penginapan untuk publik ataupun universal serta dilengkapi satu ataupun lebih layanan santapan serta minuman, jasa attendant room, layanan berseragam, pencucian linen, serta pemakaian furnitur serta peralatan dan memenuhi persyaratan dalam keputusan pemerintah. Di dalam layanan perhotelan, hotel bukan hanya menyediakan layanan penginapan namun juga menyediakan layanan makanan dan minuman, serta

fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial di mana mereka memberikan pelayanan secara istimewa kepada tamu agar tamu merasa dihargai dan merasakan kepuasan sesuai dengan ekspektasi dan harapan (Aulia, P.A., Akiriningsih, T., Asmara, D. 2025). Hotel mempunyai klasifikasi serta style tertentu, seperti Horison Emerald Timoho Yogyakarta yang merupakan salah satu hotel Bintang 4 di Daerah Istimewa Yogyakarta yang posisinya lumayan strategis, di Jalur Ipda Tut Harsono nomor 24. Dalam penyedia jasa layanan serta sarana, di sisi lain dari keunggulannya hotel sangat terpaku pada penilaian konsumen. Juniasih et al. (2023) menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel. Banyak perihal yang membuat hotel hadapi penyusutan semacam sebagian sarana kamar yang tidak bekerja dengan baik yang membuat konsumen tidak aman (Ali et al., 2022). Hotel Horison Emerald membagi departemen untuk lebih fokus pada apa yang menjadi tanggung jawabnya. Horison Emerald Timoho Yogyakarta membagi departemen menjadi Front Office, Housekeeping, Food Beverage Product, Food Beverage Service, Engineering, Human Resource, Sales Marketing, serta Accounting. Dari tiap-tiap departemen ada tugas serta tanggung jawabnya.

Departemen Engineering mempunyai peranan berarti dalam melindungi keandalan sarana, kenyamanan, keamanan, dan kelancaran operasional hotel yang secara tidak langsung mempengaruhi pengalaman serta kepuasan tamu (Hayes & Ninemeier, 2022). Riset terkini menampilkan bahwa sarana serta mutu operasional hotel menjadi aspek berarti dalam meningkatkan kepuasan tamu di tengah persaingan industri hospitality yang sangat ketat. Sebagian besar riset lebih banyak berfokus pada mutu pelayanan yang diberikan oleh departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, seperti Front Office serta Housekeeping, sedangkan mutu pelayanan hotel biasanya menitikberatkan pada ukuran pelayanan, sarana, harga, serta kepuasan tamu secara universal. Oleh karena itu, departemen Engineering melaksanakan perawatan serta pengecekan terhadap utilitas hotel. Penelitian yang dilakukan oleh Deffie dkk. (2023) menunjukkan bahwa fasilitas kamar memengaruhi kepuasan tamu di hotel berbintang. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Dewangga dkk. (2024) memverifikasi bahwa fasilitas, bersamaan dengan keunggulan layanan, memengaruhi kepuasan klien. Studi tambahan berkonsentrasi pada dampak layanan front office dan housekeeping terhadap kepuasan tamu. Penelitian mengenai kontribusi departemen Engineering dalam meningkatkan kualitas layanan hotel sangat sedikit (Rahman dkk., 2023). Sufran dkk. (2023) berpendapat bahwa manajemen pemeliharaan yang tidak memadai dapat mengakibatkan kerusakan berbagai elemen struktural hotel. Au-Yong dkk. (2024) menyoroti pentingnya aplikasi pemeliharaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, Yuliati

dkk. (2025) menggambarkan bahwa pendekatan manajemen fasilitas yang efektif memerlukan kerangka kerja yang kohesif untuk perencanaan, pemeliharaan, dan penilaian.

Mengingat keadaan ini, masih terdapat kekosongan studi tentang dampak Departemen Engineering terhadap kualitas layanan dan kepuasan pengunjung di sektor perhotelan. Penelitian ini dilakukan di Hotel Horison Emerald Timoho Yogyakarta untuk menyelidiki kontribusi Departemen Engineering terhadap operasional hotel dan dampaknya terhadap kepuasan tamu. Dalam usaha perhotelan, kepuasan tamu menjadi sebuah tolak ukur atas keberhasilan dalam memberikan kepuasan kepada tamu, guna mendorong Departemen Engineering untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam operasional hotel (Kotler et al., 2022; Kandampully et al., 2023).

2. KAJIAN TEORITIS

Departemen Engineering

Departemen Engineering adalah divisi teknis yang bertanggung jawab atas pemeliharaan, perbaikan, dan pengoperasian infrastruktur, mesin, serta fasilitas bangunan agar berfungsi prima sesuai dengan pedoman ABET (Badan Akreditasi untuk Teknik dan Teknologi). Departemen ini bertugas merencanakan dan membangun struktur hotel, mengelola peralatan dan perlengkapan mekanik, pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik, serta memastikan pasokan air bersih bagi tamu dan staf hotel. Fokus utamanya mencakup sistem listrik, air (plumbing), HVAC (AC), tata graha, dan keamanan teknis untuk mendukung operasional dan kepuasan tamu.

Hotel

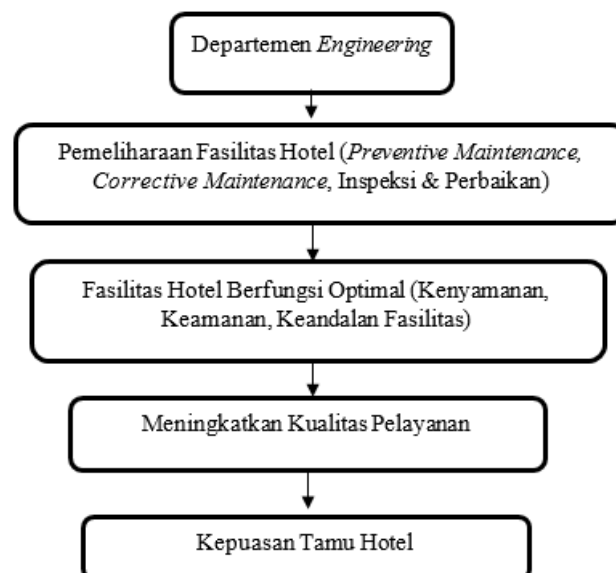
Menurut (Satyawan et al., 2021), hotel adalah suatu Perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel didefinisikan sebagai bentuk penginapan yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menawarkan akomodasi, tempat makan, dan layanan tambahan kepada publik, yang dioperasikan untuk mencari keuntungan dan mematuhi peraturan pemerintah.

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan mengacu pada kapasitas suatu industri untuk memenuhi harapan pelanggan. Lebih jauh lagi, jika layanan yang diberikan selaras dengan harapan, kualitas tersebut dianggap baik dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Layanan yang unggul akan menghasilkan pengalaman yang baik bagi pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan

menumbuhkan persepsi positif terhadap sektor tersebut. Jika kualitas layanan diarahkan kepada pengguna layanan pelanggan, maka kualitas tersebut harus dihargai secara baik oleh pengguna/pelanggan tersebut. Untuk memberikan layanan yang luar biasa atau mendapatkan penilaian yang baik dari klien, pemangku kepentingan internal dalam industri harus menjalankan tanggung jawab mereka sesuai dengan fungsi dan tujuan inti mereka. Griffin (2021) menyoroti bahwa keseragaman pengalaman pelanggan secara signifikan memengaruhi loyalitas konsumen di sektor jasa.

Kualitas pelayanan hotel tidak hanya ditentukan oleh departemen yang berinteraksi langsung dengan tamu, tetapi juga dipengaruhi oleh kinerja Departemen Engineering dalam menjaga keandalan fasilitas hotel. Engineering bertanggung jawab melaksanakan preventive maintenance, corrective maintenance, pemeriksaan utilitas, serta penanganan keluhan teknis secara cepat dan tepat. Pelaksanaan tugas tersebut akan menciptakan fasilitas yang aman, nyaman, dan berfungsi optimal sehingga meningkatkan kepuasan tamu. Sebaliknya, apabila pemeliharaan tidak berjalan dengan baik, maka dapat menimbulkan kerusakan fasilitas, meningkatnya keluhan tamu, serta menurunkan kualitas pelayanan hotel. Dengan demikian, penelitian ini mengkaji bagaimana peran Departemen Engineering dalam mendukung operasional hotel melalui pemeliharaan fasilitas serta pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan tamu di Hotel Horison Emerald Timoho Yogyakarta. Berikut adalah kerangka pemikiran penelitian ini.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber : Penulis, 2026

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2023), metode deskriptif kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan, menjelaskan, dan memahami suatu fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi alamiah objek yang diteliti. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis peran Departemen Engineering dalam mendukung operasional hotel serta meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Hotel Horison Emerald Timoho Yogyakarta.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas Departemen Engineering dalam mendukung operasional hotel. Wawancara dilakukan kepada lima informan, yaitu Front Office Supervisor, Housekeeping Supervisor, Food and Beverage Service Supervisor, Engineering Supervisor, dan staf Engineering, untuk memperoleh informasi mengenai peran Departemen Engineering dalam menjaga kelancaran operasional serta meningkatkan kualitas pelayanan tamu. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto dan dokumen yang berkaitan dengan kegiatan penelitian, sedangkan studi pustaka dilakukan melalui penelusuran berbagai referensi yang relevan, seperti buku ilmiah dan artikel yang diperoleh melalui Google Scholar.

Penelitian dilaksanakan di Hotel Horison Emerald Timoho Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Ipda Tut Harsono No. 24, Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Hotel berbintang empat ini memiliki 94 kamar yang terdiri atas tipe Deluxe, Executive, dan Junior Suite, serta dilengkapi berbagai fasilitas penunjang, seperti restoran, spa, ruang pertemuan, dan kolam renang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Departemen *Engineering* dalam operasional di Hotel Horison Emerald Yogyakarta

Pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas di Departemen Engineering Horison Emerald Timoho Yogyakarta sangat penting untuk menjaga standar layanan hotel secara keseluruhan. Di hotel yang berkelas, fasilitas tidak hanya berfungsi sebagai pendukung fungsional tetapi juga sebagai komponen integral dari pengalaman tamu, yang diapresiasi dari saat check-in hingga check-out.

Sebab itu, pemeliharaan sarana tidak bisa dimengerti cuma selaku pekerjaan teknis yang dicoba kala terjalin kehancuran, melainkan selaku proses manajerial yang dirancang buat membenarkan segala peninggalan hotel senantiasa terletak dalam keadaan maksimal, nyaman,

aman, serta layak digunakan tiap di kala (Wireman, T., 2020). Dalam kondisi ini, Departemen Engineering memegang peran penting karena kualitas hasil kerjanya terkait erat dengan keandalan layanan, reputasi hotel, dan kepuasan tamu. Pemeriksaan terhadap pola operasional Departemen Engineering menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas dapat dipahami melalui empat elemen utama: perencanaan pemeliharaan, pengorganisasian pekerjaan, pelaksanaan pemeliharaan, dan penilaian serta evaluasi hasil.

Tabel 1. *Standard Operating Procedure*

Information / Field	Detail
Department	Engineering
Task	Melaksanakan Program <i>Maintenance</i>
Last Updated	18 April 2026
Approved By	General Manager

Standard:

- Peralatan yang digunakan perlu adanya perawatan dan perbaikan secara berkala.
- Untuk mempertahankan umur dan menjaga dari kerusakan alat.
- Program dilakukan secara berkala menurut kebutuhan gedung.
- Dapat menekan anggaran biaya dari kerusakan alat.
- Lakukan program menurut langkah-langkah yang berlaku.

Procedure:

- Periksa maintenance schedule yang disusun oleh atasan.
- Siapkan alat kerja dan alat pengaman yang mungkin diperlukan.
- Kenakan alat pengaman sebelum mulai kerja.
- Bongkar peralatan yang akan di maintenance.
- Setelah selesai tinggalkan alat pengaman.
- Bawa atau kerjakan langsung di tempat.
- Siapkan dan periksa manual.
- Kenakan kembali alat pengaman.
- Laksanakan perawatan.
- Setelah selesai tinggalkan alat pengaman.
- Adakan tes uji coba untuk mengetahui bagaimana peralatan tersebut berfungsi.
- Simpan kembali manual alat kerja di tempat semula.

Tabel 3. Observasi Check List

Recommended By:	Date:	Approved By:	Date:
Chief Engineering		General Manager	

Dalam operasional di hotel ditemui kendala-kendala dalam pelayanan hambatan serta hambatan yang diakibatkan oleh kesalahan teknis ataupun kesalahan prosedur-prosedur yang disebabkan pula oleh tamu. Ada pula kendala-kendala tersebut yang kerap terjadi:

Tabel 4. Observasi Check List

No	Kendala-Kendala	Sering Terjadi	Kadang	Tidak Terjadi
1	AC kamar yang tidak berfungsi dengan baik	√		
2	Water heater tidak berfungsi	√		√
3	Fasilitas area publik kurang berfungsi selayaknya			√
4	Alat elektronik yang tidak berfungsi			√
5	Bangunan dan interior yang kurang dan berpengaruh merusak estetika, keamanan, dan kesan mewah			

Sumber: Olahan penulis berdasarkan analisis objek penelitian.

Dari ke 5 (lima) kasus tersebut di atas hal-hal yang menyalahi prosedur- prosedur dalam aktivitas pelayanan ataupun operasional demikian pula menimbulkan ketidakpuasaan tamu. Departemen Engineering tidak sekedar bekerja untuk melindungi sarana prasarana, namun berperan melindungi supaya kualitas layanan senantiasa terletak pada tingkatan yang sesuai dengan kepribadian hotel. Oleh karena itu, keberadaan perencanaan pemeliharaan yang eksplisit berfungsi sebagai dasar fundamental untuk mengurangi kemungkinan masalah operasional dan menjaga kualitas layanan. Dalam konteks perhotelan, pengorganisasian kerja wajib memikirkan aspek pelayanan, karena teknisi tidak hanya dituntut mempunyai keahlian teknis, namun wajib menguasai waktu, posisi, serta metode bekerja yang tidak mengusik pribadi ataupun kenyamanan tamu.

Pelaksanaan pemeliharaan fasilitas di Departemen Teknik terutama terwujud dalam dua jenis utama: pemeliharaan preventif dan pemeliharaan korektif (Mobley, R.K., 2021). Pemeliharaan preventif dilakukan secara berkala untuk mencegah kerusakan yang dapat mengganggu layanan, sedangkan pemeliharaan korektif dilakukan ketika fasilitas mengalami masalah dan membutuhkan perbaikan segera. Hal ini tidak hanya memengaruhi pandangan tamu terhadap kualitas hotel, tetapi juga berpotensi memengaruhi penilaian tamu terhadap

keunggulan hotel. Dengan kata lain, sistem pencegahan kerusakan yang lebih efektif mengurangi kemungkinan tamu mengalami masalah selama kunjungan mereka (Tsang, A.H.C., 2021).

Pelaksanaan pemeliharaan preventif terlihat melalui inspeksi rutin, penilaian fungsionalitas peralatan, pembersihan komponen, kalibrasi sistem, penggantian suku cadang kecil, dan evaluasi rutin fasilitas yang banyak digunakan. Pola ini menunjukkan bahwa pemeliharaan tidak hanya dilakukan sebagai respons terhadap masalah, tetapi dirancang untuk menjaga fasilitas dalam kondisi optimal. Studi ini menyoroti bahwa efektivitas pemeliharaan preventif berakar pada kemampuannya untuk memastikan layanan yang tidak terganggu. Jika inspeksi dilakukan dengan cermat, kemungkinan masalah dengan pendingin udara, penerangan, tekanan air, atau fasilitas vila lainnya dapat dikurangi sebelum meningkat menjadi keluhan tamu. Dari sudut pandang manajerial, ini menunjukkan bahwa Departemen Engineering beroperasi secara proaktif dan bukan hanya reaktif. Sebaliknya, pemeliharaan korektif merupakan elemen penting karena masalah fasilitas dalam konteks operasional tidak dapat sepenuhnya dihindari. Kerusakan dapat terjadi kapan saja karena usia peralatan, intensitas penggunaan, kondisi lingkungan, atau berbagai variabel teknis yang tidak terduga. Dalam keadaan ini, penting tidak hanya untuk memperbaiki kerusakan tetapi juga untuk mempertimbangkan kecepatan penerimaan laporan, verifikasi, tindak lanjut, dan penyelesaian dengan hasil yang benar-benar memuaskan. Akibatnya, pelaksanaan pemeliharaan korektif memerlukan alur kerja yang terdefinisi dengan baik untuk memastikan bahwa setiap masalah yang muncul ditangani secara sistematis dan bukan hanya pada tahap pelaporan. Swandewi dan Sinaga (2023) mengilustrasikan bahwa koordinasi kegiatan housekeeping sangat penting untuk memfasilitasi kelancaran fungsi layanan hotel. Hal ini menunjukkan bahwa pemeliharaan fasilitas yang efektif bukan semata-mata tanggung jawab teknisi, tetapi juga bergantung pada komunikasi yang kohesif dan protokol operasional antar departemen. Untuk menunjukkan pendekatan metodis dalam melaksanakan manajemen masalah fasilitas, tabel berikut menawarkan penjelasan yang komprehensif.

Tabel 5. Alur Pelaksanaan Penanganan Gangguan Fasilitas

Tahap	Kegiatan Utama	Makna Manajerial
1	Laporan gangguan diterima	Menjamin setiap masalah tercatat secara formal
2	Verifikasi awal	Menentukan tingkat urgensi dan jenis masalah
3	Distribusi <i>work order</i>	Menempatkan tugas pada teknisi yang sesuai
4	Tindakan teknis	Memulihkan fungsi fasilitas secepat mungkin
5	Uji fungsi	Memastikan hasil pekerjaan benar-benar layak
6	Penutupan laporan	Menyediakan dokumentasi untuk evaluasi berikutnya

Sumber: Olahan penulis berdasarkan analisis proses pemeliharaan.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa pemeliharaan bukanlah upaya yang terisolasi, melainkan kumpulan aktivitas yang saling terkait. Jika salah satu fase mengalami kendala, kualitas keseluruhan upaya tersebut akan menurun. Laporan yang tidak diverifikasi dengan memadai dapat mengakibatkan ketidakakuratan dalam penugasan teknisi, sehingga memperpanjang durasi revisi. Demikian pula, jika evaluasi kinerja tidak dilakukan dengan cermat, kerusakan permukaan dapat muncul kembali dengan cepat. Akibatnya, efektivitas pelaksanaan pemeliharaan di Departemen Engineering sebagian besar dipengaruhi oleh protokol kerja sistematis yang ditetapkan selama setiap pertemuan pemecahan masalah. Kewajiban Departemen Engineering melampaui sekadar perbaikan kerusakan. Divisi ini secara efektif menjunjung tinggi komitmen layanan yang diberikan hotel kepada para pelanggannya.

Analisis dari ulasan ini menunjukkan bahwa manajemen pemeliharaan fasilitas di Departemen Engineering Hotel Horison Emerald Timoho Yogyakarta menunjukkan pendekatan metodis, dimulai dengan perencanaan berbasis prioritas, penataan tugas berdasarkan urgensi dan keahlian, pelaksanaan pemeliharaan preventif dan korektif, dan pada akhirnya pengawasannya melalui metrik kinerja dan dokumentasi. Pelaksanaan ini menunjukkan bahwa pemeliharaan fasilitas melampaui sekadar tugas dukungan teknis; ini juga merupakan peran strategis yang meningkatkan kualitas layanan, kenyamanan tamu, reputasi, dan keberlanjutan operasional secara keseluruhan. Akibatnya, pernyataan masalah awal dapat diatasi jika kontribusi Departemen Engineering dalam meningkatkan kualitas layanan dilaksanakan melalui pendekatan yang sistematis dan terorganisir, meskipun efektivitas keseluruhannya sangat bergantung pada pelaksanaan yang berkelanjutan, koordinasi yang tepat, dan kualitas pengawasan yang diterapkan dalam praktik.

Setelah meneliti perumusan masalah awal, terlihat jelas bahwa pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas di Emerald Timoho Hotel Yogyakarta telah dilakukan secara metodelis. Meskipun demikian, sistem yang efektif bukan berarti tanpa tantangan. Tantangan pemeliharaan di resor mewah seringkali lebih rumit karena banyaknya fasilitas yang tidak hanya berlimpah tetapi juga tersebar, eksklusif, dan sangat memperhatikan kepuasan tamu. Dalam ranah akomodasi mewah, karakteristik yang paling dihargai oleh pelanggan biasanya meliputi fitur-fitur nyata, keandalan, dan kualitas layanan. Akibatnya, tantangan pemeliharaan berkembang bukan hanya menjadi masalah prosedural, tetapi juga menjadi perhatian terkait kualitas pengalaman klien. Hambatan awal yang sangat mendasar merupakan tingginya kompleksitas peninggalan serta zona layanan. Di hotel, Departemen Engineering bertanggung jawab untuk mengelola utilitas penting seperti listrik, air, pompa, penerangan, dan pendingin udara, sekaligus memastikan fungsionalitas fasilitas yang berkontribusi pada suasana yang khas, termasuk kolam renang, pemanas air, kunci pintu, sistem penerangan kamar, dan fitur interior mewah. Semakin tinggi kompleksitas dan penyebaran fasilitas ini, semakin besar kemungkinan munculnya masalah, keterlambatan respons, dan perlunya kolaborasi antar zona. Dengan kata lain, masalah mendasar bukan hanya terletak pada beban kerja yang besar, tetapi juga pada beragamnya tugas yang perlu ditangani secara bersamaan dengan standar kualitas yang hampir tidak ada.

Tantangan selanjutnya berkaitan dengan kebutuhan akan reaksi yang cepat. Di hotel-hotel mewah, para tamu mengharapkan masalah akan diselesaikan dengan cepat, ditangani dengan tenang, dan tanpa mengganggu privasi mereka atau suasana pengalaman mereka. Di sektor perhotelan, kualitas layanan dan fasilitas telah terbukti sangat memengaruhi kepuasan tamu, sehingga faktor-faktor seperti hal-hal yang nyata, responsif, dan keandalan menjadi penting dalam membentuk kesan layanan. Akibatnya, penundaan kecil sekalipun dalam menangani keluhan layanan dapat mengakibatkan penurunan persepsi keseluruhan terhadap layanan. Masalah intinya bukan hanya berasal dari jumlah teknisi, tetapi juga dari keseimbangan antara urgensi laporan, alokasi tugas, lokasi masalah, dan kesiapan staf yang harus merespons dengan cepat tanpa mengganggu alur operasional.

Mengingat keterbatasan ini, inisiatif optimasi yang mendesak adalah meningkatkan pemeliharaan sesuai dengan tujuan. Departemen Engineering harus secara jelas mengkategorikan fasilitas kritis, penting, dan pendukung, kemudian menetapkan ke jadwal pemeliharaan yang berbeda. Fasilitas yang paling dekat dengan pengalaman tamu harus menjalani inspeksi yang lebih sering, menunjukkan waktu respons yang lebih cepat, dan memastikan ketersediaan suku cadang yang lebih besar. Metodologi ini sangat penting karena,

di resor mewah, dampak kerusakan sangat bervariasi. Masalah dengan penerangan vila atau tekanan air akan menimbulkan keluhan jauh lebih cepat daripada kerusakan kecil di taman. Akibatnya, efektivitas pemeliharaan akan meningkat jika sistem didasarkan pada tingkat kekritisan warisan daripada hanya pada urutan laporan yang datang. Peningkatan penting lainnya adalah transformasi digital dari proses pemeliharaan. Sistem terkomputerisasi seperti CMMS tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pencatatan, tetapi juga sebagai alat manajemen yang membantu penjadwalan pemeliharaan preventif, otomatisasi perintah kerja, pemantauan riwayat inventaris, manajemen material, dan penyusunan laporan evaluasi. Pendekatan ini sangat penting bagi resor yang sadar lingkungan untuk mengurangi ketergantungan pada komunikasi verbal, mengoptimalkan distribusi tugas, dan meningkatkan pengambilan keputusan yang terinformasi. Dengan mempertahankan catatan kerusakan yang komprehensif, manajemen dapat mengidentifikasi tren masalah, menentukan produk yang paling rentan, dan merancang tindakan penanggulangan yang lebih tepat. Seiring waktu, ini akan mentransformasikan pemeliharaan dari metodologi pemecahan masalah menjadi metodologi risiko kerusakan.

Selain sistem, peningkatan kemampuan sumber daya manusia juga harus menjadi fokus utama. Teknisi harus memprioritaskan tidak hanya pembaruan peralatan tetapi juga mencakup pemecahan masalah yang cepat, kepatuhan terhadap protokol keselamatan, manajemen ruang tamu, komunikasi tingkat rendah yang efektif di dalam hotel, dan kesadaran bahwa setiap keputusan teknis memengaruhi reputasi layanan. Di hotel-hotel mewah, teknisi pada dasarnya terintegrasi ke dalam rangkaian pengalaman tamu, meskipun peran mereka berada di balik layar. Akibatnya, peningkatan keterampilan yang diperlukan mencakup kompetensi ganda: keahlian teknis dan kesadaran layanan. Upaya ini patut diperhatikan karena, pada akomodasi mewah, kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh elemen-elemen yang konsisten seperti pemahaman, keandalan, dan pengalaman nyata. Selain itu, kolaborasi antar departemen harus ditingkatkan melalui kerangka pelaporan yang terstandarisasi. Setiap unit yang mampu melaporkan suatu masalah harus memiliki format pelaporan yang pasti, yang setidaknya harus mencakup lokasi, sifat masalah, tingkat urgensi, dampak pada tamu, dan persyaratan untuk tindak lanjut. Standardisasi ini akan mengurangi laporan yang ambigu, mencegah kesalahan prioritas, dan mempercepat verifikasi awal oleh tim Engineering. Pemeriksaan ini menunjukkan bahwa peningkatan koordinasi melampaui penyederhanaan komunikasi; hal ini juga melibatkan pembentukan leksikon operasional yang terpadu di antara departemen untuk menangani masalah fasilitas dengan akurasi dan keseragaman yang lebih besar.

Tabel 6. Indikator Optimalisasi Pemeliharaan Fasilitas

No	Indikator Perbaikan	Tolak Ukur yang Diharapkan
1	Kepatuhan jadwal PM (<i>Preventive Maintenance</i>)	Pekerjaan preventif terlaksana sesuai jadwal
2	Kecepatan respons	Waktu respons untuk gangguan kritis makin singkat
3	Penurunan gangguan berulang	Masalah pada aset yang sama semakin jarang
4	Kelengkapan histori aset	Setiap pekerjaan memiliki jejak data yang jelas
5	Kesiapan <i>spare part</i> kritis	Komponen penting tersedia saat dibutuhkan
6	Kualitas koordinasi	Laporan antarunit lebih lengkap dan mudah diverifikasi
7	Kompetensi teknisi	Teknisi mampu bekerja cepat, tepat, dan sesuai standar layanan
8	Mutu hasil kerja	Lebih sedikit komplain lanjutan setelah perbaikan

Sumber: Olahan penulis berdasarkan hasil analisis penelitian

Tantangan utama yang dihadapi Departemen Engineering Horison Emerald Timoho Hotel Yogyakarta muncul dari kerumitan sistem lama, kebutuhan akan respons cepat, konflik antara pemeliharaan preventif dan korektif, koordinasi antar departemen, kemampuan sumber daya manusia, dan kebutuhan kritis akan peningkatan dokumentasi dan manajemen suku cadang. Masalah-masalah ini tidak berdiri sendiri, melainkan saling terkait dalam kerangka operasional yang terpadu. Akibatnya, pendekatan optimal untuk optimasi bukanlah sekadar meningkatkan tenaga kerja teknis, tetapi menyediakan kerangka kerja yang lebih terstruktur, berorientasi prioritas, dan terdigitalisasi yang selaras dengan tolok ukur layanan hotel mewah. Oleh karena itu, perumusan masalah kedua dapat diatasi dengan menyatakan bahwa hambatan pemeliharaan ada dan beragam, namun dapat dikurangi dengan meningkatkan pemeliharaan preventif, mendigitalisasi perintah kerja, mengkategorikan sistem lama yang penting, mendidik personel, mengelola inventaris, dan menyempurnakan koordinasi operasional.

Dengan demikian, Departemen Engineering berperan penting dalam mendukung operasional hotel melalui pemeliharaan fasilitas serta terhadap peningkatan kualitas pelayanan tamu di Hotel Horison Emerald Timoho Yogyakarta, seperti terlihat dalam ulasan tamu berikut.



Gambar 2. Ulasan tamu

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Departemen Engineering memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional Hotel Horison Emerald Timoho Yogyakarta melalui pelaksanaan preventive maintenance, corrective maintenance, inspeksi utilitas, serta penanganan gangguan fasilitas secara sistematis. Keberadaan Departemen Engineering tidak hanya berfungsi sebagai pendukung teknis, tetapi juga berkontribusi dalam menjaga kualitas pelayanan melalui penyediaan fasilitas yang aman, nyaman, dan andal bagi tamu. Meskipun terdapat beberapa kendala, seperti kompleksitas aset hotel, kebutuhan respons yang cepat, serta pengelolaan pemeliharaan yang berkelanjutan, permasalahan tersebut dapat diminimalkan melalui optimalisasi sistem pemeliharaan, peningkatan kompetensi teknisi, pengelolaan spare part, serta penguatan koordinasi antar departemen.

Sebagai upaya peningkatan kinerja, Hotel Horison Emerald Timoho Yogyakarta disarankan untuk terus mendukung Departemen Engineering melalui penyediaan anggaran pemeliharaan, pembaruan peralatan kerja, dan pengembangan sistem pemeliharaan berbasis digital seperti Computerized Maintenance Management System (CMMS). Selain itu, peningkatan kompetensi teknisi serta koordinasi antara Departemen Engineering dengan departemen operasional lainnya perlu diperkuat agar penanganan gangguan fasilitas dapat dilakukan secara cepat dan tepat. Bagi penelitian selanjutnya, kajian mengenai peran Departemen Engineering dapat dikembangkan dengan metode yang lebih luas untuk menganalisis pengaruh efektivitas pemeliharaan terhadap kepuasan tamu dan kualitas pelayanan hotel secara lebih mendalam.

DAFTAR REFERENSI

- Aulia, A. P., Akiriningsih, T., & Asmara, D. (2025). Peran seorang waiter/waitress dalam menangani komplain tamu dengan metode Ilead di Skyline Restaurant Gumaya Tower Hotel Semarang. *Sabbhatayatra: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 6(2), 263–273. <https://doi.org/10.53565/sabbhatayatra.v6i2.2091>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. (2025). *Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam angka 2025*. <https://yogyakarta.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/62dc9b4620317fb350b9ba3e/provinsi-daerah-istimewa-yogyakarta-dalam-angka-2025.html>
- Becker, J.-M., Cheah, J.-H., Gholamzade, R., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2023). PLS-SEM's most wanted guidance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(1), 321–346. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2022-0474>
- Castanha, J., Pillai, S. K. B., & Sankaranarayanan, K. G. (2023). Customer satisfaction towards hotel services: A systematic review and research agenda. *Anais Brasileiros de Estudos Turísticos*, 13. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10372937>
- Deffie, R., Tauhid, B., Ritonga, A. K., & Hamdani, M. (2023). Pengaruh fasilitas kamar terhadap kepuasan tamu menginap pada hotel berbintang di Parapat Kabupaten Simalungun Sumatera Utara. *Jurnal Darma Agung*, 31(6), 63–70. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v31i6.3850>
- Dewangga, I. P. G. G., Saharjo, S. J., & Putra, P. G. P. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu di Hotel Mercure Bali Legian. *Jurnal Mosaik Hospitaliti*, 6(1), 11–19. <https://doi.org/10.51713/jmh.2024.612>
- Hassankhani Dolatabadi, S., & Budinska, I. (2021). Systematic literature review predictive maintenance solutions for SMEs from the last decade. *Machines*, 9(9), Artikel 191. <https://doi.org/10.3390/machines9090191>
- Hayes, D. K., Ninemeier, J. D., & Hanson, B. (2026). *Hotel operations management*. Pearson.
- Juniasih, I. A. K., Suastama, I. B. R., & Ramadiputra, I. G. A. (2023). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Grand Livio Hotel Bali. *Forum Manajemen*, 21(2), 43–56. <https://doi.org/10.61938/fm.v21i2.529>
- Kalnaovakul, K., & Promsivapallop, P. (2023). Hotel service quality dimensions and attributes: An analysis of online hotel customer reviews. *Tourism and Hospitality Research*, 23(3), 420–440. <https://doi.org/10.1177/14673584221145819>
- Kandampully, J., Bilgihan, A., Van Riel, A. C. R., & Sharma, A. (2023). Toward holistic experience-oriented service innovation: Co-creating sustainable value with customers and society. *Cornell Hospitality Quarterly*, 64(2), 161–183. <https://doi.org/10.1177/19389655221108334>
- Kim, H., & So, K. K. F. (2022). Two decades of customer experience research in hospitality and tourism: A bibliometric analysis and thematic content analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 100, Artikel 103082. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103082>
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Baloglu, S. (2022). *Marketing for hospitality and tourism* (ed. ke-8). Pearson Education Limited.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE.

- Peng Au-Yong, C., Kei Hoh, P., & Amos, D. (2024). Enhancing the maintenance practice to improve guests' satisfaction in the hotels industry. *Built Environment Journal*, 21(1). <https://doi.org/10.24191/bej.v21i1.477>
- Rahman, M. K., Hoque, M. N., Yusuf, S. N. S., Yusoff, M. N. H. B., & Begum, F. (2023). Do customers' perceptions of Islamic banking services predict satisfaction and word of mouth? Evidence from Islamic banks in Bangladesh. *PLOS ONE*, 18(1), Artikel e0280108. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0280108>
- Satyawan, I. M., Wahjoedi, W., & Swadesi, I. K. I. (2021). The effectiveness of online learning through Undiksha e-learning during the covid-19 pandemic. *Journal of Education Technology*, 5(2), 191–199. <https://doi.org/10.23887/jet.v5i2.32364>
- Septiawati, P., Solikhin, A., & Akiriningsih, T. (2025). Efektivitas penerapan standar operasional prosedur (SOP) front desk agent dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Baron Indah. *Jurnal Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2). <https://doi.org/10.59820/telpar.v3i2.408>
- Sualang, K., Rumat, V. A., & Rorong, I. P. F. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 21(2), 59–75. <https://doi.org/10.35794/jpekd.32822.21.2.2020>
- Subakti, A. G., Lestari, N. S., Adriyanto, H., & Triana, I. (2024). Enhancing customer satisfaction and loyalty through experiential marketing and service quality in Indonesian heritage hotels. *TourismSpectrum: Diversity & Dynamics*, 1(1), 16–24. <https://doi.org/10.56578/tsdd010102>
- Sufran, H., Maulana, M. I., Hidayati, R., Misriani, M., & Jumyetti, J. (2023). Evaluasi manajemen pemeliharaan arsitektur, mekanikal, dan elektrik pada gedung Hotel X di Kota Padang. *Fropil (Forum Profesional Teknik Sipil)*, 11(2), 85–92. <https://doi.org/10.33019/fropil.v11i2.4630>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, interpretatif, interaktif, dan konstruktif* (ed. ke-3). Alfabeta.
- Swandewi, P. A., & Sinaga, F. (2023). Peran order taker housekeeping department di Pullman Bali Legian Beach Hotel and Resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(3), 820–828. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i3.376>
- Tsang, A. H. C. (2002). Strategic dimensions of maintenance management. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 8(1), 7–39. <https://doi.org/10.1108/13552510210420577>
- Velmurugan, R. S., & Dhingra, T. (2021). *Asset maintenance management in industry* (Vol. 310). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-74154-9>
- Wibisono, N., Senalasari, W., & Elliott-White, M. (2022). Investigation of the physical environment and employee performance toward customer satisfaction in the luxury hotel: A study in Bandung, Indonesia. *Journal of Marketing Innovation*, 2(1). <https://doi.org/10.35313/jmi.v2i1.31>
- Yuliati, N. M. K. D., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2025). The analysis office facility management strategy at Pt X. *International Student Conference on Business, Education, Economics, Accounting, and Management (ISC-BEAM)*, 3(1), 700–711. <https://doi.org/10.21009/ISC-BEAM.013.46>