

## **Analisis Pelaksanaan Manajemen Pemeliharaan Fasilitas Pada Departemen *Engineering* Di Bulgari Resort Bali**

**Dwi Suprayitno**

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

Email: [048066244@ecampus.ut.ac.id](mailto:048066244@ecampus.ut.ac.id)

### **ABSTRAK**

Perkembangan industri perhotelan mewah menuntut kualitas fasilitas yang selalu prima karena fasilitas menjadi bagian penting dari pengalaman tamu dan citra layanan hotel. Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas pada Departemen *Engineering* di *Bulgari Resort Bali*, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan upaya optimalisasi yang relevan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan studi dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemeliharaan telah berjalan secara sistematis melalui perencanaan berbasis prioritas aset, pengorganisasian kerja, penerapan *preventive maintenance* dan *corrective maintenance*, serta pengendalian melalui indikator kinerja dan dokumentasi kerja. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa kompleksitas fasilitas, tuntutan respons cepat, koordinasi lintas departemen, kompetensi teknisi, dan pengelolaan histori kerusakan serta *spare part*. Temuan ini menegaskan bahwa fungsi *Engineering* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga strategis dalam menjaga kenyamanan tamu, citra resort, dan keberlangsungan operasional resort secara optimal. Disarankan agar manajemen memperkuat klasifikasi aset kritis, konsistensi pemeliharaan preventif, digitalisasi *work order*, peningkatan kompetensi teknisi, dan standardisasi pelaporan antar departemen.

**Kata kunci:** departemen *engineering*, fasilitas, kualitas layanan, manajemen pemeliharaan.

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan industri perhotelan menunjukkan dinamika yang semakin kompetitif seiring dengan meningkatnya mobilitas wisatawan, perubahan perilaku konsumen, dan tuntutan terhadap kualitas layanan yang makin tinggi. Dalam kondisi tersebut, hotel tidak lagi dipahami semata-mata sebagai tempat bermalam, melainkan sebagai penyedia pengalaman yang menyatukan unsur pelayanan, kenyamanan, suasana, dan kualitas fasilitas fisik. Dalam perspektif pemasaran jasa, nilai yang dirasakan pelanggan terbentuk dari kemampuan organisasi menghadirkan pengalaman yang konsisten dan meyakinkan, sedangkan dalam konteks perhotelan modern fasilitas menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pembentukan pengalaman tersebut. Dengan demikian, kualitas fasilitas tidak hanya berfungsi sebagai penunjang operasional, tetapi juga sebagai unsur yang menentukan persepsi tamu terhadap mutu layanan hotel secara keseluruhan (Kotler et al., 2022; Hulfa et al., 2024).

Keberadaan fasilitas fisik menjadi sangat penting karena fasilitas merupakan elemen yang paling nyata dirasakan tamu selama menggunakan jasa hotel. Kamar, pencahayaan, sistem pendingin ruangan, air

panas, perlengkapan kamar mandi, area publik, dan berbagai sarana pendukung lain secara langsung membentuk penilaian tamu terhadap kenyamanan dan kualitas layanan. Penelitian Deffie et al. (2023) menunjukkan bahwa fasilitas kamar berpengaruh terhadap kepuasan tamu menginap pada hotel berbintang, sedangkan penelitian Dewangga et al. (2024) menegaskan bahwa fasilitas bersama kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas fasilitas tidak dapat dipandang sebagai unsur pelengkap, melainkan sebagai faktor yang melekat pada pengalaman pelanggan dan memengaruhi penilaian mereka terhadap hotel yang digunakan.

Dalam praktiknya, kualitas fasilitas tidak cukup dijaga hanya melalui penyediaan aset yang lengkap. Fasilitas yang tersedia juga harus dipelihara secara berkelanjutan agar tetap berada dalam kondisi layak, aman, dan nyaman digunakan. Fasilitas yang tidak terawat dapat menimbulkan gangguan teknis, keluhan tamu, penurunan kenyamanan, bahkan menurunkan citra hotel di mata pelanggan. Griffin (2021) menegaskan bahwa loyalitas pelanggan dalam bisnis jasa sangat dipengaruhi oleh konsistensi pengalaman yang diterima pelanggan, sedangkan Au-Yong et al. (2024) menunjukkan bahwa lemahnya praktik pemeliharaan dapat memicu keluhan tamu dan memengaruhi kepuasan serta reputasi hotel. Oleh sebab itu, pemeliharaan fasilitas harus dipahami sebagai bagian penting dari strategi menjaga kualitas pengalaman tamu secara berkelanjutan.

Pada hotel berbintang lima dan resort mewah, tuntutan terhadap kualitas fasilitas menjadi lebih tinggi karena tamu tidak hanya menilai fungsi fasilitas, tetapi juga menilai detail kenyamanan, keandalan, estetika, dan kesan eksklusif yang ditawarkan. Dalam segmen ini, kegagalan kecil pada fasilitas dapat segera memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas hotel secara keseluruhan. Hulfa et al. (2024) menjelaskan bahwa pengelolaan perhotelan menuntut pemeliharaan standar fasilitas yang konsisten sebagai bagian dari kualitas layanan, sedangkan berbagai penelitian pada sektor hotel menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan tetap menjadi variabel penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Dengan demikian, pada hotel mewah, pemeliharaan fasilitas tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga berkaitan erat dengan upaya menjaga reputasi, daya saing, dan kepuasan tamu.

Perkembangan teknologi juga turut mengubah cara organisasi mengelola fasilitas. Konsep *facility management* modern tidak lagi terbatas pada penanganan kerusakan ketika gangguan sudah terjadi, melainkan berkembang ke arah pengelolaan yang terencana, terdokumentasi, dan berbasis pencegahan. Atkin dan Brooks (2021) menekankan bahwa *facility management* modern menuntut integrasi antara teknologi, sumber daya manusia, dan sistem operasional, sedangkan Yuliati et al. (2025) menunjukkan bahwa strategi pengelolaan fasilitas yang baik memerlukan perencanaan, pemeliharaan aset, evaluasi, dan penggunaan sistem kerja yang mendukung pengendalian fasilitas secara lebih sistematis. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pemeliharaan tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis, tetapi juga oleh kualitas sistem pengelolaan yang diterapkan organisasi.

Dalam konteks operasional hotel, Departemen *Engineering* memiliki peran yang sangat strategis karena departemen ini bertanggung jawab memastikan seluruh fasilitas utama dan penunjang tetap berfungsi sesuai standar layanan. Tanggung jawab tersebut mencakup pemeliharaan utilitas, sistem mekanikal dan elektrikal, infrastruktur bangunan, hingga perbaikan gangguan fasilitas yang secara langsung memengaruhi kenyamanan tamu. Penelitian Sufran et al. (2023) menunjukkan bahwa lemahnya pemeliharaan dapat menimbulkan kerusakan pada komponen arsitektural, mekanikal, dan elektrikal bangunan hotel, sedangkan Au-Yong et al. (2024) menekankan bahwa praktik pemeliharaan yang baik penting untuk meningkatkan kepuasan tamu. Dengan demikian, fungsi *engineering* dalam hotel pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dari strategi pelayanan karena kualitas kerja departemen ini turut menentukan kesinambungan mutu layanan hotel.

Walaupun demikian, pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas dalam praktiknya tidak selalu berjalan ideal. Berbagai kendala dapat muncul, seperti kompleksitas fasilitas, tingginya frekuensi penggunaan aset, keterbatasan sumber daya manusia, kebutuhan respons yang cepat, dan koordinasi lintas departemen yang belum selalu berjalan efektif. Sugiyono (2021) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi suatu proses organisasi dipengaruhi oleh manusia, prosedur, dan sistem kerja yang digunakan. Dalam industri hotel, kebutuhan koordinasi antardepartemen juga menjadi penting karena laporan gangguan fasilitas sering kali berawal dari unit pelayanan lain seperti *housekeeping*, *front office*, atau unit layanan tamu. Swandewi dan Sinaga (2023) menunjukkan bahwa fungsi koordinatif pada operasional *housekeeping* berperan penting dalam mendukung kelancaran pelayanan hotel. Hal ini memperlihatkan bahwa keberhasilan pemeliharaan fasilitas bukan hanya urusan teknis, tetapi juga bergantung pada integrasi komunikasi dan prosedur kerja antarbagian.

Dalam konteks destinasi wisata seperti Bali, kualitas fasilitas menjadi semakin penting karena persaingan hotel berlangsung pada level pengalaman layanan. Hotel dan resort yang beroperasi di Bali harus mampu menjaga konsistensi kualitas pelayanan dan fasilitas agar tetap menarik di tengah banyaknya pilihan akomodasi. Penelitian Dewangga et al. (2024) pada hotel di Bali menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan tamu, sedangkan Juniasih et al. (2023) juga menemukan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel di Bali. Dengan demikian, bagi resort mewah di Bali, kualitas fasilitas dan efektivitas pemeliharaannya menjadi unsur yang sangat menentukan dalam menjaga kepuasan tamu sekaligus mempertahankan citra layanan premium.

Bulgari Resort Bali sebagai objek penelitian berada dalam konteks hotel resort mewah yang menuntut fasilitas selalu berada dalam kondisi prima. Dalam lingkungan seperti ini, gangguan kecil pada fasilitas tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga dapat memengaruhi kenyamanan tamu, suasana menginap, dan persepsi terhadap mutu layanan resort. Oleh karena itu, efektivitas manajemen pemeliharaan fasilitas pada Departemen *Engineering* menjadi penting untuk dikaji secara lebih mendalam.

Kajian ini diperlukan bukan hanya untuk melihat apakah fasilitas telah dipelihara, melainkan juga untuk memahami bagaimana proses pemeliharaan tersebut direncanakan, dijalankan, dikendalikan, serta hambatan apa saja yang muncul dalam pelaksanaannya.

Sejumlah penelitian terdahulu telah memberikan gambaran bahwa fasilitas, kualitas pelayanan, dan pemeliharaan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan tamu hotel. Deffie et al. (2023) menunjukkan bahwa fasilitas kamar berpengaruh terhadap kepuasan tamu menginap. Dewangga et al. (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel. Juniasih et al. (2023) juga menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel. Dari sisi pemeliharaan, Sufran et al. (2023) menegaskan bahwa lemahnya pengelolaan pemeliharaan dapat berdampak pada munculnya kerusakan berbagai komponen bangunan hotel, sedangkan Au-Yong et al. (2024) menekankan pentingnya praktik pemeliharaan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Di sisi lain, Yuliati et al. (2025) memperlihatkan bahwa strategi pengelolaan fasilitas memerlukan sistem perencanaan, pemeliharaan, dan evaluasi yang berjalan secara terpadu. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menegaskan bahwa fasilitas dan pemeliharaan merupakan unsur penting dalam mendukung kualitas layanan hotel.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian terdahulu umumnya lebih banyak berfokus pada pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, atau pada evaluasi pemeliharaan bangunan hotel secara umum. Belum banyak penelitian yang secara khusus menelaah pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas secara komprehensif pada Departemen *Engineering* di hotel resort mewah dengan standar layanan internasional. Padahal, pada tipe hotel seperti ini, pemeliharaan fasilitas tidak hanya menuntut kemampuan teknis, tetapi juga menuntut kecepatan respons, ketelitian kerja, koordinasi antardepartemen, dan sensitivitas terhadap kenyamanan tamu. Di sinilah letak perbedaan penelitian ini, yaitu pada fokusnya yang tidak berhenti pada hubungan fasilitas dengan kepuasan tamu, tetapi lebih jauh menelaah pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas, kendala yang dihadapi, dan upaya optimalisasi yang dapat dilakukan dalam konteks kerja Departemen *Engineering* di Bulgari Resort Bali.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan karena dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai bagaimana manajemen pemeliharaan fasilitas dilaksanakan pada Departemen *Engineering* di Bulgari Resort Bali, apa saja hambatan yang muncul dalam praktik, serta bagaimana upaya peningkatan efektivitas pemeliharaan dapat dilakukan untuk menunjang kualitas layanan hotel. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memiliki nilai akademik dalam pengembangan kajian manajemen fasilitas di sektor hospitality, tetapi juga memiliki nilai praktis sebagai bahan masukan bagi pengelolaan resort mewah yang sangat bergantung pada kesiapan dan keandalan fasilitas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) bagaimana pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas pada Departemen *Engineering* di Bulgari Resort

Bali ditinjau dari aspek perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian pemeliharaan; dan 2) apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas tersebut serta bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan efektivitas pemeliharaan dalam menunjang kualitas layanan hotel.

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas pada Departemen *Engineering* di Bulgari Resort Bali, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya berikut upaya-upaya optimalisasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pemeliharaan fasilitas sebagai bagian dari strategi menjaga kualitas layanan hotel.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas pada Departemen *Engineering* di Bulgari Resort Bali berlangsung dalam praktik nyata. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara kontekstual serta menangkap dinamika proses, kendala, dan strategi yang diterapkan dalam pengelolaan fasilitas hotel berbintang lima. Data penelitian diperoleh melalui teknik observasi langsung terhadap aktivitas pemeliharaan fasilitas, wawancara semi-terstruktur dengan pihak terkait seperti staf engineering dan manajemen, serta studi dokumentasi terhadap laporan pemeliharaan, jadwal *maintenance*, dan standar operasional prosedur yang berlaku. Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive sampling dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dalam proses pemeliharaan fasilitas. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara bertahap. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan mencerminkan kondisi yang terjadi di lapangan secara lebih objektif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pelaksanaan Manajemen Pemeliharaan Fasilitas pada Departemen *Engineering* di *Bulgari Resort Bali*

Pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas pada Departemen *Engineering* di *Bulgari Resort Bali* merupakan bagian yang sangat menentukan keberlangsungan mutu layanan resort secara keseluruhan. Pada hotel mewah, fasilitas bukan hanya sarana pendukung operasional, tetapi menjadi bagian langsung dari pengalaman tamu yang dinilai sejak pertama kali datang hingga meninggalkan hotel. Karena itu, pemeliharaan fasilitas tidak dapat dipahami hanya sebagai pekerjaan teknis yang dilakukan ketika terjadi kerusakan, melainkan sebagai proses manajerial yang dirancang untuk memastikan seluruh aset resort tetap

berada dalam kondisi optimal, aman, nyaman, dan layak digunakan setiap saat. Dalam konteks ini, Departemen *Engineering* memegang peran penting karena kualitas kerja departemen ini berhubungan langsung dengan konsistensi layanan, citra resort, dan tingkat kepuasan tamu.

Dilihat dari karakter operasionalnya, *Bulgari Resort Bali* termasuk resort yang memiliki kompleksitas fasilitas yang tinggi. Hal ini dapat dipahami dari adanya berbagai jenis sarana yang harus dijaga secara berkelanjutan, mulai dari vila, area publik, kolam privat, sistem pencahayaan, sistem pendingin ruangan, jaringan listrik, sistem distribusi air, fasilitas restoran, *spa*, hingga elemen bangunan dan interior yang menjadi bagian dari identitas kemewahan resort. Kompleksitas tersebut menunjukkan bahwa pemeliharaan fasilitas di lingkungan resort tidak dapat dilakukan secara sporadis atau sekadar reaktif, melainkan harus dilaksanakan melalui sistem yang terencana, terorganisasi, dan berkesinambungan. Berdasarkan hasil analisis terhadap pola kerja Departemen *Engineering*, pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas dapat dipahami melalui empat unsur pokok, yaitu perencanaan pemeliharaan, pengorganisasian pekerjaan, pelaksanaan pemeliharaan, serta pengendalian dan evaluasi hasil kerja.

Perencanaan menjadi titik awal yang sangat penting dalam pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas. Tanpa perencanaan yang baik, pekerjaan pemeliharaan cenderung hanya berfokus pada penanganan kerusakan yang muncul di permukaan dan tidak mampu mencegah timbulnya gangguan yang lebih besar. Dalam praktiknya, perencanaan pemeliharaan di Departemen *Engineering* perlu disusun berdasarkan tingkat prioritas fasilitas, frekuensi penggunaan, serta dampak yang mungkin timbul apabila fasilitas tertentu mengalami kerusakan. Fasilitas yang berhubungan langsung dengan kenyamanan tamu, seperti *air conditioning*, *water heater*, pencahayaan vila, tekanan air, kolam privat, dan sistem kunci kamar, harus ditempatkan sebagai prioritas utama karena gangguannya akan langsung dirasakan tamu. Sementara itu, fasilitas yang bersifat penunjang tetap dipelihara, tetapi tingkat urgensinya dapat dibedakan sesuai kebutuhan operasional.

Untuk memperjelas fokus pemeliharaan yang dilaksanakan, klasifikasi fasilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.** Klasifikasi Fokus Pemeliharaan Fasilitas

No	Kelompok fasilitas	Contoh objek	Tingkat prioritas	Alasan prioritas
1	Fasilitas kenyamanan tamu	<i>air conditioning</i> , <i>water heater</i> , tekanan air, pencahayaan vila	Sangat tinggi	Langsung memengaruhi kenyamanan dan kepuasan tamu
2	Fasilitas privat vila	kolam privat, <i>door lock</i> , sistem kelistrikan kamar, panel kontrol	Sangat tinggi	Gangguan kecil dapat menimbulkan komplain secara cepat
3	Fasilitas area publik	restoran, lobi, <i>spa</i> , jalur sirkulasi, <i>guest amenities</i>	Tinggi	Menentukan citra layanan resort secara umum

4	Sistem utilitas	pompa, panel listrik, <i>back-up power</i> , drainase, jaringan air	Tinggi	Menopang kelangsungan operasi resort
5	Elemen bangunan dan interior	pintu, jendela, atap, batu alam, <i>furniture fixture</i>	Sedang-tinggi	Berpengaruh pada estetika, keamanan, dan kesan mewah

Sumber: Olahan penulis berdasarkan analisis objek penelitian.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pemeliharaan tidak dilakukan secara seragam terhadap seluruh fasilitas. Ada pembagian prioritas yang secara manajerial diperlukan agar tenaga kerja, waktu, dan sumber daya teknis dapat diarahkan terlebih dahulu pada fasilitas yang paling sensitif terhadap pengalaman tamu. Hal ini juga memperlihatkan bahwa Departemen *Engineering* tidak semata-mata bekerja untuk menjaga fasilitas tetap berfungsi, tetapi juga menjaga agar mutu layanan resort tetap berada pada tingkat yang sesuai dengan karakter hotel mewah. Dengan demikian, keberadaan perencanaan pemeliharaan yang jelas menjadi fondasi utama dalam mengurangi risiko gangguan operasional dan menjaga kualitas pelayanan.

Setelah perencanaan disusun, tahapan berikutnya adalah pengorganisasian pekerjaan pemeliharaan. Pada tahap ini, Departemen *Engineering* dituntut mampu membagi pekerjaan sesuai dengan jenis masalah, tingkat urgensi, dan kemampuan teknis yang tersedia. Pengorganisasian seperti ini penting karena tidak semua kerusakan dapat ditangani dengan cara yang sama. Gangguan pada panel listrik, misalnya, tentu memerlukan tindakan yang berbeda dengan kerusakan pada pintu vila atau sistem air panas. Oleh sebab itu, pembagian tugas yang tepat akan mempermudah proses penanganan, mengurangi keterlambatan, dan mencegah terjadinya tumpang tindih pekerjaan. Dalam konteks resort mewah, pengorganisasian kerja juga harus mempertimbangkan aspek pelayanan, sebab teknis tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis, tetapi juga harus memahami waktu, lokasi, dan cara bekerja yang tidak mengganggu privasi maupun kenyamanan tamu.

Pelaksanaan pemeliharaan fasilitas pada Departemen *Engineering* pada dasarnya berjalan melalui dua bentuk utama, yaitu *preventive maintenance* dan *corrective maintenance*. *Preventive maintenance* dilakukan secara berkala dengan tujuan mencegah timbulnya kerusakan yang dapat mengganggu layanan, sedangkan *corrective maintenance* dilakukan ketika fasilitas sudah mengalami gangguan dan harus segera dipulihkan fungsinya. Dalam operasional resort mewah, kedua jenis pemeliharaan ini sama-sama penting, tetapi *preventive maintenance* seharusnya menjadi prioritas utama. Hal ini disebabkan kerusakan yang muncul secara tiba-tiba tidak hanya mengganggu kegiatan operasional, tetapi juga berpotensi merusak persepsi tamu terhadap mutu resort. Dengan kata lain, semakin baik sistem pencegahan kerusakan yang dilakukan, semakin kecil kemungkinan tamu merasakan gangguan selama menginap.

Pelaksanaan *preventive maintenance* dapat dilihat dari kegiatan inspeksi rutin, pemeriksaan fungsi peralatan, pembersihan komponen, penyetulan sistem, penggantian komponen minor, serta pengecekan

berkala terhadap fasilitas yang memiliki intensitas penggunaan tinggi. Pola ini menunjukkan bahwa pemeliharaan tidak sekadar dilakukan setelah muncul masalah, tetapi diarahkan untuk menjaga fasilitas tetap berada pada kondisi yang stabil. Dalam penelitian ini, kekuatan pelaksanaan *preventive maintenance* terletak pada kemampuannya menjaga kontinuitas layanan. Apabila pengecekan dilakukan secara disiplin, maka risiko gangguan pada *air conditioning*, pencahayaan, tekanan air, atau fasilitas vila lainnya dapat ditekan sebelum berkembang menjadi komplain tamu. Dari sudut pandang manajemen, kondisi ini menunjukkan bahwa Departemen *Engineering* bekerja secara antisipatif, bukan hanya responsif.

Di sisi lain, *corrective maintenance* tetap menjadi bagian penting karena dalam praktik operasional, gangguan fasilitas tidak selalu dapat dihindari sepenuhnya. Kerusakan dapat terjadi sewaktu-waktu akibat usia pakai aset, intensitas penggunaan, kondisi lingkungan, maupun faktor teknis lain yang tidak terprediksi. Dalam kondisi seperti ini, yang paling menentukan bukan hanya kemampuan memperbaiki kerusakan, melainkan seberapa cepat laporan diterima, diverifikasi, ditindaklanjuti, lalu diselesaikan dengan hasil yang benar-benar layak. Oleh karena itu, pelaksanaan *corrective maintenance* membutuhkan alur kerja yang jelas agar setiap masalah yang muncul dapat ditangani secara terstruktur dan tidak berhenti hanya pada level pelaporan.

Untuk menggambarkan alur pelaksanaan penanganan gangguan fasilitas secara sistematis, berikut disajikan tabel berikut.

**Tabel 2.** 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.*

Melalui tabel tersebut dapat dilihat bahwa pelaksanaan pemeliharaan bukanlah aktivitas tunggal, melainkan rangkaian kerja yang saling berhubungan. Jika salah satu tahapan tidak berjalan baik, maka kualitas keseluruhan penanganan akan ikut menurun. Misalnya, laporan yang tidak diverifikasi dengan baik dapat menyebabkan kesalahan dalam pembagian teknisi, dan hal tersebut pada akhirnya memperpanjang waktu perbaikan. Begitu pula jika uji fungsi tidak dilakukan secara cermat, kerusakan yang tampak selesai di permukaan bisa saja muncul kembali dalam waktu singkat. Oleh sebab itu, efektivitas pelaksanaan pemeliharaan pada Departemen *Engineering* sangat ditentukan oleh tertibnya prosedur kerja yang diterapkan dalam setiap tahap penanganan gangguan.

Pada titik ini terlihat bahwa pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas di *Bulgari Resort Bali* tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan menjaga standar layanan hotel mewah. Di hotel biasa, suatu gangguan teknis mungkin hanya dipandang sebagai persoalan operasional. Akan tetapi, di resort mewah, gangguan kecil sekalipun dapat memengaruhi citra layanan secara langsung. Tamu yang memilih resort premium umumnya tidak hanya membeli kamar, tetapi juga membeli ketenangan, kenyamanan, eksklusivitas, dan pengalaman yang berlangsung tanpa gangguan. Karena itu, Departemen *Engineering* memiliki tanggung jawab yang lebih luas dibanding sekadar memperbaiki kerusakan. Departemen ini sesungguhnya ikut menjaga janji layanan yang ditawarkan resort kepada tamu.

Selain pelaksanaan teknis, pengendalian dan evaluasi juga menjadi bagian penting dari manajemen pemeliharaan fasilitas. Pekerjaan pemeliharaan tidak dapat dianggap selesai hanya karena kerusakan telah ditangani. Dari perspektif manajemen, hasil kerja harus dikontrol agar dapat diketahui apakah penanganan tersebut benar-benar efektif, apakah masalah yang sama berpotensi berulang, serta apakah sistem pemeliharaan yang diterapkan sudah berjalan sesuai rencana. Dalam praktiknya, pengendalian dilakukan dengan melihat kecepatan respons, ketepatan penyelesaian, frekuensi gangguan berulang, kepatuhan terhadap jadwal pemeliharaan, dan kelengkapan dokumentasi kerja. Melalui indikator-indikator tersebut, manajemen dapat menilai apakah kegiatan pemeliharaan telah berjalan baik atau justru masih menyimpan kelemahan yang perlu dibenahi.

Indikator pengendalian yang relevan dalam membaca kualitas pelaksanaan pemeliharaan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 3.** Indikator Pengendalian Kinerja Pemeliharaan

No	Indikator	Fungsi analitis
1	<i>Response time</i>	Mengukur kecepatan penanganan sejak laporan masuk
2	Tingkat penyelesaian kerja	Menilai efektivitas operasional teknisi
3	Gangguan berulang	Menguji kualitas hasil perbaikan
4	Kepatuhan jadwal <i>preventive maintenance</i>	Mengukur disiplin pelaksanaan rencana
5	Kelengkapan <i>work order</i> dan laporan	Menilai kualitas dokumentasi dan evaluasi
6	Uji fungsi pasca-perbaikan	Menjamin mutu hasil pekerjaan sebelum ditutup

*Sumber: Olahan penulis berdasarkan analisis indikator pemeliharaan.*

Tabel tersebut menunjukkan bahwa pengendalian bukan hanya alat untuk memantau teknisi, tetapi juga sarana untuk menilai mutu sistem pemeliharaan secara keseluruhan. Melalui indikator tersebut, Departemen *Engineering* dapat mengetahui apakah masalah yang sering muncul berasal dari kelemahan pada perencanaan, pelaksanaan, kualitas teknis perbaikan, atau bahkan dari tidak tersedianya komponen pendukung yang memadai. Dalam konteks penelitian ini, pengendalian berfungsi penting karena memungkinkan sistem pemeliharaan berkembang secara berkelanjutan, bukan hanya berhenti pada pola kerja yang berulang tanpa evaluasi.

Jika dianalisis secara lebih mendalam, pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas pada Departemen *Engineering* di *Bulgari Resort Bali* memperlihatkan bahwa keberhasilan pemeliharaan sesungguhnya bergantung pada integrasi antara aspek teknis dan aspek pelayanan. Pada satu sisi, teknisi harus mampu memahami mesin, utilitas, bangunan, dan peralatan yang menjadi tanggung jawabnya. Namun pada sisi lain, mereka juga harus peka terhadap standar layanan resort, privasi tamu, dan kebutuhan menjaga suasana agar tetap nyaman dan eksklusif. Inilah yang membedakan pemeliharaan fasilitas di hotel mewah dengan pemeliharaan pada banyak organisasi lain. Pekerjaan teknis di lingkungan resort tidak cukup hanya selesai secara fungsi, tetapi juga harus selesai dengan cara yang tidak mengurangi kualitas pengalaman tamu.

Berdasarkan seluruh pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas pada Departemen *Engineering* di *Bulgari Resort Bali* telah menunjukkan pola kerja yang sistematis, dimulai dari perencanaan berbasis prioritas aset, pengorganisasian pekerjaan sesuai urgensi dan spesialisasi, pelaksanaan *preventive* dan *corrective maintenance*, hingga pengendalian melalui indikator kinerja dan dokumentasi kerja. Pelaksanaan tersebut memperlihatkan bahwa pemeliharaan fasilitas bukan hanya kegiatan teknis pendukung, tetapi fungsi strategis yang menopang mutu layanan, kenyamanan tamu, citra kemewahan resort, dan keberlangsungan operasional secara keseluruhan. Dengan demikian, rumusan masalah pertama dapat dijawab bahwa manajemen pemeliharaan fasilitas pada Departemen *Engineering* dilaksanakan melalui sistem yang terstruktur dan terarah, meskipun efektivitas akhirnya tetap sangat bergantung pada konsistensi pelaksanaan, ketepatan koordinasi, dan kualitas pengendalian yang dijalankan di lapangan.

## **2. Kendala dan Upaya Optimalisasi Manajemen Pemeliharaan Fasilitas pada Departemen *Engineering* di *Bulgari Resort Bali***

Berdasarkan pembahasan pada rumusan masalah pertama, dapat dipahami bahwa pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas di *Bulgari Resort Bali* sudah bergerak dalam pola yang sistematis. Akan tetapi, sistem yang baik tidak berarti bebas dari hambatan. Justru pada resort mewah, kendala pemeliharaan cenderung lebih kompleks karena fasilitas yang dikelola tidak hanya banyak, tetapi juga tersebar, privat, dan sangat sensitif terhadap pengalaman tamu. Karakter *Bulgari Resort Bali* sebagai resort tebing seluas 8,4 hektare dengan 59 vila dan *mansion*, kolam privat, layanan *butler*, *spa*, dan fasilitas pengalaman tamu lain membuat gangguan teknis sekecil apa pun dapat cepat memengaruhi persepsi kualitas layanan. Dalam konteks hotel mewah, atribut yang paling diperhatikan tamu juga cenderung berada pada aspek fisik, keandalan, dan daya tanggap layanan, sehingga kendala pemeliharaan pada akhirnya bukan hanya persoalan teknik, tetapi juga persoalan mutu pengalaman tamu.

Kendala pertama yang paling mendasar adalah tingginya kompleksitas aset dan area layanan. Pada resort mewah, Departemen *Engineering* tidak hanya menangani utilitas umum seperti listrik, air, pompa,

pencahayaan, dan pendingin ruangan, tetapi juga harus menjaga performa fasilitas yang langsung membentuk kesan eksklusif, seperti kolam privat vila, *water heater*, *door lock*, sistem pencahayaan kamar, hingga elemen interior yang menjadi bagian dari citra kemewahan. Semakin kompleks dan tersebar fasilitas tersebut, semakin tinggi pula kemungkinan munculnya variasi gangguan, keterlambatan penanganan, dan kebutuhan koordinasi lintas area. Dengan kata lain, akar masalah pertama bukan semata-mata banyaknya pekerjaan, melainkan tingginya keragaman pekerjaan yang harus dikelola secara serempak dalam standar mutu yang nyaris tanpa toleransi.

Kendala kedua terletak pada tuntutan kecepatan respons yang sangat tinggi. Pada hotel mewah, tamu tidak sekadar menunggu masalah selesai diperbaiki, tetapi berharap gangguan segera direspons, ditangani dengan tenang, dan tidak mengganggu privasi maupun suasana menginap. Dalam konteks hotel, kualitas pelayanan dan fasilitas terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, sehingga dimensi seperti *tangibles*, *responsiveness*, dan *reliability* menjadi sangat penting dalam membentuk persepsi layanan. Karena itu, keterlambatan kecil dalam merespons keluhan fasilitas dapat berkembang menjadi penurunan persepsi layanan secara keseluruhan. Akar persoalannya bukan hanya pada jumlah teknisi, tetapi pada kesesuaian antara tingkat urgensi laporan, distribusi pekerjaan, lokasi gangguan, dan kesiapan personel yang harus bergerak cepat tanpa mengganggu ritme operasional resort.

Kendala ketiga adalah belum selalu mudahnya menjaga keseimbangan antara *preventive maintenance* dan *corrective maintenance*. Dalam praktik operasional, tim *Engineering* sering berada dalam posisi harus menyelesaikan pekerjaan rutin terjadwal sekaligus merespons gangguan mendadak yang langsung berkaitan dengan tamu. Ketika hunian tinggi atau aktivitas resort meningkat, pekerjaan korektif cenderung menyita perhatian lebih besar sehingga pemeliharaan preventif berisiko bergeser, tertunda, atau hanya dijalankan secara minimum. Au-Yong et al. (2024) menunjukkan bahwa praktik pemeliharaan yang baik berkontribusi pada peningkatan kepuasan tamu, pengurangan keluhan, dan perlindungan reputasi hotel, sehingga *preventive maintenance* tidak boleh dipinggirkan oleh tekanan operasional harian.

Kendala keempat berkaitan dengan koordinasi lintas departemen. Di lingkungan resort, laporan kerusakan bisa berasal dari *front office*, *housekeeping*, *butler service*, restoran, *spa*, atau langsung dari area vila. Jika informasi yang masuk tidak lengkap, tidak cepat diverifikasi, atau tidak diteruskan dengan prioritas yang tepat, maka waktu penanganan akan memanjang. Pada titik ini, masalahnya bukan lagi murni teknis, melainkan komunikatif dan prosedural.

Atkin dan Brooks (2021) menegaskan bahwa *facility management* modern menuntut integrasi prosedur kerja, dokumentasi, dan pengendalian informasi, sedangkan Yulianti et al. (2025) merekomendasikan *digital tools* seperti CMMS untuk mendukung *work order*, penjadwalan *preventive maintenance*, dan histori aset secara lebih sistematis.

Kendala kelima adalah persoalan sumber daya manusia, bukan hanya dari jumlah personel, tetapi juga dari kedalaman kompetensi. Di resort mewah, teknisi tidak cukup menguasai aspek mekanikal dan

elektrikal. Mereka juga harus memahami standar kerja di area tamu, etika memasuki vila, kerapian saat bekerja, sensitivitas terhadap privasi, serta pentingnya menyelesaikan pekerjaan tanpa merusak suasana tenang yang dijual oleh resort. Ini berarti akar masalah SDM tidak hanya berada pada keterampilan teknis, tetapi pada kemampuan menggabungkan logika teknik dengan logika pelayanan. Dalam konteks hotel mewah, kualitas layanan memang tidak dibentuk oleh satu departemen saja, melainkan oleh keterpaduan seluruh fungsi operasional yang hadir dalam pengalaman tamu.

Kendala keenam menyangkut dokumentasi, histori kerusakan, dan pengelolaan suku cadang. Dalam manajemen pemeliharaan yang sudah matang, setiap pekerjaan idealnya meninggalkan jejak data: kapan gangguan muncul, siapa yang menangani, berapa lama waktu respons, komponen apa yang diganti, dan apakah masalah yang sama pernah terjadi sebelumnya. Tanpa data seperti itu, evaluasi menjadi lemah karena manajemen sulit membedakan mana gangguan insidental dan mana gangguan berulang yang menandakan masalah sistemik. Di sinilah teknologi seperti *computerized maintenance management system* berperan penting, karena dapat mengotomasi *work order*, menjadwalkan pekerjaan preventif, mengelola material, dan menyimpan riwayat aset untuk pengambilan keputusan yang lebih tepat.

Untuk memudahkan pembacaan hasil penelitian ini, peta kendala, akar masalah, dampak, dan arah perbaikannya dapat diringkas sebagai berikut.

**Tabel 4.** Peta Kendala, Akar Masalah, Dampak, dan Arah Perbaikan

No	Kendala utama	Akar masalah	Dampak operasional	Arah perbaikan
1	Kompleksitas fasilitas tinggi	aset beragam, area luas, fasilitas privat	prioritas kerja mudah tumpang tindih	klasifikasi aset berbasis tingkat kritis
2	Respons penanganan harus cepat	lokasi tersebar, laporan beragam, tuntutan tamu tinggi	komplain mudah muncul	prioritas <i>work order</i> dan <i>response protocol</i>
3	PM sering tersisih oleh pekerjaan insidental	tekanan operasional harian tinggi	sistem cenderung reaktif	jadwal PM yang dikunci dan diawasi
4	Koordinasi antardepartemen belum selalu mulus	alur informasi tidak selalu seragam	penanganan melambat	integrasi pelaporan digital

5	Kompetensi SDM belum cukup hanya teknis	butuh keahlian teknis sekaligus orientasi layanan	mutu kerja tidak konsisten	pelatihan teknis dan <i>service awareness</i>
6	Dokumentasi dan histori aset belum optimal	pencatatan belum sepenuhnya terintegrasi	evaluasi sulit, gangguan berulang	pemanfaatan <i>CMMS</i> dan audit data rutin
7	Kesiapan <i>spare part</i> kritis	inventori belum selalu berbasis riwayat gangguan	waktu perbaikan memanjang	pengendalian stok berbasis data penggunaan

*Sumber: olahan penulis berdasarkan hasil analisis penelitian.*

Berdasarkan kendala-kendala tersebut, upaya optimalisasi yang paling mendesak adalah memperkuat pemeliharaan berbasis prioritas aset. Artinya, Departemen *Engineering* perlu membedakan dengan tegas antara fasilitas yang bersifat sangat kritis, kritis, dan pendukung, lalu menurunkannya ke dalam jadwal pemeliharaan yang tidak seragam. Fasilitas yang paling dekat dengan pengalaman tamu harus memiliki frekuensi inspeksi lebih tinggi, waktu respons lebih cepat, dan ketersediaan *spare part* yang lebih terjamin. Pendekatan ini penting karena pada resort mewah, tidak semua kerusakan punya konsekuensi yang sama. Gangguan pada pencahayaan vila atau tekanan air akan jauh lebih cepat menimbulkan komplain dibanding kerusakan minor di area belakang rumah. Dengan demikian, efektivitas pemeliharaan akan lebih terjaga jika sistem dibangun berdasarkan tingkat kritis aset, bukan hanya berdasarkan urutan laporan yang masuk.

Upaya berikutnya adalah memastikan *preventive maintenance* benar-benar menjadi inti sistem, bukan sekadar lampiran jadwal. Dalam praktik terbaik, pekerjaan preventif tidak boleh mudah digeser oleh rutinitas harian kecuali pada kondisi darurat yang benar-benar kritis. Jadwal PM perlu “dikunci”, dipantau tingkat kepatuhannya, dan dievaluasi berdasarkan kejadian gangguan berulang. Langkah ini relevan dengan penelitian dari Yuliati et al. (2025) yang menunjukkan bahwa pemeliharaan preventif yang dijalankan tepat waktu berhubungan dengan kenyamanan, keandalan layanan, dan loyalitas tamu. Dari sudut pandang pembahasan, ini berarti perbaikan sistem bukan hanya dilakukan ketika kerusakan muncul, tetapi dimulai dari keberanian organisasi untuk melindungi waktu perawatan rutin dari tekanan kerja harian yang reaktif.

Optimalisasi lain yang sangat penting adalah digitalisasi alur kerja pemeliharaan. Sistem digital seperti *CMMS* bukan semata alat pencatatan, tetapi instrumen manajerial yang dapat membantu penjadwalan PM, otomatisasi *work order*, pelacakan histori aset, pengendalian material, dan penyusunan laporan evaluasi. Bagi resort yang kompleks, sistem ini penting untuk mengurangi ketergantungan pada komunikasi lisan, mempercepat pembagian tugas, dan memudahkan pengambilan keputusan berbasis data. Dengan histori kerusakan yang tersimpan rapi, manajemen dapat melihat pola gangguan, menentukan aset yang paling rentan, dan menyiapkan tindakan pencegahan yang lebih akurat. Dalam jangka panjang, ini akan mengubah pemeliharaan dari pola “memadamkan masalah” menjadi pola “mengendalikan risiko kerusakan.”

Di samping sistem, penguatan kapasitas SDM juga harus menjadi prioritas. Pelatihan teknisi idealnya tidak berhenti pada perbaikan peralatan, tetapi juga mencakup *troubleshooting* cepat, standar keselamatan, pengelolaan area tamu, komunikasi dasar saat bekerja di vila, dan kesadaran bahwa setiap tindakan teknis mereka memengaruhi citra layanan resort. Pada hotel mewah, teknisi sesungguhnya adalah bagian dari rantai pengalaman tamu, meskipun mereka bekerja di balik layar. Karena itu, peningkatan kompetensi yang dibutuhkan adalah kompetensi ganda: cakap secara teknis dan peka secara layanan. Upaya ini menjadi penting karena dalam hotel mewah, kualitas layanan memang sangat dipengaruhi oleh aspek daya tanggap, keandalan, dan bukti fisik yang konsisten.

Selain itu, koordinasi lintas departemen perlu diperkuat melalui protokol laporan yang seragam. Setiap unit yang berpotensi melaporkan gangguan sebaiknya memiliki format pelaporan yang jelas, minimal memuat lokasi, jenis gangguan, tingkat urgensi, dampak terhadap tamu, dan kebutuhan tindak lanjut. Standarisasi ini akan mengurangi laporan yang kabur, menghindari salah prioritas, dan mempercepat verifikasi awal oleh tim *Engineering*. Dalam analisis ini, perbaikan koordinasi bukan sekadar soal memperlancar komunikasi, tetapi menciptakan satu bahasa operasional yang sama antardepartemen agar gangguan fasilitas bisa ditangani secara lebih presisi dan konsisten.

Agar arah perbaikan terlihat lebih terukur, indikator optimalisasi yang relevan dapat dirumuskan sebagai berikut.

**Tabel 5.** Indikator Optimalisasi Pemeliharaan Fasilitas

No	Indikator perbaikan	Tolak ukur yang diharapkan
1	Kepatuhan jadwal PM	pekerjaan preventif terlaksana sesuai kalender
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.*

Berdasarkan seluruh uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala utama manajemen pemeliharaan fasilitas pada Departemen *Engineering* di *Bulgari Resort Bali* bersumber dari kompleksitas aset, tuntutan respons cepat, tarik-menarik antara pemeliharaan preventif dan korektif, koordinasi lintas departemen, kedalaman kompetensi SDM, serta pentingnya dokumentasi dan pengelolaan suku cadang yang lebih matang. Akar masalahnya bukan berdiri sendiri-sendiri, melainkan saling terkait dalam satu sistem kerja. Karena itu, upaya optimalisasi yang paling tepat bukan hanya menambah pekerjaan teknis,

tetapi membangun sistem yang lebih disiplin, lebih berbasis prioritas, lebih terdigitalisasi, dan lebih peka terhadap standar layanan hotel mewah. Dengan demikian, rumusan masalah kedua dapat dijawab bahwa hambatan pemeliharaan memang ada dan bersifat multidimensional, namun dapat diminimalkan melalui penguatan PM, digitalisasi *work order*, klasifikasi aset kritis, pelatihan SDM, pengendalian inventori, dan perbaikan koordinasi operasional.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas pada Departemen *Engineering* di *Bulgari Resort Bali* telah berjalan secara sistematis melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian pekerjaan, pelaksanaan *preventive maintenance* dan *corrective maintenance*, serta pengendalian melalui indikator kinerja dan dokumentasi kerja. Temuan penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang berhubungan langsung dengan kenyamanan tamu ditempatkan sebagai prioritas utama, sehingga fungsi *Engineering* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga strategis dalam menjaga mutu layanan, kenyamanan tamu, citra kemewahan resort, dan kelancaran operasional. Dengan demikian, rumusan masalah pertama terjawab bahwa pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas telah dilakukan secara terstruktur, meskipun efektivitasnya masih sangat bergantung pada konsistensi pelaksanaan, ketepatan koordinasi, dan kualitas pengendalian di lapangan.

Kendala utama dalam pelaksanaan manajemen pemeliharaan fasilitas pada Departemen *Engineering* di *Bulgari Resort Bali* meliputi kompleksitas aset dan area layanan, tuntutan kecepatan respons yang tinggi, belum stabilnya keseimbangan antara *preventive maintenance* dan *corrective maintenance*, koordinasi lintas departemen, kebutuhan kompetensi teknisi yang menyatukan kemampuan teknis dan orientasi layanan, serta pentingnya dokumentasi histori kerusakan dan kesiapan *spare part*. Temuan ini menunjukkan bahwa hambatan pemeliharaan bersifat saling berkaitan dalam satu sistem kerja, sehingga upaya optimalisasi yang paling relevan adalah penguatan pemeliharaan berbasis prioritas aset, penguncian jadwal *preventive maintenance*, digitalisasi *work order* dan histori aset, peningkatan kompetensi SDM, pengendalian inventori, serta penyeragaman alur koordinasi antardepartemen. Dengan demikian, rumusan masalah kedua terjawab bahwa kendala pemeliharaan memang bersifat multidimensional, tetapi tetap dapat diminimalkan melalui penguatan sistem, sumber daya manusia, dan integrasi proses kerja yang lebih disiplin.

### Saran

Manajemen *Bulgari Resort Bali* disarankan untuk memperkuat sistem pemeliharaan fasilitas secara lebih terintegrasi dengan menetapkan klasifikasi aset berdasarkan tingkat kritis, memastikan pelaksanaan *preventive maintenance* berjalan konsisten, memperluas penggunaan sistem digital untuk *work order*, histori kerusakan, dan pengendalian *spare part*, serta meningkatkan kompetensi teknisi tidak hanya dalam

aspek mekanikal dan elektrikal, tetapi juga dalam pemahaman standar layanan hotel mewah dan etika bekerja di area tamu. Selain itu, koordinasi lintas departemen perlu dibuat lebih seragam melalui format pelaporan yang baku agar setiap gangguan dapat ditangani lebih cepat, tepat, dan terdokumentasi dengan baik. Untuk pengembangan kajian selanjutnya, penelitian mendatang dapat diarahkan pada pengukuran yang lebih spesifik mengenai hubungan antara efektivitas pemeliharaan fasilitas, kecepatan respons teknis, dan tingkat kepuasan tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atkin, B., & Brooks, A. (2021). *Total facility management* (5th ed.). John Wiley & Sons.
- Au-Yong, C. P., Hoh, P. K., & Amos, D. (2024). Enhancing the maintenance practice to improve guests' satisfaction in the hotels industry. *Built Environment Journal*, 21(1), 18–29. <https://doi.org/10.24191/bej.v21i1.477>
- 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>
- Griffin, J. (2021). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Erlangga.
- Hulfa, I., Prianka, W. G., Koondoko, Y. Y. F., Darsana, I. M., Marini, P. L., Rifai, M. S. A., Waruwu, Y., Parta, I. N., Susanto, L., Novianto, U., Sari, A., Nursanti, F., Kurniansah, R., & Kartimin, I. W. (2024). *Manajemen perhotelan dan pariwisata*. INFES MEDIA.
- 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>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed., Global ed.). Pearson Education.
- Sufran, H., Maulana, M. I., Hidayati, R., Misriani, M., & Jumyetti. (2023). Evaluasi manajemen pemeliharaan arsitektur, mekanikal, dan elektrikal pada gedung Hotel X di Kota Padang. *FROPIL (Forum Profesional Teknik Sipil)*, 11(2), 85–92. <https://doi.org/10.33019/fropil.v11i2.4630>
- Swandewi, P. A., & Sinaga, F. (2023). Peran *order taker* housekeeping departement 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>
- 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>