

**PROSES PELAYANAN TAKING ORDER FOOD
AND BEVERAGE DI HOTEL MERCURE KUTA
BEACH BALI**



**OLEH
PUTU AGUS ADHITYA DIYASTAWAN
NIM 2115713151**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PROSES PELAYANAN TAKING ORDER FOOD
AND BEVERAGE DI HOTEL MERCURE KUTA
BEACH BALI**



**OLEH
PUTU AGUS ADHITYA DIYASTAWAN
NIM 2115713151**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putu Agus Adhitya Diyastawan
NIM : 2115713151
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul: "PROSES PELAYANAN TAKING ORDER FOOD AND BEVERAGE DI HOTEL MERCURE KUTA BEACH BALI" adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuansaya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 12 juli 2024

Yang menyatakan,



Putu Agus Adhitya Diyastawan

NIM. 2115713151

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**PROSES PELAYANAN TAKING ORDER FOOD AND BEVERAGE DI HOTEL
MERCURE KUTA BEACH BALI**

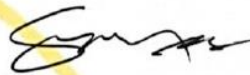


Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

(Putu Agus Adhitya Diyastawan)

2115713151

Badung, 26 Agustus 2024

Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Wayan Siwantara, SE, M.M. NIP. 196503071992031002	
Dosen Penguji 1, Putu Sandra Putri Astariani, S.S. M.Hum. NIDN. 0008089701	
Dosen Penguji 2, Kadek Eni Marhaeni, SE, MM. NIP. 196203141993032002	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2,



I Wayan Siwantara, SE, M.M.
NIP. 196503071992031002



I Made Sarjana, SE, M.M.
NIP. 196403131990032003

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA., Ph.D
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Wiastara, S.Psi., M.Si
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Proses Pelayanan Taking Order Food and Beverage Di Hotel Mercure Kuta Beach Bali” dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya.

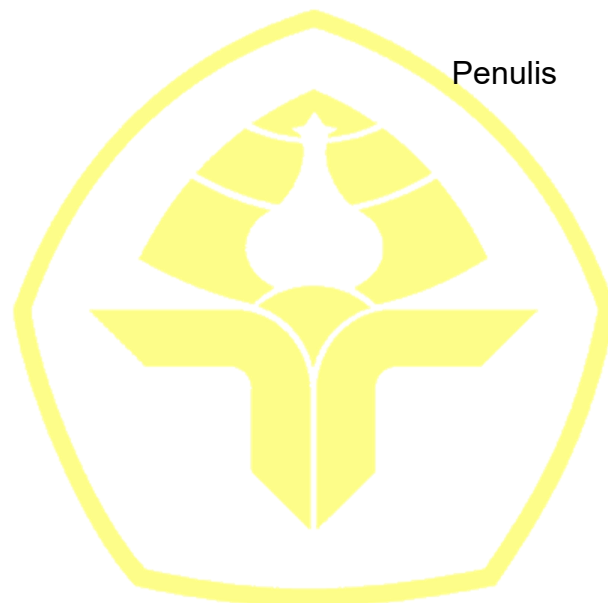
Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis dibantu oleh berbagai pihak, maka dari itu penulis menyampaikan terima kasih atas dukungannya kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan Fasilitas selama melaksanakan Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri bali yang telah berkenan memberikan dukungan dan pengarahan demi terselesainya tugas akhir ini. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si selaku ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberikan petunjuk dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini agar mampu terselesaikan tepat pada waktunya.

3. I Wayan Siwantara, SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
4. I Made Sarjana, SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
5. Bapak I Putu Risnawan selaku manager Food and Beverage Hotel Mercure Kuta Beach Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan dan memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Kedua orang tua penulis serta seluruh keluarga tercinta yang memberikan dukungan dan bantuan baik secara moral maupun material dalam penyusunan tugas akhir.
7. Teman-teman dan sahabat yang telah banyak membantu, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
8. Semua pihak yang telah membantu secara materi , dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Penulis menyadari tugas akhir ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini.
10. Akhir kata penulis memyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan kritik dan saran demi

kesempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca baik yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Bali ataupun diluar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 19 July 2024



Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
PROSES PELAYANAN TAKING ORDER FOOD AND BEVERAGE DI HOTEL MERCURE KUTA BEACH BALI	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I.....	1
PENDAHULAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. POKOK MASALAH	3
C. TUJUAN PENELITIAN	3
D. MANFAAT PENELITIAN.....	3
E. METODE PENELITIAN	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Proses Pelayanan	9
B. Pelayanan Food And Beverage.....	15

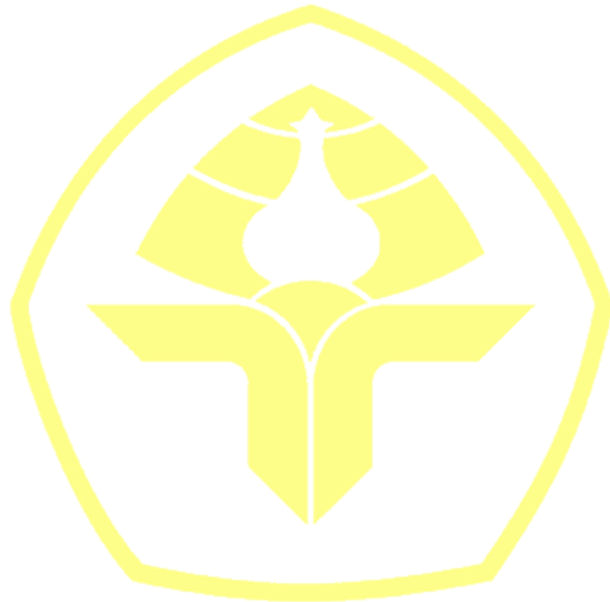
C. Flowchart.....	24
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	31
A. Sejarah Perusahaan.....	31
B. Bidang Usaha.....	34
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Kebijakan Mercure Kuta Beach Bali Pada Proses Pelayanan <i>Taking Order Food and Beverage</i>	51
B. Analisi dan Interpretasi Data	58
BAB V	68
SIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. SIMPULAN	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	73



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol-simbol.....	25
-------------------------------	----



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Contoh Flowchart Squence.....	28
Gambar 2. 2 Contoh Flowchart Branching.....	29
Gambar 2. 3 Contoh Flowchart Looping	29
Gambar 3. 1 Profil Mercure Kuta Beach Bali	32
Gambar 3. 2 Logo Mercure Kuta Beach Bali	33
Gambar 3. 3 Superior Room.....	34
Gambar 3. 4 Superior Twin Room.....	35
Gambar 3. 5 Deluxe Double Bad Room.....	36
Gambar 3. 6 Deluxe Twin Room.....	36
Gambar 3. 7 Deluxe Double Balcony Room	37
Gambar 3. 8 Deluxe Double Ocean View Room.....	38
Gambar 3. 9 Deluxe Twin Ocean View Room.....	38
Gambar 3. 10 Suite Junior Room.....	39
Gambar 3. 11 Alang-alang Restaurant.....	40
Gambar 3. 12 Lotus Bar.....	41
Gambar 3. 13 Sunset Bar	41
Gambar 3. 14 Sunset pool	42
Gambar 3. 15 Ginger SPA	43
Gambar 3. 16 Struktur organisasi Departemen FB pada Mercure kuta Beach Bali.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

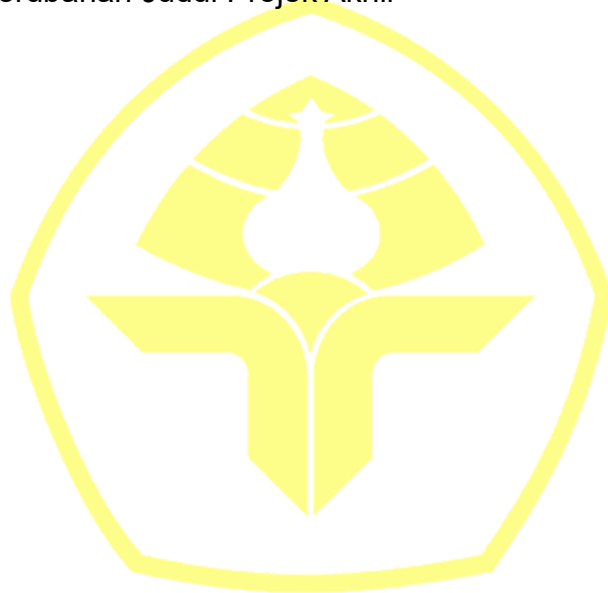
LAMPIRAN 1 Proses Bimbingan

LAMPIRAN 2 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir

LAMPIRAN 3 Dokumentasi wawancara

LAMPIRAN 4 Daftar Pertanyaan

LAMPIRAN 5 Perubahan Judul Projek Akhir



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan sebuah usaha dan dikelola untuk menyediakan fasilitas kamar dan juga pelayanan makanan serta minuman kepada khalayak umum yang sedang bepergian dan dapat membayar sesuai dengan apa yang didapat (Rakhmawati & Hadi, 2015: 80). Hotel memiliki beberapa fasilitas pelayanan yang diberikan, seperti penginapan dan makanan serta minuman. Bagian khusus yang mempunyai tanggung jawab untuk penyedia makanan dan minuman adalah Food and Beverage Department.

Dalam memenuhi kebutuhan tamu tersebut, hotel memiliki salah satu department yang khusus menyiapkan produk makanan dan minuman. Food and beverage department bertanggung jawab atas segala persiapan, pengolahan, dan penyajian makanan atau

minuman untuk tamu. Dalam hal ini food and beverage department dibedakan menjadi dua yaitu food and beverage service department dan food and beverage product department. Food and beverage service dan food and beverage product department bekerjasama memenuhi kebutuhan tamu dengan order menu yang diinginkan, baik tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang tidak menginap di hotel. Taking order merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dibutuhkan di bagian food and beverage service. Taking order berarti menerima dan mencatat pesanan makanan dan minuman, baik langsung maupun tidak langsung, yang selanjutnya diteruskan kebagian yang terkait. Taking order dapat dilakukan di bagian room service, restaurant, bar dan banquet. Food and beverage service dan product di Hotel Mercure Kuta Beach Bali, memberikan pelayanan di Alang-Alang Restaurant dalam melayani breakfast, ala carte, dan room service. Pelayanan yang diberikan oleh Hotel Mercure Kuta Beach Bali dalam melayani tamu masih belum maksimal, karena, terkendala beberapa masalah dalam penguasaan menu dan rasa kurang percaya diri. Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai Penanganan Taking Order pada Food and Beverage Service di Hotel Mercure Kuta Beach Bali.

B. POKOK MASALAH

Dari uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut “Bagaimana proses pelayanan taking order food and beverage pada Mercure Kuta Beach Bali

C. TUJUAN PENELITIAN

Mengetahui proses pelayanan dalam taking order food and beverage pada Mercure Kuta Beach Bali

D. MANFAAT PENELITIAN

Jika tujuan ini dapat dicapai, maka penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Dapat mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah dan mengembangkan kreatifitas yang di miliki mahasiswa. Hasil kajian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam menambah dan memperluas pengetahuan bagi mahasiswa dalam mengidentifikasi suatu masalah yang sedang terjadi khususnya mengenai sistem pelayanan terhadap kepuasan tamu.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah referensi-referensi bagi peneliti selanjutnya dan sebagai pemenuhan

terhadap akreditasi pada program jurusan yang ada di Politeknik Negeri Bali khususnya.

3. Bagi Mercure Kuta Beach Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan, saran, dan bahan pertimbangan serta acuan dalam melayani tamu sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Mercure Kuta Beach Bali

E. METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada bagian Food and Beverage Department di Hotel Mercure Kuta Beach Bali yang berlokasi di Jalan. Pantai Kuta Br Pande Mas No.10 X, Kuta, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361..

2. Objek Penelitian

Adapun menjadi objek penelitian ini adalah Proses Pelayanan Taking Order Food And Beverage di Hotel Mercure Kuta Beach Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Data Kualitatif. Data Kualitatif adalah data yang berbentuk kata, gambar dan kalimat (Sugiyono, 2017).

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder menurut Sugiyono (2018:456) :

1) Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer dari penelitian ini ialah hasil wawancara dari Pimpinan Perusahaan maupun dari karyawan Mercure Kuta Beach Bali.

2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Pada data sekunder ini peneliti dapat melihat, membaca, mempelajari dan memahami melalui buku serta dokumen contoh yang saya ambil adalah data SOP.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi menurut Miharjo (2020:20) yaitu observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi dengan mencatat kegiatan dan data yang ada hubungannya dengan tugas-tugas Food and Beverage di Hotel Mercure Kuta Beach Bali.

2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:317) yaitu teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus teliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam penelitian ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung bertatap muka

dengan pihak Karyawan maupun Pimpinan di Hotel Mercure Kuta Beach Bali.

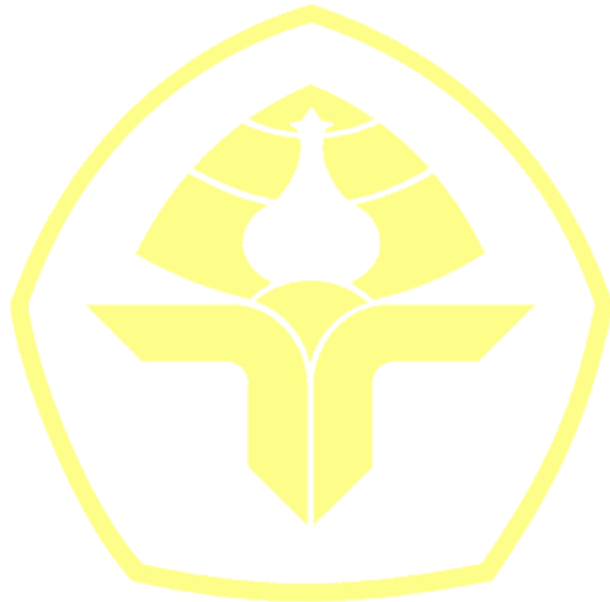
3) Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015:329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dokumentasi berupa foto baik yang penulis ambil sendiri maupun yang penulis dapat dari Sosial Media perusahaan sebagai teknik pengumpulan agar memudahkan penulis untuk melengkapi bahan informasi dalam penelitian.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data menurut Sugiyono (2015:244) merupakan proses mencari dan menyusun suatu data secara sistematis. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, catatan lapangan dan bahan-bahan lain. Metode analisis data ini dipakai dalam menyusun laporan ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Menurut Widyastuti (2021:61) Penelitian deskriptif kualitatif adalah

penelitian yang menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta data yang diperoleh berupa kata-kata tertulis atau lisan dari karyawan dan perilaku yang diamati di Hotel Mercure Kuta Beach Bali.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Proses Pelayanan Taking Order Food and Beverage di Hotel Mercure Kuta Beach, maka dapat disimpulkan bahwa: Proses pelayanan Food and Beverage (F&B) di Mercure Kuta Beach Bali melibatkan serangkaian tahapan penting yang memastikan pengalaman makan yang menyenangkan dan memuaskan bagi para tamu, dimulai dari persiapan awal, briefing staf, pembukaan restoran, penataan meja, dan pengecekan bahan makanan oleh chef dan tim dapur, untuk menjamin semua bahan dalam kondisi baik dan siap digunakan, tamu disambut dengan ramah oleh pelayan, ditempatkan di meja yang sesuai, dan diberikan penjelasan mengenai menu, pengambilan pesanan, kemudian pesanan tersebut dimasukkan ke dapur (Kitchen), pesanan yang diterima oleh tim dapur diproses dengan

hati-hati, makanan dimasak sesuai pesanan dengan perhatian terhadap kualitas dan presentasi, kemudian menyajikan minuman terlebih dahulu, diikuti oleh makanan, sambil terus memantau kepuasan tamu dan menangani pesanan tambahan jika diperlukan, setelah tamu selesai makan piring dibersihkan dari meja, dan jika ada, pesanan dessert atau kopi disajikan dan pembayaran dilakukan dengan metode yang diterima oleh restoran, akhirnya setelah tamu meninggalkan restoran, meja dibersihkan dan diatur ulang, dan prosedur penutupan harian dilakukan oleh staf, setiap tahap dalam proses ini penting untuk memastikan operasional restoran berjalan lancar dan memberikan pengalaman yang positif bagi tamu, semua langkah dilakukan dengan cermat dan profesional untuk memenuhi standar tinggi dalam kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

B. Saran

1. Peningkatan Pelatihan Staf: Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, pelatihan rutin bagi semua staf sangat penting. Ini termasuk pengetahuan tentang menu, keterampilan komunikasi, teknik pelayanan, dan kebijakan kesehatan dan keselamatan makanan. Pelatihan juga harus mencakup penggunaan teknologi baru seperti sistem POS yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi pengambilan pesanan.

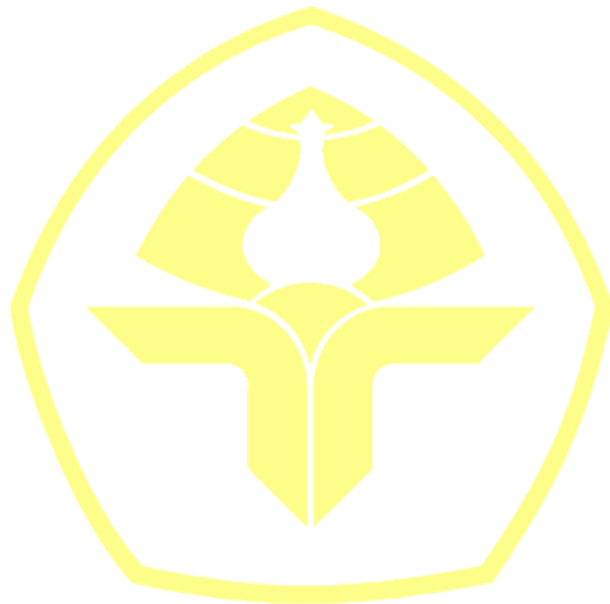
2. Peningkatan Sistem Teknologi: Mengintegrasikan teknologi seperti aplikasi pemesanan online, sistem manajemen reservasi, dan pembayaran digital dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan kemudahan bagi pelanggan. Selain itu, teknologi ini dapat membantu dalam manajemen stok dan analisis data untuk pengambilan keputusan yang lebih baik.
3. Feedback dan Evaluasi Berkala: Melakukan survei kepuasan pelanggan secara rutin dan mengadakan evaluasi internal dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu perbaikan. Mengambil tindakan berdasarkan umpan balik pelanggan dapat meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan. Selain itu, evaluasi kinerja staf dan sistem secara berkala juga penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan selalu terjaga dan ditingkatkan.

Dengan mengikuti kesimpulan dan saran ini, restoran dapat memastikan bahwa mereka tidak hanya memenuhi standar layanan yang tinggi tetapi juga terus beradaptasi dan meningkatkan diri sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan tren industri.

DAFTAR PUSTAKA

- Rakhmawati, N., & Hadi, S. P. (2015). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel melati di Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 23(1), 80-88.
- Komar, S. (2014). *Manajemen Food and Beverage*. Graha Ilmu.
- Mertayasa, I. G. P. (2012a). *Food and Beverage Service Operation*. Penerbit Andi.
- Miharjo, S. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Widyastuti, R. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Deepublish.
- Pintar Jualan. (n.d.). Taking order adalah. Retrieved July 15, 2024, [https://www.pintarjualan.com/2022/07/taking-order-adalah.html](#)
- Rama, I. G. A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Rujak Gula Bali Di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan (JIRK)*, 7(3), 822–831.
- Rama, I. G. A. A. (2022). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran Bebek Bengil Ubud Gianyar. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Ekowisata*. Submitted.

Rama, I. G. A. A. (2022). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel The Kayon Jungle Resort Ubud Gianyar. Jurnal Manajemen Bisnis Dan Ekowisata. In press.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI