

**FUNGSI ADMINISTRASI PERKANTORAN DALAM MENDUKUNG  
KELANCARAN OPERASIONAL DEPARTEMEN *ENGINEERING*  
DI HOTEL GOLDEN TULIP SPRINGHILL LAMPUNG**

**(Tugas Akhir)**

**Oleh**

**MUTIARA ANUGRAH RAMADHANI  
NPM 2306061007**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

**FUNGSI ADMINISTRASI PERKANTORAN DALAM MENDUKUNG  
KELANCARAN OPERASIONAL DEPARTEMEN *ENGINEERING*  
DI HOTEL GOLDEN TULIP SPRINGHILL LAMPUNG**

**Oleh**

**MUTIARA ANUGRAH RAMADHANI**

**Tugas Akhir**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
AHLI MADYA (A.Md.)**

**Pada**

**Program Diploma III Administrasi Perkantoran  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

**ABSTRAK****FUNGSI ADMINISTRASI PERKANTORAN DALAM MENDUKUNG  
KELANCARAN OPERASIONAL DEPARTEMEN *ENGINEERING*  
DI HOTEL GOLDEN TULIP SPRINGHILL LAMPUNG****Oleh****Mutiara Anugrah Ramadhani**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional departemen *Engineering* di Hotel Golden Tulip Springhill Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional departemen *Engineering* dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi perkantoran berperan penting melalui proses *store requisition*, *purchase requisition*, *cash advance*, dan *work order* dalam mendukung pengendalian pekerjaan, pengelolaan material, serta koordinasi operasional. Namun, masih terdapat kendala berupa keterlambatan pengadaan material dan proses persetujuan administrasi yang cukup panjang. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa fungsi administrasi perkantoran berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional departemen *Engineering*, meskipun masih diperlukan peningkatan efisiensi proses administrasi agar operasional berjalan lebih optimal.

Kata kunci: administrasi perkantoran, operasional, *engineering*, hotel

**ABSTRACT*****THE FUNCTION OF OFFICE ADMINISTRATION IN SUPPORTING THE OPERATIONAL ACTIVITIES OF THE ENGINEERING DEPARTMENT AT GOLDEN TULIP SPRINGHILL LAMPUNG HOTEL******BY*****Mutiara Anugrah Ramadhani**

*This study was motivated by the importance of office administration in supporting the operational activities of the Engineering department at Hotel Golden Tulip Springhill Lampung. This study aims to determine the function of office administration in supporting the operational activities of the Engineering Department using a qualitative method with a descriptive approach through observation, interviews, and documentation. The results showed that office administration plays an important role through store requisition, purchase requisition, cash advance, and work order processes in supporting work control, material management, and operational coordination. However, several obstacles were still found, such as delays in material procurement and lengthy administrative approval processes. Based on the results of the study, it can be concluded that office administration functions have an important role in supporting the operational activities of the Engineering Department, although improvements in administrative efficiency are still needed so that operational activities can run more optimally.*

*Keywords: office administration, operational activities, engineering, hotel*

Judul Tugas Akhir : **FUNGSI ADMINISTRASI PERKANTORAN  
DALAM MENDUKUNG KELANCARAN  
OPERASIONAL DEPARTEMEN  
ENGINEERING DI HOTEL GOLDEN  
TULIP SPRINGHILL**

Nama Mahasiswa : **Mutiara Anugrah Ramadhani**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2306061007**

Jurusan : **Administrasi Perkantoran**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

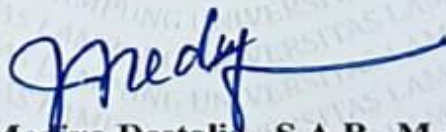
**MENYETUJUI**

1. Komisi Pembimbing



**Dra. Fenny Saptiani, M.Si**  
NIP. 196307102025212001

2. Ketua Program Studi Dipoma III Administrasi Perkantoran

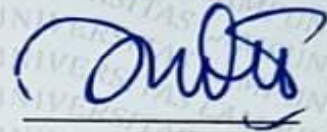


**Mediya Destalia, S.A.B., M.A.B.**  
NIP. 198512152008122002

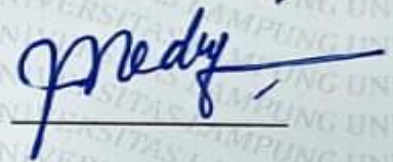
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Dra. Fenny Saptiani, M.Si**



**Penguji : Mediya Destalia., S.A.B., M.A.B.**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S. Sos., M.Si**  
NIP. 197502042000121001

**Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir : 05 Juni 2026**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mutiara Anugrah Ramadhani  
NPM : 2306061007  
Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul **“FUNGSI ADMINISTRASI PERKANTORAN DALAM MENDUKNG KELANCARAN OPERASIONAL DEPARTEMEN *ENGINEERING* DI HOTEL GOLDEN TULIP SPRINGHILL LAMPUNG”** adalah hasil penelitian sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) maupun dibuatkan orang lain.

Apabila dari hasil penelitian Tugas Akhir saya terdapat pihak-pihak yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksa untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 31 Mei 2026

Yang Membuat Pernyataan



METERAL TEMPEL  
1000  
5CAOX011881811

**Mutiara Anugrah Ramadhani**

NPM. 2306061007

## RIWAYAT HIDUP



Mutiara Anugrah Ramadhani lahir di Toto Mulyo, Kec. Gunung Terang, Kab Tulang Bawang Barat, Lampung pada tanggal 06 Oktober 2005. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan Bapak Mujiono dan Ibu Ernawati, A.Md. Keb.

Penulis mengawali pendidikan formal di TK Putra Mandiri pada tahun 2010–2011. Pendidikan dasar ditempuh di SD Negeri 1 Toto Mulyo pada tahun 2012–2017. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Tumijajar pada tahun 2018–2020 dan SMA Negeri 1 Gunung Terang pada tahun 2021–2023.

Pada tahun 2023, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nasional Berdasarkan Tes (SNBT) Vokasi.

Selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi, penulis aktif dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan dan dipercaya menjabat sebagai Kepala Biro Kesekretariatan pada Himpunan Mahasiswa Diploma Administrasi Perkantoran periode 2024–2025.

Sebagai bentuk penerapan kompetensi akademik, penulis melaksanakan kegiatan magang di departemen *Engineering* Hotel Golden Tulip Springhill Lampung selama 6 bulan, terhitung sejak 1 Juli hingga 31 Desember 2025.

## PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karya tulis ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa cinta, hormat, bangga, dan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Mujiono dan Ibu Ernawati.

Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tidak pernah berkurang, serta perjuangan dan pengorbanan yang begitu besar untuk penulis. Terima kasih karena selalu menjadi rumah terbaik tempat penulis pulang, tempat penulis mengeluh, menangis, dan kembali menguat ketika merasa lelah menghadapi proses kehidupan dan pendidikan ini.

Segala dukungan, nasihat, perhatian, dan semangat yang diberikan menjadi alasan terbesar penulis untuk terus bertahan dan berjuang hingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa setiap langkah yang berhasil dilewati tidak pernah terlepas dari doa dan usaha kedua orang tua yang selalu menyertai dalam diam maupun dalam setiap sujudnya.

Untuk Ayah, terima kasih atas segala kerja keras, pengorbanan, dan cinta yang mungkin tidak selalu terucap, tetapi selalu penulis rasakan dalam setiap perjuangan hidup. Untuk Ibu, terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan doa yang selalu mengiringi setiap langkah penulis dengan penuh ketulusan dan kelembutan.

Tidak ada satupun pencapaian dalam hidup penulis yang mampu membalas semua cinta dan pengorbanan yang telah diberikan. Penulis hanya berharap semoga Bapak dan Ibu selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, umur panjang, serta perlindungan oleh Tuhan Yang Maha Esa.

## MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”  
Al-Insyirah (94:5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”  
Al-Baqarah (286)

*“So what if all of this could just be so easy, just like  
don’t change, let go, be brave, be strong, take it easy, no rush, i know you got it”*  
Unknown – NCT Dream

*“Now’s the time to let go and take your dreams higher into the sky”*  
Dream Team – NCT Dream

*“Even when life feels hard, the music never stop”*

## SANWACANA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat, karunia, serta kasih sayang-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Fungsi Administrasi Perkantoran dalam Mendukung Kelancaran Operasional di Departemen *Engineering* Hotel Golden Tulip Springhill Lampung” dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional pada departemen *Engineering* Hotel Golden Tulip Springhill Lampung, serta sebagai penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

Proses penyusunan Tugas Akhir ini, tidak terlepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Mediya Destalia, S.A.B., M.A.B. selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

2. Ibu Dra. Fenny Saptiani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing, yang telah dengan penuh kesabaran, perhatian, dan ketulusan membimbing penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas waktu, tenaga, pikiran, arahan, motivasi, serta ilmu yang telah Ibu berikan kepada penulis di setiap proses penyusunan Tugas Akhir ini. Setiap masukan dan nasihat dari Ibu menjadi pembelajaran yang sangat berarti bagi penulis, bukan hanya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, tetapi juga dalam proses belajar untuk menjadi pribadi yang lebih baik dan lebih bertanggung jawab.
3. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, khususnya dosen Program Studi Administrasi Perkantoran, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, pembelajaran, serta nilai-nilai kehidupan yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
4. Seluruh karyawan Hotel Golden Tulip Springhill Lampung, yang telah memberikan bantuan, pengalaman, kerja sama, serta dukungan kepada penulis selama pelaksanaan kegiatan magang hingga proses penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Keluarga tercinta, terutama Bapak Mujiono dan Ibu Ernawati, serta kakak Shafira Nourma Prawardhani, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, perhatian, dan semangat yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang, tempat bercerita, tempat mengeluh, dan tempat penulis menemukan kekuatan di saat merasa lelah. Segala pengorbanan, cinta, dan doa yang diberikan kepada penulis tidak akan pernah bisa terbalaskan. Penulis menyadari bahwa sampai pada titik ini adalah karena adanya cinta dan perjuangan keluarga yang selalu mengiringi setiap langkah penulis.
6. Teman baik penulis, Azizah Ananda Suri dan Muhammad Ridho Suryanata, yang telah menemani, membantu, bekerja sama, serta memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama menjalani kegiatan magang hingga penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas segala cerita, tawa, bantuan, perhatian, dan kebersamaan yang telah dilewati bersama. Kehadiran kalian menjadi salah satu bagian terindah dalam perjalanan penulis selama masa perkuliahan. Penulis sangat

bersyukur dipertemukan dengan orang-orang baik yang selalu ada dalam suka maupun duka.

7. Seluruh teman seangkatan Program Studi Administrasi Perkantoran, yang telah memberikan semangat, bantuan, kebersamaan, dan kenangan indah selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, saling mendukung, saling menguatkan, dan tumbuh bersama hingga berada di titik ini. Semua kebersamaan, perjuangan, dan kenangan yang telah dilalui bersama akan selalu menjadi cerita yang berharga bagi penulis.
8. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai proses, tantangan, rasa lelah, dan kesulitan selama masa perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih karena sudah terus melangkah meskipun banyak hal yang tidak mudah untuk dilewati. Penulis bangga karena mampu sampai pada titik ini dan menyelesaikan salah satu bagian penting dalam perjalanan hidup.

Bandar Lampung, 31 Mei 2026

Penulis,

**Mutiara Anugrah Ramadhani**

NPM. 2306061007

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Administrasi Perkantoran.....	7
2.1.1 Pengertian Administrasi Perkantoran.....	7
2.1.2 Fungsi Administrasi Perkantoran.....	8
2.2 Kelancaran Operasional .....	10
2.2.1 Pengertian Operasional .....	10
2.2.3 Tujuan Kelancaran Operasional.....	11
2.3 Penelitian Terdahulu .....	12
2.4 Kerangka Pemikiran.....	16
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Fokus Penelitian.....	18
3.3 Lokasi Penelitian.....	19
3.4 Waktu Penelitian .....	19
3.5 Informan Penelitian.....	20
3.6 Jenis Data .....	21
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.8 Teknik Keabsahan Data .....	23
3.8.1 Uji Validitas ( <i>Credibility</i> ).....	23
3.8.2 Uji Reliabilitas ( <i>Dependability</i> ).....	24
3.9 Teknik Analisis Data.....	25
<b>V. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1 Simpulan .....	75

5.2 Saran .....	29
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>31</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>35</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Daftar Hotel Bintang 4 di Provinsi Lampung .....	1
2. Daftar Hotel Bintang 4 di Lampung yang Berafiliasi dengan Jaringan Internasional .....	2
3. Struktur Jabatan Departemen <i>Engineering</i> Hotel Golden Tulip Springhill Lampung .....	3
4. Penelitian Terdahulu .....	13
5. Daftar Informan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Hasil Wawancara dengan <i>Chief Engineering</i> sebagai informan kunci .....	36
7. Hasil Wawancara dengan <i>Admin Engineering</i> sebagai informan utama .....	37
8. Hasil Wawancara dengan <i>Supervisor Engineering</i> sebagai informan pendukung .	39
9. Hasil Wawancara dengan <i>Kitchen &amp; Laundry Technician</i> sebagai informan pendukung.....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	17
2. Hotel Golden Tulip Springhill Lampung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Bagan Struktur Organisasi Hotel Golden Tulip Springhill Lampung.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Bagan Struktur Organisasi Departemen <i>Engineering</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Wawancara dengan <i>Chief Engineering</i> sebagai informan kunci .....	41
6. Wawancara dengan <i>Admin Engineering</i> sebagai informan utama.....	41
7. Wawancara dengan <i>Supervisor Engineering</i> sebagai informan pendukung.....	42
8. Wawancara dengan <i>Kitchen &amp; Laundry Technician</i> sebagai informan pendukung.....	42

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan di Provinsi Lampung mengalami perkembangan yang cukup pesat seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan akomodasi, baik untuk kegiatan bisnis, pariwisata, maupun pemerintahan. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari meningkatnya jumlah hotel berbintang yang beroperasi di Provinsi Lampung, khususnya hotel berbintang 4 yang menawarkan fasilitas dan pelayanan dengan standar profesional.

Tabel 1. Daftar Hotel Bintang 4 di Provinsi Lampung

No	Nama Hotel	Kategori	Lokasi
1	Golden Tulip Springhill Lampung	Hotel Bintang 4	Bandar Lampung
2	Novotel Lampung	Hotel Bintang 4	Bandar Lampung
3	Swiss-Belhotel Lampung	Hotel Bintang 4	Bandar Lampung
4	Radisson Lampung Kedaton	Hotel Bintang 4	Bandar Lampung
5	Hotel Santika Premiere Lampung	Hotel Bintang 4	Bandar Lampung
6	Holiday Inn Lampung Bukit Randu	Hotel Bintang 4	Bandar Lampung
7	Emersia Hotel & Resort	Hotel Bintang 4	Bandar Lampung
8	Soeltan Luxe Hotel	Hotel Bintang 4	Bandar Lampung
9	Akar Hotels & Resorts	Hotel Bintang 4	Bandar Lampung

*Sumber: Website resmi hotel dan platform perhotelan, 2026*

Berdasarkan data tabel 1, dapat diketahui bahwa Provinsi Lampung memiliki sejumlah hotel berbintang 4 yang sebagian telah berafiliasi dengan jaringan hotel

internasional. Hal tersebut menunjukkan bahwa industri perhotelan di Lampung berkembang secara kompetitif dan dituntut mampu memberikan kualitas pelayanan serta operasional yang optimal sesuai standar industri perhotelan modern.

Tabel 2. Daftar Hotel Bintang 4 di Lampung yang Berafiliasi dengan Jaringan Internasional

No	Nama Hotel	Jaringan Internasional
1	Golden Tulip Springhill Lampung	Louvre Hotel Groups
2	Novotel Lampung	Accor Group
3	Holiday Inn Lampung Bukit Randu	IHG Hotels & Resorts
4	Radisson Lampung Kedaton	Radisson Hotel Group
5	Swiss-Belhotel Lampung	Swiss-Belhotel-Internasional

*Sumber: website resmi masing-masing hotel, 2026*

Salah satu hotel berbintang 4 yang berafiliasi dengan jaringan internasional di Provinsi Lampung adalah Hotel Golden Tulip Springhill Lampung yang berada di bawah naungan Louvre Hotels Group. Sebagai hotel berbintang 4 dengan standar pelayanan internasional, Hotel Golden Tulip Springhill Lampung dituntut untuk menjaga kualitas pelayanan, fasilitas, serta kelancaran operasional hotel agar mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada tamu.

Menurut Annisa dan Kurniadi (2024), dalam industri jasa seperti perhotelan, administrasi perkantoran memiliki peranan yang sangat strategis karena kualitas pelayanan kepada tamu didukung oleh berbagai proses internal yang bersifat kompleks dan saling terintegrasi. Dalam menjalankan operasional hotel yang berlangsung selama 24 jam, Hotel Golden Tulip Springhill Lampung melibatkan berbagai departemen, seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food & Beverage Product*, *Food & Beverage Service*, *Sales & Marketing*, *Finance*, *Human Resources*, serta *engineering*, yang harus berkoordinasi secara tepat dan akurat agar seluruh kebutuhan operasional maupun pelayanan tamu dapat terpenuhi tanpa kendala.

Setiap departemen memiliki fungsi dan tanggung jawab yang berbeda namun saling berkaitan dalam mendukung kelancaran operasional hotel secara keseluruhan.

Salah satu departemen yang memiliki peranan penting dalam menjaga kualitas fasilitas hotel adalah departemen *Engineering*. Departemen ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan fasilitas gedung, sistem kelistrikan, sistem pendingin ruangan (HVAC), *plumbing*, perawatan mesin, hingga perbaikan fasilitas operasional hotel lainnya. Meskipun memiliki tanggung jawab pekerjaan yang kompleks, departemen *Engineering* di Hotel Golden Tulip Springhill Lampung hanya terdiri dari 12 orang karyawan dengan pembagian tugas teknis yang berbeda-beda.

Tabel 3. Struktur Jabatan Departemen *Engineering* Hotel Golden Tulip Springhill Lampung

No	Jabatan	Jumlah
1	Chief Engineering	1
2	Supervisor Engineering	1
3	Admin Engineering	1
4	Electrical Technician	1
5	Civil Technician	3
6	Plumbing Technician	1
7	HVAC Technician	2
8	Mechanical Technician	1
9	Kitchen & Laundry Technician	1
	Total	12

*Sumber: data departemen Engineering Hotel Golden Tulip Springhill Lampung, 2026*

Berdasarkan data pada tabel 3, dapat diketahui bahwa jumlah sumber daya manusia pada departemen *Engineering* relatif terbatas dibandingkan dengan cakupan pekerjaan teknis yang harus ditangani. Kondisi tersebut menyebabkan setiap teknisi harus mampu menangani berbagai pekerjaan operasional secara efektif dan terkoordinasi.

Agar pekerjaan teknis dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat, kegiatan teknis tersebut harus didukung oleh sistem administrasi perkantoran yang tertata dengan baik, mulai dari pengajuan kebutuhan, pengadaan material, hingga pencatatan dokumentasi pekerjaan operasional. Menurut Aprilian dkk. (2025), administrasi perkantoran merupakan salah satu unsur yang memiliki peranan strategis dalam menunjang kelancaran sistem kerja suatu organisasi. Fungsinya tidak hanya terbatas pada kegiatan pencatatan dan pengarsipan, tetapi juga mencakup pengelolaan informasi, pengendalian dokumen, koordinasi antar unit kerja, serta pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan agar kegiatan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Dalam konteks organisasi modern, administrasi perkantoran berperan sebagai fondasi dalam menata serta mengintegrasikan proses kerja sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara konsisten dan terukur.

Dalam departemen *Engineering* Hotel Golden Tulip Springhill Lampung, administrasi perkantoran memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran pekerjaan teknis. Namun, dalam praktik pelaksanaannya masih terdapat beberapa tantangan operasional yang berulang dan berdampak pada kelancaran proses kerja teknis.

Hal ini menunjukkan bahwa administrasi perkantoran tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pendukung, tetapi memiliki peran strategis dalam menentukan kelancaran proses kerja teknis. Ketidakefektifan dalam pelaksanaan administrasi berpotensi menimbulkan keterlambatan pekerjaan, peningkatan beban kerja, serta penurunan efisiensi operasional yang pada akhirnya dapat berdampak pada kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Mengingat pentingnya fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung kegiatan teknis di departemen *Engineering*, penelitian ini perlu dilakukan untuk memperoleh kajian yang lebih mendalam dan objektif mengenai bagaimana fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional teknis di industri perhotelan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran bagi pengambil keputusan di Hotel Golden Tulip Springhill Lampung dalam merumuskan rekomendasi

perbaiki sistem administrasi yang lebih efektif dan efisien, khususnya pada proses internal yang berkaitan dengan pengadaan material dan pengendalian dokumentasi pekerjaan.

Berdasarkan penelusuran terhadap penelitian terdahulu, kajian mengenai administrasi perkantoran masih banyak didominasi pada instansi pemerintahan, lembaga keuangan, maupun perusahaan jasa secara umum. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional pada departemen teknis di industri perhotelan, khususnya dengan pendekatan fungsi administrasi (manjerial, interpersonal, teknis, rutin, dan analisis), masih terbatas.

Berdasarkan permasalahan dan kesenjangan penelitian yang telah diidentifikasi, maka penelitian ini difokuskan dan ditegaskan dengan judul “Fungsi Administrasi Perkantoran dalam Mendukung Kelancaran Operasional Departemen *Engineering* di Hotel Golden Tulip Springhill Lampung.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional departemen *Engineering* di Hotel Golden Tulip Springhill Lampung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional departemen *Engineering* di Hotel Golden Tulip Springhill Lampung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi dalam bidang administrasi perkantoran, khususnya yang berkaitan dengan fungsi administrasi perkantoran dalam lingkungan kerja teknis seperti departemen *Engineering* di industri perhotelan.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan administrasi perkantoran di departemen *Engineering*, sehingga dapat diketahui bagian yang sudah berjalan dengan baik dan bagian yang masih perlu ditingkatkan agar operasional departemen dapat berjalan lebih lancar dan efisien.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Administrasi Perkantoran**

#### **2.1.1 Pengertian Administrasi Perkantoran**

Administrasi perkantoran merupakan bagian dari ilmu administrasi yang berfokus pada kegiatan tata usaha serta pengelolaan informasi dalam suatu organisasi. Dalam praktiknya, administrasi perkantoran tidak hanya berkaitan dengan pekerjaan administratif semata, tetapi juga mencakup proses pengelolaan data dan informasi yang mendukung kelancaran operasional organisasi.

Menurut Salam dkk. (2021), administrasi perkantoran merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan data dan informasi dalam organisasi yang meliputi penerimaan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan, penggandaan, dan pengiriman informasi guna mendukung kelancaran aktivitas organisasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa administrasi perkantoran memiliki peran penting dalam menunjang efektivitas kerja dan pengambilan keputusan organisasi.

Administrasi yang tersusun dengan baik dapat mendukung fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan sehingga pelaksanaan kerja organisasi menjadi lebih efektif dan efisien (Walenta, 2022). Dengan demikian, administrasi perkantoran tidak hanya berperan sebagai kegiatan tata usaha, tetapi juga mendukung proses manajerial organisasi.

Selain itu, menurut Kharismaputra dkk. (2022), administrasi perkantoran merupakan sistem pengelolaan data dan informasi yang dilakukan secara terorganisir melalui

pemanfaatan sistem informasi guna meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja organisasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan informasi yang sistematis memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas organisasi. Pendapat ini diperkuat oleh Prasetyo dan Ramadhan (2021), yang menekankan bahwa sistem administrasi perkantoran yang baik dapat meningkatkan efisiensi kerja melalui pencatatan dan dokumentasi yang terstruktur. Pengelolaan dokumen yang tertib akan mempermudah akses informasi, mengurangi kesalahan komunikasi, serta meningkatkan akurasi data organisasi.

Lebih lanjut, menurut Annisa dan Kurniadi (2024), administrasi perkantoran yang terstruktur juga mampu meningkatkan koordinasi antarbagian serta mempercepat alur distribusi informasi dalam organisasi. Dengan demikian, peran administrasi perkantoran semakin terlihat sebagai penghubung antarunit kerja yang memastikan informasi dapat tersampaikan dengan tepat dan cepat.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa administrasi perkantoran merupakan suatu sistem pengelolaan informasi dan dokumen yang dilakukan melalui kegiatan penghimpunan, pencatatan, pengolahan, penyimpanan, serta pendistribusian informasi. Kegiatan tersebut bertujuan untuk menunjang efektivitas dan efisiensi organisasi. Oleh karena itu, administrasi perkantoran tidak hanya bersifat teknis administratif, tetapi juga memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran aktivitas manajerial dan operasional organisasi secara menyeluruh.

### **2.1.2 Fungsi Administrasi Perkantoran**

Administrasi perkantoran memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional organisasi melalui pengelolaan dokumen dan informasi secara sistematis. Menurut Salam dkk. (2021), administrasi perkantoran modern mencakup lima fungsi utama, yang dikenal dengan model MITRA: Manajerial, Interpersonal, Teknis, Rutin, dan Analisis. Kelima fungsi ini saling terkait dan membentuk sistem administrasi yang

mendukung efektivitas koordinasi dan pengendalian internal organisasi. Berikut adalah lima fungsi utama administrasi perkantoran:

a. Fungsi Manajerial

Fungsi manajerial mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan aktivitas administratif. Menurut Salam dkk. (2021), fungsi ini bertujuan untuk menyusun sistem dan prosedur kerja, membagi tugas, serta mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai standar organisasi.

b. Fungsi Interpersonal

Fungsi interpersonal berkaitan dengan pengelolaan komunikasi dan hubungan kerja antarpegawai serta antarunit organisasi. Menurut Salam dkk. (2021), administrasi berperan dalam menyampaikan informasi secara efektif dan menjaga alur komunikasi internal.

c. Fungsi Teknis

Fungsi teknis meliputi pelaksanaan kegiatan administratif sehari-hari, termasuk pengarsipan dokumen, pengolahan data, penyusunan laporan, dan pemanfaatan teknologi informasi. Menurut Salam dkk. (2021), kompetensi teknis mendukung kualitas hasil kerja administrasi.

d. Fungsi Rutin

Fungsi rutin mencakup aktivitas administratif yang dilakukan secara berulang dan konsisten, seperti pencatatan surat, penyimpanan dokumen, pengelolaan agenda, dan kegiatan dasar lainnya. Menurut Salam dkk. (2021), aktivitas rutin berperan menjaga keteraturan operasional organisasi.

e. Fungsi Analisis

Fungsi analisis berkaitan dengan pengolahan data menjadi informasi yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan organisasi. Menurut Salam dkk. (2021), administrasi modern tidak hanya menyimpan informasi, tetapi juga menyediakan laporan dan evaluasi data untuk mendukung manajemen.

## **2.2 Kelancaran Operasional**

### **2.2.1 Pengertian Operasional**

Menurut Mariani (2022), operasional merupakan bagian dari suatu sistem yang saling berkaitan, sehingga setiap proses kerja memiliki hubungan dengan proses lainnya dalam kegiatan organisasi. Manajemen operasional merupakan serangkaian kegiatan perencanaan dan pengendalian proses kerja yang terintegrasi sehingga penggunaan sumber daya seperti tenaga kerja, material, waktu, dan peralatan dapat berjalan secara optimal untuk menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Selain itu, kegiatan operasional juga berkaitan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dalam proses kerja organisasi. Manajemen operasional merupakan rangkaian aktivitas kerja yang bertujuan untuk mengarahkan, mengendalikan, serta memantau proses kerja secara konsisten agar kinerja organisasi dapat meningkat dan memberikan hasil yang optimal (Suzana dkk., 2024).

Menurut Suryanto dan Nugroho (2021), menjelaskan bahwa operasional berkaitan dengan pengelolaan aktivitas kerja harian yang memerlukan standar kerja yang jelas serta koordinasi yang efektif antarunit kerja agar setiap tugas dapat dilaksanakan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa manajemen operasional berkaitan dengan proses perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, serta pengawasan terhadap aktivitas kerja dalam organisasi secara terstruktur untuk memastikan penggunaan sumber daya secara optimal dan tercapainya tujuan organisasi.

### **2.2.2 Pengertian Kelancaran Operasional**

Kelancaran operasional merupakan salah satu aspek penting dalam keberlangsungan suatu organisasi, karena berkaitan langsung dengan bagaimana aktivitas kerja dapat

berjalan secara efektif dan efisien. Dalam konteks ini, kelancaran operasional tidak hanya dilihat dari terselesaikannya pekerjaan, tetapi juga dari bagaimana proses tersebut berlangsung tanpa hambatan yang berarti.

Menurut Mariani (2022), manajemen operasional yang berjalan dengan lancar memungkinkan organisasi memanfaatkan sumber daya seperti tenaga kerja, material, waktu, dan sistem informasi secara optimal. Kondisi ini membuat aktivitas kerja dapat berlangsung secara berkesinambungan tanpa terhenti, sehingga kualitas *output* tetap terjaga.

Sejalan dengan itu, menurut Suwita dan Fauzi (2022), kegiatan operasional organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien apabila seluruh proses kerja dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa kelancaran operasional berkaitan dengan terlaksananya proses kerja secara teratur tanpa hambatan yang berarti.

Lebih lanjut, menurut Judijanto (2024), kelancaran operasional juga berkaitan erat dengan efisiensi penggunaan sumber daya, penerapan manajemen risiko, serta adanya koordinasi yang baik antarunit kerja. Ketiga aspek tersebut menjadi faktor pendukung utama dalam menjaga stabilitas dan keberlangsungan aktivitas operasional organisasi.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa kelancaran operasional merupakan kondisi di mana seluruh kegiatan operasional organisasi dapat berjalan secara teratur, efisien, dan terkoordinasi dengan baik. Melalui kondisi tersebut, pemanfaatan sumber daya dapat dilakukan secara optimal sehingga tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

### **2.2.3 Tujuan Kelancaran Operasional**

Menurut Faeni dkk. (2025), pengelolaan operasional yang baik bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan perusahaan melalui pengelolaan

sumber daya, pengendalian proses kerja, serta penerapan strategi operasional yang tepat. Kelancaran operasional menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan aktivitas perusahaan agar dapat berjalan secara optimal. Adapun tujuan kelancaran operasional organisasi adalah sebagai berikut:

a. Mendukung Efisiensi Penggunaan Sumber Daya

Kelancaran operasional bertujuan untuk memastikan penggunaan sumber daya perusahaan seperti waktu, tenaga kerja, bahan baku, dan biaya dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Pengelolaan operasional yang baik membantu perusahaan mengurangi pemborosan serta meningkatkan produktivitas kerja melalui pengendalian proses produksi dan manajemen persediaan yang tepat (Faeni dkk., 2025).

b. Mendukung Pencapaian Tujuan Perusahaan

Kelancaran operasional bertujuan untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi melalui pelaksanaan proses kerja yang berjalan secara efektif dan terarah. Strategi operasional yang diterapkan perusahaan membantu menjaga kualitas produk, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta menunjang keberhasilan kegiatan usaha perusahaan (Faeni dkk., 2025).

c. Mewujudkan Sistem Kerja yang Terstruktur dan Terkoordinasi

Kelancaran operasional bertujuan menciptakan sistem kerja yang terstruktur melalui pengaturan proses kerja, pengendalian operasional, dan koordinasi antarbagian dalam organisasi. Dengan adanya strategi operasional yang tepat, setiap aktivitas perusahaan dapat dilaksanakan secara lebih sistematis sehingga kegiatan operasional berjalan dengan lancar dan minim hambatan (Faeni dkk., 2025).

### **2.3 Penelitian Terdahulu**

Sebelum melakukan penelitian, peneliti perlu menelaah penelitian terdahulu yang relevan sebagai landasan konseptual sekaligus pembanding untuk melihat posisi dan kebaruan penelitian. Kajian ini membantu mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta celah penelitian (*research gap*) yang masih dapat dikembangkan.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung efektivitas kerja, efisiensi pelayanan, maupun operasional organisasi pada berbagai sektor. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional pada departemen teknis di industri perhotelan masih terbatas. Oleh karena itu, berikut disajikan beberapa penelitian terdahulu yang relevan sebagai bahan perbandingan dalam penelitian ini.

Tabel 4. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Salam, R., Haedar, & Arsalam (2021)	Fungsi Administrasi Perkantoran Modern dalam Mendukung Pelaksanaan Organisasi Publik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi administrasi perkantoran modern berjalan cukup efektif dalam mendukung pelaksanaan organisasi publik. Faktor kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi, dan teknologi mempengaruhi keberhasilan administrasi, meskipun aspek teknologi belum optimal dalam meningkatkan efisiensi.	Penelitian ini berfokus pada fungsi administrasi perkantoran modern dalam mendukung pelaksanaan organisasi publik. Penelitian tersebut menekankan pada faktor organisasional seperti kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi, dan pemanfaatan teknologi dalam menunjang kinerja administrasi. Sedangkan dalam penelitian ini memiliki perbedaan pada fokus kajian, yaitu lebih menitikberatkan pada fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional, khususnya pada aktivitas teknis yang berkaitan dengan proses kerja suatu departemen.

Tabel 4. (lanjutan)

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
2	Astuti, P. D., Mahmud, M., & Bahsoan, A. (2025).	Pengaruh Sistem Administrasi Perkantoran terhadap Efisiensi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo	Sistem administrasi perkantoran berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi kerja pegawai dengan kontribusi sebesar 41,6%. Semakin baik sistem administrasi diterapkan, semakin tinggi efisiensi kerja pegawai.	<p>Penelitian ini berfokus pada pengaruh sistem administrasi perkantoran terhadap efisiensi kerja pegawai dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian tersebut menekankan pada hubungan antara sistem administrasi dan tingkat efisiensi kerja yang diukur melalui analisis statistik.</p> <p>Sedangkan dalam penelitian ini memiliki perbedaan pada pendekatan dan fokus kajian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang lebih menitikberatkan pada pemahaman mendalam mengenai fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional.</p>
3	Putri, D. J. & Nurhadi (2024)	Pelaksanaan Administrasi dalam Mendukung Operasional pada PT Alternative Media Group Kantor Cabang Surabaya	Administrasi berperan penting dalam mendukung operasional perusahaan melalui pengarsipan, komunikasi, surat-menyerurat, pengelolaan kas, dan laporan keuangan sehingga operasional berjalan lebih efektif.	<p>Penelitian ini membahas dukungan administrasi terhadap operasional perusahaan media secara umum. Sedangkan dalam penelitian ini menekankan fungsi administrasi perkantoran dan kelancaran operasional pada departemen teknis hotel.</p>

Tabel 4. (lanjutan)

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
4	Nisa, A. L., Mukarromali, S. S., & Rhosyidy, M. D. (2024)	Peran Administrasi dalam Mendukung Operasional Harian di PT BPR Jatim KC Jember	Administrasi berkontribusi dalam pencatatan transaksi keuangan, pengelolaan dokumen, serta mendukung proses kredit sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan dan efisiensi operasional bank.	Penelitian ini dilakukan pada sektor perbankan dengan fokus operasional harian bank. Sedangkan dalam penelitian ini dilakukan di industri perhotelan dengan fokus pada kelancaran operasional Departemen <i>Engineering</i> .
5	Afriany (2023)	Fungsi Administrasi dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Palembang	Fungsi administrasi berperan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan melalui pengelolaan dokumen, komunikasi, dan penyediaan informasi yang mendukung pengambilan keputusan, meskipun masih terdapat kendala dalam pengarsipan.	Penelitian ini berfokus pada fungsi administrasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, yang menitikberatkan pada bagaimana penerapan fungsi administrasi dapat membantu mengoptimalkan proses pelayanan agar berjalan lebih efektif dan efisien. Sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional, yang tidak hanya dilihat dari aspek efisiensi, tetapi juga dari keteraturan proses kerja, koordinasi antar bagian, serta keberlangsungan kegiatan operasional secara menyeluruh.

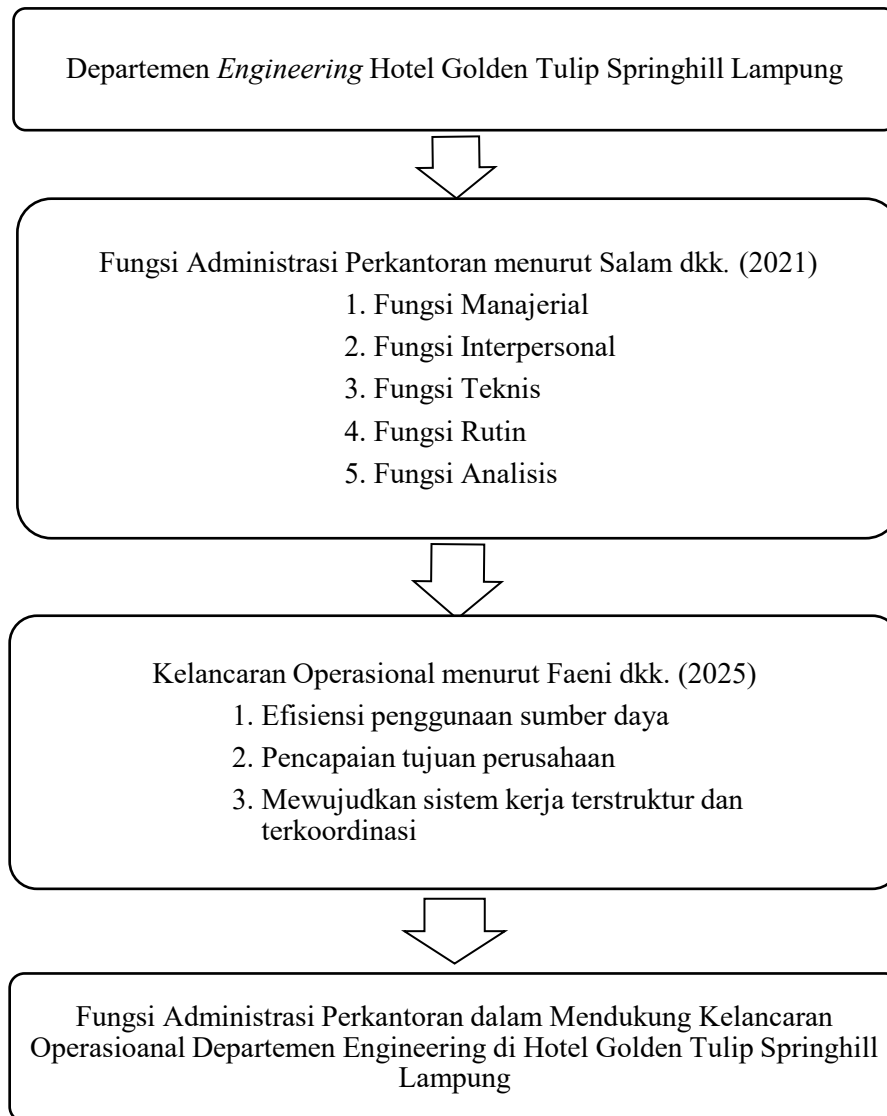
*Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026*

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Administrasi perkantoran memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional organisasi. Menurut Salam dkk. (2021), menyatakan bahwa fungsi administrasi perkantoran meliputi fungsi manajerial, interpersonal, teknis, rutin, dan analisis. Fungsi-fungsi tersebut saling berkaitan dalam menciptakan sistem kerja yang efektif dan efisien.

Menurut Faeni dkk. (2021), tujuan kelancaran operasional adalah untuk mendukung efisiensi penggunaan sumber daya, pencapaian tujuan organisasi, serta terciptanya sistem kerja yang terstruktur dan terkoordinasi.

Berdasarkan hal tersebut, fungsi administrasi perkantoran berperan dalam mendukung kelancaran operasional melalui penerapan fungsi-fungsi yang optimal sehingga mampu meningkatkan efisiensi, mengelola risiko, dan memaksimalkan penggunaan sumber daya. Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran difokuskan pada fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional departemen *engineering* di Hotel Golden Tulip Springhill Lampung.



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026*

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sarafina dan Dafit (2024), menyebutkan bahwa penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk mengkaji fenomena secara mendalam melalui data berupa kata-kata, perilaku, dan hasil observasi yang terjadi secara alami. Penelitian ini mampu memberikan gambaran yang jelas, mendalam, dan menyeluruh mengenai peran administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional departemen *engineering* di Hotel Golden Tulip Springhill Lampung.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan bagian penting dalam penelitian kualitatif karena berfungsi sebagai penentu arah sekaligus batasan dalam proses pengumpulan data. Dengan adanya fokus yang jelas, peneliti dapat lebih terarah dalam menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

Menurut Waruwu (2024), fokus penelitian digunakan untuk menentukan arah penelitian sehingga peneliti dapat menggali data secara mendalam sesuai dengan tujuan penelitian. Sejalan dengan itu, menurut Fikri dkk. (2025), fokus penelitian dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk membatasi ruang lingkup penelitian agar tidak melebar, sehingga proses penelitian menjadi lebih terarah dan sistematis.

Berdasarkan uraian tersebut, fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Administrasi perkantoran di departemen *Engineering* Hotel Golden Tulip Springhill Lampung, yang meliputi kegiatan pencatatan, pengarsipan, pengelolaan data, serta penyampaian informasi.
2. Kelancaran operasional yang berkaitan dengan bagaimana kegiatan administrasi perkantoran mampu mendukung jalannya operasional secara efektif dan efisien di departemen *Engineering*.

Dengan demikian, fokus penelitian ini diarahkan untuk memahami secara mendalam fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional di departemen *Engineering* Hotel Golden Tulip Springhill Lampung.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dilaksanakannya kegiatan penelitian yang digunakan untuk memperoleh data guna menjawab permasalahan yang diteliti. Menurut Dewi dan Trisnarningsih (2022), lokasi penelitian adalah tempat berlangsungnya proses penelitian yang menjadi sumber dalam memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di departemen *Engineering* Hotel Golden Tulip Springhill Lampung. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa departemen *Engineering* memiliki peranan penting dalam menunjang kelancaran operasional hotel, khususnya dalam pengelolaan fasilitas serta kegiatan administrasi yang mendukung aktivitas kerja sehari-hari.

### **3.4 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian merupakan rentang periode yang digunakan peneliti dalam melaksanakan seluruh tahapan penelitian. Menurut Kustiawan dkk. (2025), waktu

penelitian adalah jangka waktu yang digunakan dalam proses penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga penyusunan laporan penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan Desember 2025 melalui kegiatan observasi dan pengumpulan data lapangan selama praktik kerja lapangan (magang). Selanjutnya, pendalaman data dilakukan melalui wawancara dengan informan pada bulan April 2026. Selama periode tersebut, peneliti melakukan pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara dengan informan, serta pengumpulan dokumen yang berkaitan dengan kegiatan administrasi dan operasional di departemen *Engineering*.

### **3.5 Informan Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan menjadi bagian yang sangat penting karena berkaitan dengan kedalaman data yang diperoleh. Informan dipilih secara sengaja (*purposive*) berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung terhadap fenomena yang diteliti, sehingga mampu memberikan informasi yang lengkap dan relevan. Dengan demikian, data yang dihasilkan dapat lebih mendalam dan komprehensif (Memon, *et al.*, 2025). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan.

Sejalan dengan itu, dalam penelitian kualitatif informan merupakan individu yang memberikan informasi terkait fenomena yang diteliti dan dipilih berdasarkan keterlibatan serta pemahamannya terhadap objek penelitian. Informan dalam penelitian kualitatif terdiri atas informan kunci (*key informant*), informan utama, dan informan pendukung yang memiliki peran berbeda namun saling melengkapi dalam proses pengumpulan data penelitian. Informan kunci berperan sebagai sumber informasi utama yang memahami secara mendalam terkait objek penelitian, informan utama merupakan individu yang terlibat langsung dalam fenomena yang diteliti, sedangkan

informan pendukung berfungsi memberikan informasi tambahan guna memperkuat data penelitian (Alaslan dkk., 2023).

Berdasarkan hal tersebut, informan dalam penelitian ini terdiri dari:

a. *Chief Engineering* sebagai informan kunci (*key informant*)

Informan dipilih karena memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola dan mengawasi seluruh kegiatan operasional serta administrasi di departemen *Engineering*.

b. *Admin Engineering* sebagai informan utama

Informan dipilih karena terlibat langsung dalam kegiatan administrasi perkantoran seperti pencatatan, pengarsipan, dan pengolahan data.

c. *Supervisor Engineering* dan *Kitchen & Laundry Technician* sebagai informan pendukung

Informan dipilih karena berperan dalam pelaksanaan operasional serta pengawasan kegiatan teknis di lapangan.

### 3.6 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian kualitatif dibedakan berdasarkan sumber perolehannya. Menurut Katmani dan Arjiman (2025), data dalam penelitian kualitatif terdiri dari data primer dan data sekunder yang digunakan untuk mendukung proses analisis secara komprehensif. Dalam penelitian ini, data yang digunakan meliputi:

a. Data Primer

Menurut Katmani dan Arjiman (2025), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui kegiatan seperti wawancara, observasi, dan partisipasi peneliti di lapangan.

b. Data Sekunder

Menurut Katmani dan Arjiman (2025), menjelaskan bahwa data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melainkan melalui dokumen, arsip, buku, maupun sumber lain yang relevan untuk mendukung penelitian.

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian kualitatif karena menentukan kualitas data yang diperoleh. Menurut Priatna dkk. (2025), teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang valid, akurat, dan sesuai dengan fokus penelitian melalui proses yang dilakukan secara langsung di lapangan.

Lebih lanjut, menurut Priatna dkk. (2025), teknik pengumpulan data umumnya dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi agar data yang diperoleh bersifat komprehensif dan mendalam. Dalam penelitian ini, ketiga teknik tersebut digunakan secara terpadu.

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kegiatan administrasi dan operasional di departemen *Engineering* untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di lapangan. Wawancara dilakukan melalui proses tanya jawab dengan informan. Selain itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen, arsip, dan catatan yang berkaitan dengan penelitian sebagai data pendukung. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### a. Observasi

Menurut Priatna dkk. (2025), observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di lapangan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan administrasi dan operasional di departemen *Engineering* Hotel Golden Tulip Springhill Lampung.

#### b. Wawancara

Menurut Priatna dkk. (2025), wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi yang mendalam terkait fenomena yang diteliti.

### c. Dokumentasi

Menurut Priatna dkk. (2025), dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen, arsip, dan catatan yang berkaitan dengan penelitian sebagai data pendukung.

## 3.8 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. Menurut Fikri dkk. (2025), uji keabsahan data dilakukan untuk menjamin validitas dan akurasi data sehingga hasil penelitian memiliki dasar yang kuat secara ilmiah. Sejalan dengan itu menurut Luthfiyani dan Murhayati (2024), keabsahan data dapat dilakukan melalui berbagai teknik, salah satunya triangulasi yang digunakan untuk menguji kebenaran data dari berbagai sumber.

### 3.8.1 Uji Validitas (*Credibility*)

Menurut Huda dkk. (2024), dalam penelitian kualitatif validitas tidak hanya diukur secara statistik, tetapi lebih menekankan pada tingkat kepercayaan (*credibility*) terhadap data yang diperoleh melalui proses penelitian.

Sejalan dengan itu, Najib dkk. (2024), menyatakan bahwa validitas dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan sejauh mana data yang diperoleh mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan secara mendalam dan autentik. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi dan validitas *member check* sebagai berikut.

#### a. Triangulasi

Menurut Fikri dkk. (2025), triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara membandingkan data dari berbagai sumber, teori, dan waktu untuk memperoleh data yang lebih akurat dan terpercaya. Triangulasi bertujuan untuk

meningkatkan kredibilitas data serta mengurangi kemungkinan bias dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber, teori, dan waktu.

b. *Member Check*

Menurut Luthfiyani dan Murhayati (2024), *member check* merupakan teknik pengujian keabsahan data dengan cara mengembalikan hasil data atau informasi yang telah diperoleh kepada informan untuk memastikan kebenaran dan kesesuaian data tersebut.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas (*Dependability*)

Menurut Najib dkk. (2024), reliabilitas dalam penelitian kualitatif diartikan sebagai konsistensi proses penelitian yang dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Sejalan dengan pendapat tersebut, menurut Fikri dkk. (2025), menjelaskan bahwa reliabilitas dalam penelitian kualitatif dapat dicapai melalui proses penelitian yang sistematis, mulai dari pengumpulan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan yang dilakukan secara konsisten. Selain itu, Menurut Luthfiyani dan Murhayati (2024), menyatakan bahwa untuk menjaga reliabilitas data, peneliti dapat menggunakan beberapa teknik, salah satunya *audit trail*.

a. *Audit Trail*

Menurut Luthfiyani dan Murhayati (2024), *audit trail* merupakan teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis guna memastikan keabsahan dan konsistensi data. Melalui *audit trail*, peneliti dapat menelusuri kembali setiap tahapan penelitian, mulai dari pengumpulan data, proses analisis, hingga penarikan kesimpulan, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, penerapan uji validitas dan reliabilitas telah dilakukan sejak tahap pra-survei. Pra-survei dilaksanakan selama kegiatan magang di departemen *Engineering* Hotel Golden Tulip Springhill Lampung pada periode Juli hingga Desember 2025. Pada tahap tersebut, peneliti melakukan observasi langsung terhadap aktivitas administrasi dan operasional departemen *Engineering* serta melakukan wawancara awal dengan *Chief Engineering* dan *Admin Engineering*.

Hasil observasi dan wawancara awal menunjukkan adanya kesesuaian informasi mengenai proses administrasi yang meliputi *Store Requisition* (SR), *Purchase Requisition* (PR), *Cash Advance* (CA), dan *Work Order* (WO), serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya seperti ketersediaan stok material dan proses pengadaan barang. Kesesuaian informasi tersebut menjadi dasar peneliti dalam menentukan fokus penelitian.

Selanjutnya, untuk memastikan keabsahan data selama penelitian, peneliti menerapkan triangulasi sumber, triangulasi waktu, triangulasi teori, dan *member check*. Sementara itu, audit trail dilakukan dengan mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan dan dinilai valid serta reliabel untuk digunakan dalam analisis penelitian.

### **3.9 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses yang dilakukan untuk memahami makna dari data yang telah diperoleh. Menurut Qomaruddin dan Sa'diyah (2024), analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses yang kompleks dan sistematis yang bertujuan untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Proses ini melibatkan pengelolaan data, interpretasi makna, serta analisis secara induktif yang berkembang secara dinamis sesuai dengan kondisi di lapangan.

Lebih lanjut, analisis data kualitatif dilakukan secara sistematis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan, pemilihan, serta pemfokusan data mentah yang diperoleh dari lapangan agar sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dan mengeliminasi data yang tidak diperlukan.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut Qomaruddin dan Sa'diyah (2024), penyajian data dilakukan untuk menampilkan data dalam bentuk yang terorganisir seperti narasi, tabel, atau bagan sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pola dan hubungan antar data.

c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Menurut Qomaruddin dan Sa'diyah (2024), penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah disusun, kemudian dilakukan verifikasi secara terus-menerus untuk memastikan keabsahan dan konsistensi data.

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional departemen *Engineering* di Hotel Golden Tulip Springhill Lampung, dapat disimpulkan bahwa administrasi perkantoran memiliki peran penting dalam mendukung operasional *engineering* melalui beberapa aspek sebagai berikut:

#### a. Aspek Fungsi Manajerial

Fungsi manajerial telah diterapkan melalui pengaturan pekerjaan, pengendalian dokumen administrasi, pengawasan penggunaan material, serta penentuan prioritas pekerjaan berdasarkan tingkat urgensi. Pelaksanaan fungsi ini membantu pekerjaan *engineering* berjalan lebih terarah, terorganisasi, dan sesuai dengan kebutuhan operasional hotel.

#### b. Aspek Fungsi Interpersonal

Fungsi interpersonal telah diterapkan melalui komunikasi dan koordinasi antara *Admin Engineering* dengan teknisi, gudang (*general store*), *purchasing*, *finance*, serta departemen lain. Fungsi ini membantu kelancaran penyampaian informasi, pengadaan barang, dan pelaksanaan *work order* sehingga operasional *engineering* dapat berjalan lebih terkoordinasi.

#### c. Aspek Fungsi Teknis

Fungsi teknis telah diterapkan melalui penggunaan sistem Visual Hotel Program (VHP), pencatatan *log book engineering*, pengarsipan dokumen, dan rekapitulasi data

*work order*. Fungsi ini membantu pengelolaan data, monitoring pekerjaan, serta pengendalian administrasi operasional secara lebih tertib dan sistematis.

d. Aspek Fungsi Rutin

Fungsi rutin telah diterapkan melalui kegiatan pencatatan penggunaan material, pengarsipan dokumen, penyusunan laporan *cash advance*, serta rekapitulasi *work order* yang dilakukan secara berkala. Kegiatan tersebut membantu menjaga keteraturan administrasi dan mendukung kelancaran pekerjaan *engineering*.

e. Aspek Fungsi Analisis

Fungsi analisis telah diterapkan melalui evaluasi *work order*, pengolahan data operasional, pengendalian penggunaan material, serta penentuan prioritas pekerjaan. Data administrasi digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan sehingga pelaksanaan pekerjaan *engineering* dapat dilakukan secara lebih terarah sesuai kebutuhan operasional hotel.

f. Aspek Kelancaran Operasional

Administrasi perkantoran mendukung kelancaran operasional departemen *Engineering* melalui pengelolaan *work order*, pengendalian penggunaan material, pencatatan pekerjaan, serta koordinasi aktivitas operasional. Pelaksanaan administrasi membantu mendukung efisiensi penggunaan sumber daya, pencapaian tujuan perusahaan, serta terciptanya sistem kerja yang lebih terstruktur dan terkoordinasi. Administrasi juga membantu menjaga kelancaran fasilitas operasional hotel sehingga mendukung kenyamanan tamu dan kualitas pelayanan hotel. Temuan penelitian menunjukkan bahwa administrasi perkantoran tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pencatatan dan pengarsipan, tetapi juga menjadi bagian dari pengendalian operasional yang mendukung pelaksanaan pekerjaan *engineering*. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa keterbatasan stok material di gudang (*general store*), lamanya proses *approval* pengadaan barang, serta keterlambatan pengadaan material secara *online* yang menyebabkan beberapa pekerjaan *engineering* mengalami penundaan dan penumpukan *work order*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran operasional departemen *Engineering* di Hotel Golden Tulip Springhill Lampung, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

a. Bagi Departemen *Engineering* dan Pihak Manajemen Hotel Golden Tulip Springhill Lampung

Pihak manajemen hotel dapat mempertimbangkan pengembangan sistem administrasi pengadaan yang terintegrasi secara digital sehingga informasi mengenai status pengajuan, persetujuan, pemesanan, hingga estimasi kedatangan barang dapat diketahui secara *real-time* oleh departemen terkait. Dengan adanya informasi yang lebih jelas dan mudah diakses, departemen *Engineering* dapat melakukan penyesuaian prioritas pekerjaan serta menentukan langkah penanganan sementara apabila material yang dibutuhkan belum tersedia.

Selain itu, pihak manajemen hotel dapat melakukan peninjauan terhadap alur persetujuan pengadaan material yang berkaitan langsung dengan operasional hotel agar waktu proses administrasi dapat disesuaikan dengan tingkat urgensi kebutuhan tanpa mengabaikan prosedur yang berlaku.

Untuk material yang tidak tersedia di daerah setempat dan harus didatangkan dari luar daerah melalui pengadaan *online*, perencanaan kebutuhan dilakukan lebih awal berdasarkan riwayat penggunaan dan kebutuhan pemeliharaan fasilitas hotel. Hal tersebut diharapkan dapat membantu mengurangi risiko keterlambatan pekerjaan akibat waktu pengiriman material yang relatif lebih lama.

b. Bagi departemen *Engineering* dan Pihak Terkait dalam Proses Pengadaan Barang  
Departemen *Engineering*, *Purchasing*, dan *Finance* diharapkan dapat memanfaatkan sistem informasi yang terintegrasi dalam proses pengadaan barang sehingga perkembangan status pengadaan dapat diketahui oleh seluruh pihak yang

berkepentingan. Dengan tersedianya informasi yang jelas mengenai proses pengadaan, setiap departemen dapat melakukan perencanaan pekerjaan, penentuan prioritas perbaikan, serta tindak lanjut terhadap kebutuhan material sesuai dengan kondisi operasional hotel.

Selain itu, diperlukan kejelasan alur dan batas waktu dalam proses *approval* pengadaan barang, khususnya untuk kebutuhan operasional yang bersifat mendesak. Hal tersebut diharapkan dapat membantu meminimalkan keterlambatan pengadaan material, memperlancar koordinasi antarbagian, serta mengurangi penumpukan *work order* yang belum terselesaikan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan mengkaji penerapan sistem administrasi berbasis digital dalam proses pengadaan barang dan pengelolaan dokumen pada industri perhotelan. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada departemen lain di lingkungan hotel sehingga diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai pelaksanaan fungsi administrasi perkantoran dalam mendukung operasional hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriany, D. 2023. Fungsi Administrasi Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Palembang. *FisiPublik: Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*. **8(2)**: 1-12. [https://journal.uwgm.ac.id/index.php/fisipublik/article/download/1778/1198/7935?utm\\_source=chatgpt.com](https://journal.uwgm.ac.id/index.php/fisipublik/article/download/1778/1198/7935?utm_source=chatgpt.com)
- Alaslan, A., Amane, A. P. O., Suharti, B., Lasmi, N., Rustandi, N., Sutrisno, E., Rustandi, R., Rahmi, S., Darmadi, R., dan Richway, R. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia (PRCI). [https://www.researchgate.net/profile/Amtai-Alaslan/publication/377113255\\_Metode\\_Penelitian\\_Kualitatif/links/65961cd80b2c7472b302bff/Metode-Penelitian-Kualitatif.pdf?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19](https://www.researchgate.net/profile/Amtai-Alaslan/publication/377113255_Metode_Penelitian_Kualitatif/links/65961cd80b2c7472b302bff/Metode-Penelitian-Kualitatif.pdf?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19)
- Annisa, N., dan Kurniadi, R. 2024. Peran Administrasi Perkantoran dalam Meningkatkan Produktivitas dan Koordinasi Antarbagian. *Jurnal Fusion*. **4(04)**: 229-241. <https://fusion.rifainstitute.com/index.php/fusion/article/view/459/479>
- Astuti, P.D., Mahmud, M., dan Bahsoan, A. 2025. Pengaruh Sistem Administrasi Perkantoran Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*. **12(2)**: 1288-1300. <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/ekonomika/article/view/4593/3706>
- Dewi, E.N.S., dan Trisnansih, S. 2022. Kebijakan Pemanfaatan Dana Kelurahan dalam Meningkatkan Kegiatan Pemberdayaan Kelurahan. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*. **7(12)**. <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/10474/6580>
- Faeni, D.P., Ramadhan, D., Septyada, F.P., Maulana, I.P., Nurgiono, R., dan Rahayu, R.A. 2025. Analisis manajemen operasional sumber daya dan proses produksi (studi kasus pada pt. Indofood). *Cendekia: Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah*. **2(5)**: 757-767. <https://manggalajournal.org/index.php/cendekia/article/view/1244/1500>

- Fikri, M.H., Murhayati, S., dan Darmawan, R. 2025. Kebebasan Data dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. **9**(2): 13057-13065. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/27042/18480>
- Kualitatif. *Ahad: Multidisciplinary Journal of Islamic Studies*. **01**(02): 112-119. <https://journal.mutiarahatimoeslem.id/index.php/ahad/article/view/54/38>
- Judijanto, L. 2024. Analisis Efisiensi Operasional, Manajemen Risiko, dan Pengelolaan Sumber Daya terhadap Keberlanjutan Kinerja Keuangan Perusahaan di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan West Science*. **3**(03): 254-264. <https://wnj.westsciences.com/index.php/jakws/article/view/1601/1267>
- Katmani, dan Arjiman. 2025. Penerapan Pendidikan Agama Islam Di Lingkungan Multikultural Bali. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ekonomi*. **10**(2): 221-244. <https://journal.staidenpasar.ac.id/index.php/wb/article/view/701/620>
- Kharismaputra, A.P., Rizkyana, F.W., dan Susanti, A. 2022. Sistem Informasi Administrasi Perkantoran: Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas. *Business and Accounting Education Journal (BAEJ)*. **3**(3): 402-407. <https://journal.unnes.ac.id/sju/baej/article/view/68922/24330>
- Kustiawan, W., Andini, Syahputra, R., Fitri, A., dan Ginting, T.R. 2025. Pengalaman Penggunaan Media Sosial dalam Memaknai Perubahan Sosial: Studi Kualitatif Deskriptif Pada Generasi Milenial dan Z di Kota Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. **9**(2): 14216-14224. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/27525/18646>
- Luthfiyani, P.W., dan Murhayati, S. 2024. Strategi Memastikan Keabsahan Data Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. **8**(3): 45315-45328. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/21803/15330>
- Mariani. 2022. Manajemen Operasional Pada Proses Produksi Perusahaan. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. **2**(1): 95-108. <https://researchhub.id/index.php/optimal/article/view/1362/1195>

- Memon, S., Soomro, M., and Khaskheli, M. (2025). Purposive Sampling Technique and its Application in Qualitative Research. *Journal of Social Science Research*, **9**(1), 1-10. <https://doi.org/10.1108/apjie-04-2023-0071>
- Najib, M.A., Hasyim, W., dan Anam, S. 2026. Validitas Dan Realibilitas Dalam Penelitian Kualitatif. *Pediaqu: Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*. **5**(2): 1507-1518. <https://publisherqu.com/index.php/pediaqu/article/view/3985/3470>
- Nisa, A.L., Mukarromah, S.S., dan Rhosyidy, M.D. 2025. Peran Administrasi Dalam Mendukung Operasional Harian Di PT BPR Jatim KC Jember. *Jurnal Penelitian Nusantara*. **1**(3): 431-434. <https://padangjurnal.web.id/index.php/menulis/article/view/135/129>
- Prasetyo, A., dan Ramadhan, F. (2021). Efektivitas Sistem Administrasi Perkantoran dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, **12**(1). <https://jurnal.tbu.ac.id/index.php/jsab/article/download/187/62/>
- Priatna, T., Nurfauji, B.B., Nuraeni, D., Sari, E.S.M., Agasha, P.S., dan Ulum, R.R. 2025. Teknik Pengumpulan Data Dalam Pendekatan Kualitatif. *Merdeka Indonesia Journal International (MIJI)*. **5**(2): 707-713. <https://www.merdekaindonesia.com/index.php/MerdekaIndonesiaJournalInternati/article/view/473/262>
- Putri, D.J., dan Nurhadi. 2024. Pelaksanaan Administrasi Dalam Mendukung Operasional Pada PT Alternative Media Group Kantor Cabang Surabaya. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Mandiri (JPMM)*. **2**(2): 156-161. <https://mandyymm.org/index.php/jpmm/article/view/739/784>
- Salam, R., Akib, H., dan Arsalan, S. 2021. Fungsi Administrasi Perkantoran Modern dalam Mendukung Pelaksanaan Organisasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik*. **17**(1): 79-94. <https://makassar.lan.go.id/jap/index.php/jap/article/view/57/37>
- Sarafina, dan Dafit, F. 2024. Studi Kualitatif Deskriptif Terhadap Strategi Guru Dalam Menanamkan Sikap Toleransi Siswa Sekolah Dasar. *ELSE (Elementary School Education Journal)*. **8**(2). <https://journal.um-surabaya.ac.id/pgsd/article/download/23610/8140>

- Suryanto, A., dan Nugroho, D. (2021). Coordination and Standardization in Operational Workflows. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, **12**(3), 77–90. <https://doi.org/10.61722/jiem.v3i1.3461>
- Suwita, R., dan Fauzi, A. 2022. Literature Review: Analisis Penerapan Standard Operasional Procedur (SOP) Terhadap Produktivitas Karyawan Bagian Cutter Size PT. Tjiwi Kimia. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*. **2**(3): 09-15. <https://journal.admi.or.id/index.php/JAMAN/article/view/348/372>
- Suzana, L., Setiawan, R., dan Syafira, D. (2024). Streamlining Operational Processes for Organizational Performance. *Jurnal Administrasi & Manajemen*, **8**(1), 45–60. <https://doi.org/10.22334/jihm.v14i2.281>
- Walenta, A.Y. 2022. Fungsi Administrasi Kantor Lurah Sangele Kecamatan Pamona Puselemba dalam Menunjang Efektivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. **4**(6): 10523-10534. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/10067/7678>
- Waruwu, M. 2024. Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*. **5**(2): 198-211. <https://afeksi.id/jurnal/index.php/afeksi/article/view/236/pdf>