

EVALUASI KINERJA STAF ADMINISTRASI DALAM MENDUKUNG KELANCARAN OPERASIONAL *ENGINEERING DEPARTEMENT*: STUDI KASUS PADA BEST WESTERN THE LAGOON HOTEL MANADO

Tesalonika G.E Lenak¹, Bet El Silisna Lagarensen², Janviver Luase³, Jeanlly Solang⁴

^{1,3} Best Western, The Lagoon Hotel Manado

² Prodi D4 Global Tourism Management Jur. Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

⁴ Prodi D3 Ekowisata Bawah Laut, Jur. Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

Penulis koresponden: Bet El Silisna Lagarensen

E-mail: betlagarensen@polimdo.ac.id

Abstract: *The increasing operational activity of hotels requires every department to work effectively, including the engineering department, which is supported by administrative staff in various operational administrative activities. In practice, obstacles are still found related to IT work facilities and the slow procurement process for engineering needs, which affects the operations of the engineering department. This research aims to evaluate the performance of administrative staff in supporting the smooth operation of the Engineering Department at Best Western The Lagoon Hotel Manado, so that it can run more effectively and efficiently. This research uses a descriptive qualitative method with a case study approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. The results of the research show that the performance of administrative staff is fairly good in supporting the smooth operation of the engineering department through document management, report preparation, coordination, and work order management.*

Keywords: *performance evaluation, administrative staff, engineering department operations, hotel operations, case study*

Abstrak: Meningkatnya aktivitas operasional hotel menuntut setiap departemen bekerja secara efektif, termasuk *engineering department* yang didukung oleh staff administrasi dalam berbagai aktivitas administrasi operasional. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala terhadap sarana fasilitas kerja IT serta lambatnya proses pengadaan kebutuhan engineering yang berdampak pada operasional *engineering department*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja staff administrasi dalam menunjang kelancaran operasional *Engineering Departement* di Best Western The Lagoon Hotel Manado agar dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja staff administrasi cukup baik dalam menunjang kelancaran operasional *engineering department* melalui pengelolaan dokumen, penyusunan laporan, koordinasi dan pengelolaan *work order*.

Kata Kunci : Evaluasi Kinerja, Staff Administrasi, Operasional Engineering departement, Operasional Hotel, Studi kasus

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata Provinsi Sulawesi Utara (Sulut) menunjukkan tren pemulihan yang kuat pasca-pandemi COVID-19, sebagaimana tercermin dari lonjakan kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) sebesar 34,61% (year-on-year) pada Januari 2026, setelah pertumbuhan stabil sebesar 14% sepanjang tahun 2024 (Badan Pusat Statistik Sulut, 2026). Tren ini selaras dengan upaya nasional Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) yang menargetkan peningkatan wisman hingga 14 juta pada periode 2025-2029, dengan kontribusi signifikan dari destinasi seperti Sulut. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang di wilayah ini tetap stabil pada rentang 40%-54% selama kurun waktu 2024-2026, yang tidak hanya menandakan pemulihan ekonomi sektor pariwisata tetapi juga potensi pertumbuhan pendapatan daerah melalui multiplier effect seperti lapangan kerja. Best Western The Lagoon Hotel Manado menempati posisi strategis sebagai hotel bintang empat terkemuka dengan kapasitas 150 kamar, fasilitas konvensi modern, dan lokasi strategis di kawasan bahu mall. Hotel ini berkontribusi langsung terhadap perekonomian lokal melalui penciptaan lapangan kerja, pengeluaran operasional, dan promosi destinasi wisata seperti Bunaken, pulau nain dan Manado Tua. Keberhasilan operasional hotel sepenuhnya bergantung pada sinergi antar-departemen, di mana departemen engineering atau teknik merupakan salah satu unit vital yang bertanggung jawab atas pemeliharaan infrastruktur, peralatan, dan fasilitas hotel agar selalu berada dalam kondisi prima. Tidak seperti departemen *front office* dan F&B departement yang berinteraksi langsung dengan tamu, departemen engineering bekerja di balik layar namun memiliki dampak langsung terhadap pengalaman tamu dan reputasi hotel. Contohnya jika Sebuah sistem pendingin udara(AC) yang tidak berfungsi, lift yang bermasalah, atau pasokan air panas yang terputus dapat menciptakan keluhan tamu yang serius dan berujung pada kerugian reputasi yang signifikan.

Di tengah kompleksitas operasional tersebut, terdapat peran staff administrasi *engineering departement* yang sering kali luput dari perhatian. Staff administrasi juga menjadi tulang punggung kelancaran koordinasi internal departement engineering, pengelolaan dokumen kerja, pencatatan, Pengarsipan, penjadwalan pemeliharaan, pengelolaan anggaran, pelaporan kerusakan, permintaan perbaikan (*Work Order*) serta komunikasi lintas departemen. Tanpa dukungan administrasi yang efektif, tenaga teknis di lapangan akan menghadapi hambatan birokrasi yang memperlambat respons dan penyelesaian masalah, yang pada akhirnya merugikan operasional hotel secara keseluruhan. Meskipun staff administrasi sangat penting dalam menunjang operasional departemen engineering tetapi dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala seperti Kendala utama mencakup kehilangan atau kerusakan dokumen fisik/digital, keterlambatan penyusunan laporan, ketidaktepatan pencatatan dan pemeliharaan, kurangnya koordinasi administrasi dengan teknisi lapangan, fasilitas yang kurang contohnya seperti komputer yang tidak memadai sering lelet atau sistem manajemen hotel yang sedang gangguan, pengarsipan dokumen yang belum optimal, sehingga lambatnya proses pengadaan kebutuhan barang di *engineering department* yang menyebabkan keterlambatan. Ketidak selesaian tugas administratif utama akan mengganggu alur kerja *engineering* secara keseluruhan terutama dalam penanganan dokumen, pengarsipan dan perbaikan darurat yang krusial untuk operasional 24/7 hotel. yang akhirnya akan berdampak pada kualitas pelayanan hotel kepada tamu. Sistem administrasi yang terorganisir dengan baik mampu meningkatkan efesiensi operasional suatu organisasi. Pengelolaan administrasi yang

efektif dapat membantu meminimalkan kesalahan dalam proses operasional. Dari perspektif ilmu manajemen dan administrasi bisnis, bahwa kinerja merupakan konsep yang bersifat multidimensional. Keberhasilan suatu organisasi tidak hanya diukur dari pencapaian hasil akhir, tetapi juga dari kualitas proses yang menunjang pencapaian tersebut. Dalam konteks administrasi perhotelan, hal ini berarti bahwa kinerja staff administrasi perlu dievaluasi tidak semata-mata dari jumlah dokumen yang diproses, melainkan dari seberapa besar kontribusi staff administrasi terhadap kelancaran, kecepatan, dan akurasi operasional departemen yang didukung. hingga saat ini belum terdapat standar baku yang diterima secara universal untuk mengukur kinerja staff administrasi yang bersifat pendukung (*support function*) di departemen teknis seperti *engineering*. khususnya dalam konteks hotel berbintang di kota-kota berkembang seperti Kota Manado yang memiliki karakteristik pasar dan sumber daya manusia yang berbeda dibandingkan kota-kota besar yang lainnya. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: 1) Bagaimana kinerja staff administrasi dalam menunjang kelancaran operasional *engineering departement* di Best Western The Lagoon Hotel Manado?; 2) Bagaimana proses administrasi dalam menunjang operasional *engineering* pada hotel?; 3) Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan administrasi dan apa solusinya? Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara menyeluruh kinerja staff Administrasi dalam menunjang kelancaran operasional *Engineering departement* di Best Western The Lagoon Hotel Manado.

KAJIAN TEORETIK

Standar operasional prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (Standard Operating Procedure/SOP) merupakan seperangkat pedoman tertulis yang disusun secara sistematis untuk mengatur pelaksanaan suatu pekerjaan agar dilakukan secara konsisten, efektif, efisien, dan sesuai dengan standar organisasi. SOP berfungsi sebagai acuan dalam melaksanakan setiap tahapan pekerjaan sehingga mampu meminimalkan kesalahan, meningkatkan produktivitas, serta menjamin kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (International Organization for Standardization [ISO], 2023; Robbins & Coulter, 2021; Badan Standardisasi Nasional, 2022). Dalam industri perhotelan, SOP memiliki peranan penting dalam menjaga konsistensi operasional setiap departemen, termasuk Engineering Department. Penerapan SOP yang baik memungkinkan setiap aktivitas administrasi, pengelolaan dokumen, pelaporan, pengendalian inventaris, hingga koordinasi antarbagian dilaksanakan secara terstruktur dan terdokumentasi. Dengan demikian, SOP tidak hanya menjadi pedoman kerja bagi karyawan, tetapi juga menjadi instrumen pengendalian internal yang mendukung efektivitas operasional serta pengambilan keputusan manajemen (Hayes & Ninemeier, 2022; Kim & Lee, 2023; Putra & Wibowo, 2024). Pada Engineering Department hotel, implementasi SOP administrasi mencakup pengelolaan dokumen, pengendalian work order (WO), penyusunan laporan pemeliharaan, pengelolaan inventaris dan material, administrasi surat-menyurat, pengarsipan dokumen, serta koordinasi dengan departemen lain. Pelaksanaan setiap prosedur tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas administrasi berlangsung secara akurat, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga mampu mendukung kelancaran operasional hotel secara keseluruhan (ISO, 2023; Badan Standardisasi Nasional, 2022). Berdasarkan kajian teori

tersebut, dapat dipahami bahwa SOP merupakan instrumen manajemen yang berperan dalam meningkatkan efektivitas administrasi melalui standarisasi proses kerja. Penerapan SOP yang konsisten akan mempermudah koordinasi, meningkatkan akuntabilitas, mengurangi kesalahan administrasi, serta mendukung kualitas pelayanan internal maupun eksternal. Oleh karena itu, kepatuhan terhadap SOP menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja staf administrasi pada *Engineering Department* hotel.

Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja merupakan proses sistematis untuk mengukur, menilai, dan mengevaluasi tingkat pencapaian kinerja individu maupun kelompok berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Evaluasi kinerja tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan sumber daya manusia, peningkatan produktivitas, dan perbaikan kualitas organisasi (Robbins & Judge, 2023; Dessler, 2022). Melalui evaluasi yang terstruktur, organisasi dapat mengetahui sejauh mana tujuan kerja telah tercapai serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai. Dalam perspektif manajemen modern, evaluasi kinerja mencakup tiga aspek utama, yaitu hasil kerja (output), proses pelaksanaan pekerjaan, dan perilaku kerja yang ditunjukkan selama melaksanakan tugas. Oleh karena itu, penilaian kinerja tidak hanya berorientasi pada pencapaian target, tetapi juga mempertimbangkan kualitas proses kerja, disiplin, tanggung jawab, kerja sama, dan kepatuhan terhadap standar operasional organisasi (Armstrong, 2021; Dessler, 2022). Mukrim et al. (2025) menjelaskan bahwa evaluasi kinerja merupakan bagian penting dari sistem manajemen organisasi yang bertujuan menilai efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, serta tingkat pencapaian sasaran organisasi. Sementara itu, Alkafi et al. (2025) menyatakan bahwa evaluasi kinerja merupakan proses penilaian yang dilakukan secara sistematis terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai untuk meningkatkan kualitas kerja dan mendukung pengembangan profesional secara berkelanjutan. Dalam industri perhotelan, evaluasi kinerja memiliki peranan yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan dan kelancaran operasional hotel. Evaluasi yang dilakukan secara berkala memungkinkan manajemen untuk mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan karyawan, menentukan kebutuhan pelatihan, serta meningkatkan kompetensi kerja sehingga pelayanan kepada tamu dapat berlangsung secara optimal (Hayes & Ninemeier, 2022; Walker, 2021). Pelaksanaan evaluasi kinerja yang efektif memberikan berbagai manfaat bagi organisasi, antara lain sebagai dasar pemberian penghargaan, promosi, pelatihan, serta penyusunan strategi peningkatan kinerja. Selain itu, evaluasi kinerja juga berfungsi sebagai media umpan balik (feedback) antara pimpinan dan karyawan sehingga tercipta komunikasi yang konstruktif untuk meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja (Robbins & Judge, 2023). Berdasarkan kajian tersebut, evaluasi kinerja merupakan instrumen penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi karena mampu memberikan informasi mengenai tingkat pencapaian kinerja pegawai sekaligus menjadi dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam penelitian ini, evaluasi kinerja digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas staf administrasi *Engineering Department* telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), sehingga hasil evaluasi dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas administrasi dan efektivitas operasional hotel.

Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja merupakan suatu proses sistematis yang dilakukan organisasi untuk merencanakan, mengelola, memantau, mengevaluasi, dan mengembangkan kinerja individu maupun tim agar selaras dengan tujuan organisasi. Melalui manajemen kinerja, organisasi dapat memastikan bahwa setiap karyawan memahami target kerja, melaksanakan tugas sesuai standar yang ditetapkan, serta memperoleh umpan balik yang berkelanjutan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja (Armstrong, 2021; Dessler, 2022; Robbins & Judge, 2023). Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, manajemen kinerja tidak hanya berorientasi pada hasil akhir (output), tetapi juga mencakup proses kerja, kompetensi, perilaku, serta pengembangan potensi karyawan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, sistem manajemen kinerja menjadi instrumen penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi melalui penyelarasan tujuan individu dengan sasaran strategis organisasi (Armstrong, 2021). Fahlevi et al. (2023) menjelaskan bahwa manajemen kinerja merupakan suatu pendekatan yang mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi kinerja guna meningkatkan produktivitas organisasi. Sejalan dengan itu, Sitorus dan Wendra (2023) menyatakan bahwa manajemen kinerja bertujuan menciptakan keselarasan antara tujuan organisasi, unit kerja, dan individu sehingga seluruh sumber daya dapat bekerja secara efektif untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Dalam industri perhotelan, manajemen kinerja memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kepuasan tamu. Pada *Engineering Department*, penerapan manajemen kinerja diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas administrasi, seperti pengelolaan dokumen, pencatatan work order, pengarsipan, pelaporan, serta koordinasi antarbagian dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Manajemen kinerja yang baik akan meningkatkan ketepatan administrasi, mempercepat alur informasi, mengurangi kesalahan kerja, dan mendukung kelancaran operasional hotel secara keseluruhan (Hayes & Ninemeier, 2022; Walker, 2021). Berdasarkan kajian teori tersebut, manajemen kinerja merupakan suatu sistem yang mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi pekerjaan secara berkesinambungan. Penerapan manajemen kinerja yang efektif akan meningkatkan produktivitas, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan administrasi. Dalam penelitian ini, konsep manajemen kinerja digunakan sebagai landasan untuk mengevaluasi kinerja staf administrasi pada *Engineering Department* dalam mendukung efektivitas operasional di Best Western The Lagoon Hotel Manado.

Manajemen Operasional

Manajemen operasional merupakan salah satu fungsi utama dalam organisasi yang berfokus pada perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian proses transformasi berbagai sumber daya menjadi produk atau jasa yang bernilai bagi pelanggan. Tujuan utama manajemen operasional adalah memastikan seluruh proses operasional berjalan secara efektif, efisien, dan mampu memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan organisasi (Heizer et al., 2023; Slack et al., 2022; Stevenson, 2021). Dalam perspektif manajemen modern, manajemen operasional tidak hanya berorientasi pada proses produksi, tetapi juga mencakup pengelolaan sumber daya manusia, teknologi, informasi, material, serta pengendalian kualitas untuk menghasilkan kinerja organisasi yang optimal. Santoso et al. (2023) menjelaskan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian

seluruh sumber daya organisasi guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, manajemen operasional menjadi salah satu fungsi strategis yang menentukan keberhasilan organisasi dalam memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Pada industri perhotelan, manajemen operasional memiliki peranan yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kelancaran pelayanan dan kepuasan tamu. Seluruh aktivitas operasional, mulai dari pelayanan kamar, housekeeping, food and beverage, hingga *Engineering Department*, harus dikelola secara terintegrasi agar pelayanan hotel berlangsung secara optimal. Khusus pada *Engineering Department*, manajemen operasional mencakup pengelolaan pemeliharaan fasilitas, pengendalian *work order*, pengelolaan inventaris, serta administrasi pemeliharaan yang mendukung keberlangsungan operasional hotel (Hayes & Ninemeier, 2022; Walker, 2021). Penerapan manajemen operasional yang efektif akan meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, mempercepat proses kerja, meminimalkan kesalahan operasional, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Dengan demikian, manajemen operasional menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap daya saing dan keberhasilan organisasi dalam industri perhotelan (Heizer et al., 2023). Berdasarkan kajian teori tersebut, manajemen operasional merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai aktivitas organisasi untuk menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam penelitian ini, manajemen operasional menjadi landasan dalam menganalisis bagaimana pelaksanaan administrasi pada *Engineering Department* mampu mendukung kelancaran operasional hotel melalui pengelolaan dokumen, koordinasi pekerjaan, dan pengendalian aktivitas pemeliharaan secara sistematis.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu fungsi strategis dalam organisasi yang berfokus pada perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pemeliharaan, dan evaluasi sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dalam era globalisasi dan transformasi digital, MSDM tidak hanya berorientasi pada pengelolaan tenaga kerja, tetapi juga pada pengembangan kompetensi, peningkatan produktivitas, serta penciptaan keunggulan kompetitif melalui pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas (Dessler, 2022; Armstrong & Taylor, 2023; Robbins & Judge, 2023). MSDM memiliki peran penting dalam memastikan bahwa organisasi memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan karyawan yang kompeten sesuai dengan kebutuhan organisasi. Wulandari (2021) menjelaskan bahwa MSDM merupakan proses pengelolaan tenaga kerja yang mencakup perencanaan kebutuhan sumber daya manusia, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, penilaian kinerja, serta pemberian kompensasi yang adil untuk meningkatkan produktivitas dan loyalitas karyawan. Sejalan dengan itu, Rahardjo (2022) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aset strategis organisasi karena keberhasilan organisasi lebih banyak ditentukan oleh kualitas pengelolaan manusianya dibandingkan dengan sumber daya fisik maupun teknologi. Dalam industri perhotelan, penerapan MSDM menjadi sangat penting karena kualitas pelayanan sangat bergantung pada kompetensi, disiplin, dan profesionalisme karyawan. Seluruh departemen hotel, termasuk *Engineering Department*, membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan teknis, administratif, komunikasi, serta koordinasi yang baik agar operasional hotel dapat berjalan secara efektif. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan

mendukung peningkatan kinerja karyawan, efisiensi operasional, dan kepuasan tamu (Hayes & Ninemeier, 2022; Walker, 2021). Berdasarkan kajian teori tersebut, MSDM merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai fungsi pengelolaan tenaga kerja untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Penerapan MSDM yang efektif akan meningkatkan kompetensi, motivasi, disiplin, dan kinerja karyawan. Dalam penelitian ini, konsep MSDM menjadi landasan untuk menganalisis bagaimana pengelolaan staf administrasi pada *Engineering Department* berkontribusi terhadap efektivitas operasional di Best Western The Lagoon Hotel Manado.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk mengevaluasi secara mendalam kinerja staf administrasi dalam menunjang kelancaran operasional *Engineering Department* di Best Western The Lagoon Hotel Manado. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena berdasarkan pengalaman, persepsi, serta interaksi para informan dalam konteks yang alamiah sehingga mampu menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi yang diteliti (Safarudin et al., 2023). Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada satu objek penelitian secara spesifik, yaitu aktivitas administrasi pada Engineering Department. Studi kasus merupakan strategi penelitian yang mengeksplorasi suatu sistem yang terikat (*bounded system*) melalui pengumpulan data secara mendalam dari berbagai sumber informasi dalam kurun waktu tertentu sehingga mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai fenomena yang diteliti (Yulhafiz & Murhayati, 2025). Penelitian dilaksanakan di Best Western The Lagoon Hotel Manado yang berlokasi di Kecamatan Malalayang, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Hotel ini merupakan salah satu hotel berbintang yang memiliki sekitar 150 kamar, restoran, ruang pertemuan, kolam renang, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya. Dalam operasionalnya, *Engineering Department* memiliki tanggung jawab dalam pemeliharaan dan perbaikan seluruh fasilitas hotel agar tetap berfungsi secara optimal sehingga mendukung kualitas pelayanan kepada tamu. Penelitian dilaksanakan selama periode penelitian yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian. Pelaksanaan penelitian disesuaikan dengan kondisi operasional hotel dan ketersediaan informan. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kinerja staf administrasi dalam menunjang kelancaran operasional Engineering Department. Fokus penelitian meliputi: 1) Kualitas kerja staf administrasi; 2) Efektivitas dan akurasi pelaksanaan tugas administrasi; 3) Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pekerjaan; 4) Upaya atau solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu:

1. Observasi: Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas staf administrasi pada Engineering Department untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan pekerjaan, alur administrasi, koordinasi antarbagian, serta penerapan prosedur operasional.
2. Wawancara: Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur (*semi-structured interview*) kepada informan yang dipilih sehingga peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan administrasi, hambatan operasional, serta upaya peningkatan kinerja.
3. Dokumentasi: Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan kegiatan administrasi Engineering Department, seperti Standard Operating Procedure (SOP), formulir *Work Order*, laporan pemeliharaan, laporan administrasi, arsip, serta dokumen pendukung lainnya.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

1. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi lapangan dan wawancara dengan informan yang terlibat dalam kegiatan administrasi Engineering Department. Data ini menjadi sumber utama dalam menjawab fokus penelitian.
2. Data sekunder diperoleh melalui berbagai dokumen perusahaan, buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, Standard Operating Procedure (SOP), serta literatur lain yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder digunakan sebagai pendukung dalam proses analisis dan interpretasi hasil penelitian.

Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung terhadap objek penelitian sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam. Pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan sebagai berikut.

1. Chief Engineer dipilih karena bertanggung jawab terhadap keseluruhan operasional Engineering Department serta memiliki kewenangan dalam mengevaluasi efektivitas administrasi dari perspektif manajerial.
2. Supervisor Engineering dipilih karena memahami pelaksanaan operasional sehari-hari dan dapat memberikan informasi mengenai implementasi prosedur administrasi di lapangan.
3. Staff Administrasi Engineering dipilih karena merupakan pelaksana utama kegiatan administrasi, sehingga memiliki pengetahuan mengenai proses administrasi, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam mendukung kelancaran operasional departemen.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), yang meliputi tiga tahapan, yaitu:

1. Reduksi data (*data reduction*), yaitu proses memilih, menyederhanakan, mengelompokkan, dan memfokuskan data sesuai dengan tujuan penelitian.
2. Penyajian data (*data display*), yaitu menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, maupun matriks sehingga memudahkan proses interpretasi.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*), yaitu menginterpretasikan temuan penelitian berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh kesimpulan yang valid.

Untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian, dilakukan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga informasi yang diperoleh dapat saling menguatkan dan menghasilkan temuan yang lebih terpercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilaksanakan di Best Western The Lagoon Hotel Manado, salah satu hotel berbintang yang berlokasi di Kecamatan Malalayang, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Hotel ini memiliki berbagai fasilitas pendukung seperti kamar tamu, restoran, ruang pertemuan, kolam renang, serta fasilitas penunjang lainnya yang memerlukan pemeliharaan secara berkelanjutan. Dalam mendukung kelancaran operasional hotel, *Engineering Department* memiliki tanggung jawab melakukan pemeliharaan preventif maupun korektif terhadap seluruh fasilitas hotel. Salah satu unsur pendukung keberhasilan operasional departemen tersebut adalah keberadaan *staf administrasi*, yang bertugas mengelola dokumen, menyusun laporan, mengarsipkan data, mengelola *work order*, serta mengoordinasikan administrasi dengan departemen lain.

Hasil Observasi

Hasil observasi menunjukkan bahwa secara umum aktivitas administrasi pada Engineering Department telah berjalan dengan baik. Berdasarkan pengamatan langsung, komunikasi antara staf administrasi dengan teknisi berlangsung secara efektif sehingga koordinasi pekerjaan dapat dilaksanakan dengan lancar. Selain itu, pengarsipan dokumen, penyusunan laporan engineering, penyimpanan *work order*, serta penyusunan jadwal *maintenance* telah dilakukan secara sistematis sehingga memudahkan proses pengendalian pekerjaan. Meskipun demikian, peneliti masih menemukan beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas pekerjaan administrasi, antara lain:

1. Komputer yang sering mengalami gangguan,
2. Jaringan internet yang kurang stabil,
3. Sistem informasi hotel yang sesekali mengalami *error*,
4. Keterlambatan proses pengadaan suku cadang (*spare parts*) akibat proses *purchase request* (pr) yang membutuhkan waktu relatif lama.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas administrasi tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, tetapi juga oleh dukungan teknologi dan sistem informasi yang digunakan dalam operasional hotel.

Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap tiga informan utama, yaitu *Chief Engineering*, *Supervisor Engineering*, dan Staf Administrasi Engineering. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyatakan bahwa keberadaan staf administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional Engineering Department. Aktivitas administrasi yang dilakukan meliputi penyusunan laporan, pengelolaan *work order*, pengarsipan dokumen, penyusunan jadwal *maintenance*, pengelolaan *Store Request* (SR) dan *Purchase Request* (PR), hingga pengelolaan data penggunaan air dan listrik. *Chief Engineering* menjelaskan bahwa keberadaan staf administrasi mampu mengurangi beban pekerjaan manajerial karena sebagian besar administrasi operasional telah dikelola secara sistematis sehingga pimpinan lebih berfokus pada fungsi pengawasan dan pengambilan keputusan. *Supervisor Engineering* juga menyampaikan bahwa koordinasi antara teknisi dan staf administrasi berjalan dengan baik sehingga mempercepat proses penyampaian informasi dan penyelesaian pekerjaan. Sementara itu, staf administrasi mengungkapkan bahwa hambatan utama yang dihadapi bukan berasal dari prosedur kerja, melainkan dari keterbatasan fasilitas kerja, seperti komputer yang lambat, printer yang sering mengalami kerusakan, serta jaringan internet yang tidak stabil.

Hasil Dokumentasi

Dokumentasi penelitian menunjukkan bahwa Engineering Department telah menerapkan berbagai dokumen administrasi yang mendukung operasional, antara lain:

1. Jadwal *preventive maintenance*;
2. Logbook engineering;
3. Logbook penggunaan air dan listrik;
4. Dokumen *work order*;
5. Arsip administrasi engineering;
6. Laporan kegiatan harian.

Keberadaan dokumen tersebut menunjukkan bahwa sistem administrasi telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan dan menjadi bagian penting dalam mendukung proses pengendalian operasional Engineering Department.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja staf administrasi memiliki peran yang signifikan dalam menunjang kelancaran operasional Engineering Department di Best Western The Lagoon Hotel Manado. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa staf administrasi tidak hanya melaksanakan pekerjaan administratif, tetapi juga berfungsi sebagai pusat koordinasi informasi, pengelola dokumen, penyusun laporan, serta pengendali administrasi pekerjaan teknis. Keberadaan administrasi yang tertata dengan baik memungkinkan proses komunikasi antarbagian berlangsung lebih efektif sehingga mendukung kelancaran aktivitas operasional. Temuan ini sejalan dengan konsep Manajemen Kinerja yang menyatakan bahwa pencapaian tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh keselarasan antara tugas individu, unit kerja, dan tujuan organisasi secara keseluruhan (Sitorus & Wendra, 2023). Dalam penelitian ini, staf administrasi berkontribusi dalam memastikan seluruh proses administrasi Engineering Department berjalan sesuai prosedur sehingga mendukung efektivitas operasional hotel. Dari perspektif Manajemen Operasional, aktivitas administrasi merupakan bagian penting dalam proses transformasi informasi menjadi dasar pengambilan keputusan operasional (Santoso et al., 2023). Penyusunan laporan, pengarsipan dokumen, serta pengelolaan *work order* menjadi informasi yang digunakan oleh pimpinan dalam mengendalikan kegiatan pemeliharaan fasilitas hotel. Penelitian ini juga mendukung konsep Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjelaskan bahwa prosedur kerja yang terdokumentasi secara sistematis mampu meningkatkan konsistensi pelaksanaan pekerjaan, mengurangi kesalahan administrasi, dan meningkatkan efisiensi operasional (ISO, 2023; Robbins & Coulter, 2021). Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar prosedur administrasi telah dilaksanakan sesuai SOP, meskipun masih terdapat kendala teknis berupa keterbatasan perangkat komputer, jaringan internet, dan sistem informasi. Selanjutnya, berdasarkan teori Evaluasi Kinerja, efektivitas pekerjaan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh dukungan sarana, lingkungan kerja, serta sistem organisasi (Mukrim et al., 2025). Dalam penelitian ini, kendala utama yang ditemukan berasal dari faktor pendukung pekerjaan, khususnya fasilitas teknologi yang belum optimal. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa pekerjaan administrasi mengalami keterlambatan meskipun kompetensi staf administrasi telah memadai. Hasil penelitian ini juga memperkuat konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang menyatakan bahwa peningkatan kinerja organisasi tidak hanya dilakukan melalui pengembangan kompetensi karyawan, tetapi juga melalui penyediaan fasilitas kerja yang memadai sehingga karyawan mampu bekerja secara optimal (Rahardjo, 2022; Wulandari, 2020). Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja staf administrasi Engineering Department telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi nyata terhadap kelancaran operasional hotel. Namun demikian, peningkatan kualitas fasilitas kerja, penguatan sistem informasi, serta percepatan proses pengadaan barang masih diperlukan agar efektivitas administrasi dan operasional Engineering Department dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja staf administrasi pada Engineering Department Best Western The Lagoon Hotel Manado telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam menunjang kelancaran operasional departemen. Hal tersebut ditunjukkan melalui pelaksanaan tugas administrasi yang meliputi pengelolaan dokumen, penyusunan laporan, pengarsipan data, pengelolaan *Work Order* (WO), serta koordinasi dan komunikasi yang efektif dengan teknisi maupun departemen lain. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas kinerja staf administrasi, antara lain keterbatasan fasilitas kerja seperti komputer yang kurang optimal, printer yang sering mengalami gangguan, jaringan internet yang tidak stabil, serta sistem manajemen hotel yang sesekali mengalami *error*. Selain itu, proses pengadaan barang melalui *Purchase Request* (PR) dan *Store Request* (SR) yang relatif memerlukan waktu cukup lama turut memengaruhi kecepatan penyelesaian *Work Order* dan ketersediaan *spare part* bagi kegiatan pemeliharaan. Oleh karena itu, peningkatan sarana pendukung dan penyempurnaan sistem administrasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas operasional Engineering Department. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: 1) Manajemen hotel disarankan untuk meningkatkan fasilitas kerja administrasi dengan menyediakan perangkat komputer yang memiliki spesifikasi lebih baik, memperbaiki kualitas jaringan internet, serta menyediakan printer dan perlengkapan pendukung yang memadai agar proses administrasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien; 2) Perlu dilakukan penyempurnaan proses pengadaan barang melalui digitalisasi dan standarisasi alur *Purchase Request* (PR) dan *Store Request* (SR), disertai dengan penetapan target waktu (*service level agreement*) pada setiap tahapan persetujuan sehingga kebutuhan material dan *spare part* dapat dipenuhi secara lebih cepat; 3) Manajemen hotel juga disarankan untuk menerapkan Key Performance Indicators (KPI) bagi staf administrasi Engineering Department, seperti ketepatan waktu penyusunan laporan, akurasi administrasi, penyelesaian *Work Order*, dan kualitas pengarsipan dokumen, sebagai dasar evaluasi kinerja yang objektif; 4) Selain itu, pelatihan secara berkala mengenai penggunaan sistem informasi hotel, manajemen arsip digital, administrasi operasional engineering, serta komunikasi dan koordinasi lintas departemen perlu terus dilakukan guna meningkatkan kompetensi staf administrasi dalam mendukung kelancaran operasional hotel.

DAFTAR RUJUKAN

- Alkafi, M., Rahman, A., & Siregar, D. (2025). Evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan efektivitas organisasi sektor jasa. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 16(1), 45–58.
- Armstrong, M. (2021). *Armstrong's handbook of performance management: An evidence-based guide to delivering high performance* (7th ed.). Kogan Page.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (16th ed.). Kogan Page.
- Badan Standardisasi Nasional. (2022). *Pedoman penyusunan standar operasional prosedur (SOP) organisasi*. Badan Standardisasi Nasional.
- Dessler, G. (2022). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.
- Fahlevi, R., Rahman, A., & Nugroho, D. (2023). Manajemen kinerja dalam meningkatkan produktivitas organisasi: Sebuah tinjauan konseptual. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 145–158.
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2022). *Hospitality operations management* (3rd ed.). Pearson.

- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2023). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (15th ed.). Pearson.
- International Organization for Standardization. (2023). *ISO 22000:2018 Food safety management systems—Requirements for any organization in the food chain*. ISO.
- Kim, H., & Lee, J. (2023). The implementation of standard operating procedures and operational performance in the hospitality industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 56, 215–224. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.06.012>
- Mukrim, A., Hidayat, R., & Kurniawan, D. (2025). Evaluasi kinerja organisasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 11(2), 132–145.
- Putra, A., & Wibowo, R. (2024). Implementation of standard operating procedures to improve administrative performance in hotel operations. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 12(2), 95–106. <https://doi.org/10.15640/jthm.v12n2a8>
- Rahardjo, S. (2022). Manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja organisasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 9(2), 115–127.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson.
- Santoso, T., Prasetyo, A., & Nugraha, D. (2023). Manajemen operasional dalam meningkatkan efektivitas organisasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 10(2), 120–132.
- Sitorus, M., & Wendra, A. (2023). Penerapan manajemen kinerja dalam meningkatkan efektivitas organisasi sektor jasa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 19(1), 55–66.
- Slack, N., Brandon-Jones, A., & Burgess, N. (2022). *Operations management* (10th ed.). Pearson.
- Stevenson, W. J. (2021). *Operations management* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
- Walker, J. R. (2021). *Introduction to hospitality management* (9th ed.). Pearson.
- Wulandari, D. (2021). Manajemen sumber daya manusia sebagai strategi peningkatan produktivitas organisasi. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(1), 56–67.