

**PERAN DAN TUGAS ADMIN FOOD AND BEVERAGE
SERVICE PADA HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA**



**NI KOMANG ERAWATI
NIM. 2015713087**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Administrasi.....	13
B. <i>Job Description</i> Staff Administrasi.....	14
C. Peran Administrasi.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	20
A. Sejarah Perusahaan.....	20
B. Bidang Usaha.....	21
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Kebijakan Perusahaan	35
B. Analisis dan Interpretasi Data	36
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	54
A. Simpulan	54
B. Saran:.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Restoran Pasar Market Cafe.....	23
Gambar 3.2 Nudi Beach Bar	24
Gambar 3.3 Duke's Bar	25
Gambar 3.4 Struktur Organisasi	26
Gambar 4.1 Proses Pembuatan Report Revenue.....	39
Gambar 4.2 Proses Telepon Masuk	42
Gambar 4.3 Proses Telepon Keluar.....	41
Gambar 4.4 Proses Mengelola arsip.....	43
Gambar 4.5 Proses Order Barang	46



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan	58
Lampiran 2. Food Tag.....	59
Lampiran 3. Form Guest Comment	60
Lampiran 4. Form Order Barang.....	61
Lampiran 5. Aplikasi Talenta.....	62
Lampiran 6. Form Breakfast Tracking Record	63
Lampiran 7. Form Absen Training.....	64
Lampiran 8. Form Inventory Beverage	65
Lampiran 9. Form Petty Cash.....	66



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang



Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang paling sering dikunjungi oleh wisatawan mancanegara dan wisatawan lokal karena Bali memiliki keindahan alam dan budaya yang menjadi primadona bagi wisatawan yang datang ke Bali. Pariwisata di Bali mampu berkembang pesat karena keberagaman daya tarik wisatanya, mulai dari destinasi, kesenian, adat istiadat, serta arsitektur tradisional khas Bali. Karena budaya dan obyek pariwisatanya yang unik menjadikan Bali sebagai destinasi pariwisata yang ramai dikunjungi oleh wisatawan.

Industri pariwisata merupakan usaha pariwisata yang terkait dalam menghasilkan barang ataupun jasa untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan yang ingin berlibur kesuatu daerah tersebut. Barang atau jasa yang menjadi kebutuhan para wisatawan meliputi pelayanan perjalanan, restoran, penginapan, transportasi, fasilitas rekreasi, dan lain sebagainya. Industri pariwisata sangat

berhubungan erat dengan industri perhotelan karena menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu daerah dalam mempromosikan atau mengundang wisatawan untuk datang ke salah satu daerah. Industri perhotelan merupakan segala bentuk usaha yang berhubungan dengan penyediaan akomodasi dalam menginap, makan dan minum serta fasilitas jasa lainnya. (Budyasa *et al.*, 2018)

Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada dikawasan Nusa Dua tepatnya di Jl. Pratama, No. 86, Benoa. Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua memiliki beberapa departemen dimana masing-masing departemen memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan pendapatan hotel dan memiliki tanggung jawab yang berbeda yaitu *Front Office Departement*, *House Keeping Departement*, *Food and Beverage Departement*, *Engineering Departement*, *Human Resources Departement*, *Sales and Marketing Departement*, dan *Accounting Departement*.

Salah satu departemen yang berperan penting dalam pendapatan hotel yaitu *Food and Beverage Departement*. *Food and Beverage Departement* merupakan salah satu bagian yang berperan penting dalam industri perhotelan karena selain melalui penjualan kamar pendapatan hotel juga bersumber dari layanan jasa makanan dan minuman yang di berikan kepada tamu. *Food and Beverage Departement* merupakan bagian yang mengurus dan bertanggung

jawab dalam hal penyediaan (*production*) dan pelayanan (*service*) akan makanan dan minuman untuk tamu-tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel dengan tujuan untuk mendapatkan *income* atau *revenue*.

Food and Beverage Departement dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Product* (FBP) dan *Food and Beverage Service* (FBS). Dimana *Food and Beverage Product* merupakan bagian yang membuat makanan, mulai dari proses pemasakan sampai menjadi makanan yang sesuai dengan *standard recipe* dengan cita rasa tinggi sedangkan *Food and Beverage Service* adalah bagian yang bertugas menangani perhidangan makanan dan minuman, menyiapkan berbagai jenis minuman seperti *juice*, *coffee*, *wine*, *cocktail* dan *mocktail*. *Food and Beverage Service* juga berfungsi sebagai penjamu makanan dan minuman kepada tamu hotel. Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua memiliki tiga outlet yaitu Restoran Pasar Market, Nudi Beach Bar dan Dukes.

Pada *Food and Beverage Service* terdapat beberapa bagian yaitu *Food and Beverage Director*, *Restaurant Manager*, *Bar Manager*, *FB Supervisor*, *Bar Supervisor*, *Server*, *Bartender*, *Hostess* dan Admin. Bagian admin *Food and Beverage Service* mempunyai peranan atau tugas untuk membantu mengurus segala kegiatan administrasi yang diperlukan oleh departemen. Menurut (George Terry, 2018) kegiatan adminitrasi adalah kegiatan

perencanaan, pengendalian dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran serta penggerak mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kegiatan administrasi yang dilaksanakan di *Food and Beverage Service* seperti membuat *report revenue*, membuat orderan barang (*market list*, *store request* dan *reservasi*), membuat BEO, mengurus absensi, membuat *food tag* dan lain sebagainya. Selain kegiatan administrasi tersebut bagian admin *Food and Beverage* turut serta berperan dalam membantu kelancaran kegiatan operasional, hal ini disebabkan karena jumlah tamu yang meningkat sehingga memerlukan banyak tenaga untuk melancarkan kegiatan operasional. Jumlah karyawan *Departement Food and Beverage Service* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua saat ini yaitu memiliki 13 *staff* dengan 4 *leader*, 24 *daily worker* dan 3 *trainee*.

Dalam menjalankan tugasnya admin *Food and Beverage Service* mengalami beberapa hambatan yang menyebabkan kurang efektifnya dalam menyelesaikan pekerjaan administrasinya. Hambatan-hambatan tersebut yaitu yang pertama pada hari-hari tertentu terdapat banyak *event* yang memerlukan banyak orang untuk mempersiapkan *event* tersebut sehingga di operasional kekurangan karyawan, karena hampir semua *event* melibatkan *departement Food and Beverage*, *event-event* tersebut adalah *wedding ceremony*, *group meeting*, *romantic dinner*, *theme night*

(*Satay Night, BBQ Night, and Balinese Night*) dan *training* seperti *Brand Orientation, Tsunami Training, Check In Conversation Training* dan sebagainya, dalam seminggu terdapat 2 sampai 5 *event* sehingga dalam sebulan ada sekitar 18 *event*, hal tersebut menyebabkan admin perlu ikut membantu operasional dan membuat tugas pokok administrasi menjadi tertunda. Yang kedua, selain karena jumlah karyawan yang sedikit, pembagian tugas yang kurang efektif menyebabkan banyak pekerjaan yang tidak terselesaikan sehingga memerlukan banyak waktu dan tambahan orang. Yang ketiga, saat situasi *high season* admin harus membantu breakfast seperti menjadi *hostess* atau menjadi *waitress* untuk mengantarkan kopi, hal tersebut menyebabkan tugas administrasi menjadi tertunda. Yang keempat, selain hambatan dari operasional sarana penunjang pekerjaan yang kurang memadai seperti komputer juga menjadi hambatan bagi admin dalam melaksanakan tugas administrasinya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka Penulis akan mengkaji lebih dalam mengenai peran dan tugas bagian Admin *Food and Beverage Service* serta bagaimana cara mengatasi kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan tugas-tugas tersebut dengan mengambil judul "Peran dan Tugas Admin Food and Beverage Service pada Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua".

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah peran dan tugas Admin *Food and Beverage Service* pada hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?
2. Apa saja kendala yang dihadapi serta solusi yang dilakukan Admin *Food and Beverage Service* pada Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan dari uraian di atas adalah:

1. Untuk mengetahui peran dan tugas Admin *Food and Beverage Service* pada Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi serta solusi yang dilakukan oleh Admin *Food and Beverage Service* pada hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III Administrasi Bisnis.
 - b. Untuk menambah pengetahuan, wawasan dan keterampilan dan mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan di lapangan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi kepustakaan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah terkait.
- b. Dapat menciptakan kerjasama yang baik antara mahasiswa dengan perusahaan yang bersangkutan serta agar mengetahui seberapa mampu seorang mahasiswa dapat menerapkan pembelajaran yang sama ini diperoleh dari Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan kepada perusahaan agar dapat mengambil langkah-langkah selanjutnya dalam menjalankan operasional perusahaan

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yang beralamat di Jl. Pratama No. 86, Benoa, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung.

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah peran dan tugas bagian Admin *Food and Beverage Service*, Kendala

yang dihadapi serta solusi untuk memecahkan kendala tersebut pada hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua

3. Data Penelitian

a Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah kualitatif, yang berbentuk kata, kalimat, narasi, gerak tubuh, ekspresi dan gambar (Sugiyono, 2019a). Data kualitatif dalam penelitian ini adalah profil hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

b Sumber Data

Berikut ini sumber data dalam penelitian ini:

1) Data primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yakni yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden (Luis dan Moncayo, 2019). Data Primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara penelitian dengan narasumber. Wawancara akan penulis lakukan dengan Manajer Restoran.

2) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara seperti orang lain

dan dokumen (Luis dan Moncayo, 2019). Data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa:

a). Laporan atau informasi mengenai Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua

b). Struktur Organisasi Departement *Food and Beverage Service*

c). Data jumlah karyawan *Departement Food and Beverage Service*

d). Data jumlah *event* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua

3) Kepustakaan (buku-buku dan skripsi)

4) Internet (jurnal, artikel)

c Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Metode pengumpulan data merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Adapun tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai sumber dan cara sebagai berikut:

1). Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Mengumpulkan beberapa data dan informasi dengan bantuan macam-macam material yang terdapat di ruang

perpustakaan, serta mengumpulkan beberapa literatur kepustakaan, buku, dan karya tulisan ilmiah yang berhubungan tentang permasalahan yang diteliti.

2). Penelitian Lapangan (*Field Research*).

Yaitu mengumpulkan data melalui penelitian lapangan dengan menggunakan metode sebagai berikut :

a). Observasi.

Pengertian observasi menurut Nasution dalam Suiyono (2019:457) adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi, data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan electron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas. Metode ini digunakan untuk mengetahui dan mengamati tugas

b). Wawancara.

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya (Sugiyono, 2019). Wawancara dilakukan oleh penulis dengan

mengadakan tanya jawab secara langsung dengan Manajer Restoran maupun staff Food and Beverage Service mengenai topik permasalahan.

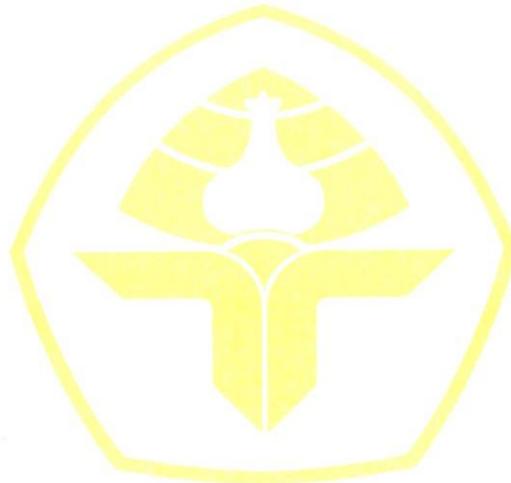
c). Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2019) dokumentasi 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. studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara akan lebih dipercaya karena hasil penelitian observasi dan wawancara akan lebih dipercaya bila didukung oleh adanya suatu dokumen.

4. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2019) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data, dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian

kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

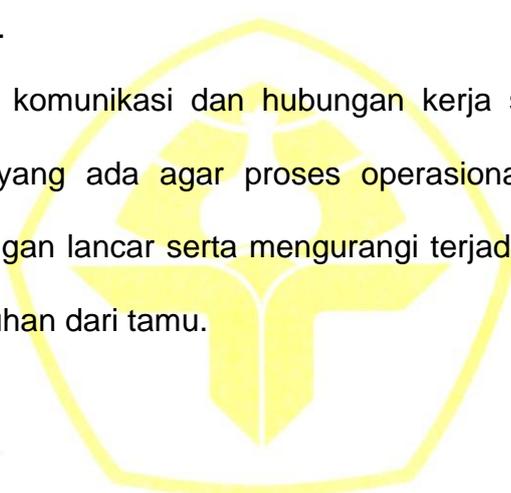
Berdasarkan hasil dari pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Peran Admin *Food and Beverage* pada Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yaitu sebagai asisten *Restaurant Manager*, sebagai penghubung antara head Department pada hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yang memiliki keperluan dengan *Food and Beverage Department*, pengelola dan penyaring informasi dan membantu dalam mengambil keputusan, sebagai admin *food and beverage* memiliki tugas yang dikerjakan dan tugas tersebut yaitu menyiapkan *report revenue* untuk *breafing*, menangani telepon, mengelola arsip. Meng-*upload schedule* karyawan pada sistem Talenta, membuat orderan barang, membuat *summary guest comment*, menyediakan form, membuat food tag dan work order.

2. Adapun kendala-kendala yang dihadapi serta solusi yang dilakukan oleh admin *F&B Department* pada kegiatan administrasi food and beverage department di hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yaitu yang pertama kekurangan form seperti form pesan telepon dan form order barang, untuk mengatasi itu admin mencatat semua pesan telepon dan admin menanyakan mengenai barang yang akan di order dan nama itemnya di sistem, kemudian membuat formnya sendiri. Yang kedua seringkali admin membantu kegiatan operasional dan solusi yang dapat dilakukan oleh seorang admin yaitu agar admin mengerjakan tugas pokok atau tanggung jawab pekerjaan sebagai admin *F&B Service* terlebih dahulu sebelum membantu kegiatan operasional, kendala yang ketiga yaitu kurangnya sarana dan prasarana seperti mesin print berwarna dan komputer di *office food and beverage service* menyebabkan terganggunya pekerjaan seorang admin. Adapun solusi yang dilakukan yaitu dengan melaminating *food tag* yang sudah diprint sehingga *food tag* tersebut dapat digunakan dalam waktu yang sangat panjang, untuk mengatasinya kurangnya komputer admin harus membawa laptop agar dapat mengerjakan tugasnya ketika komputer digunakan oleh orang lain.

B. Saran

1. Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis maka penulis dapat menyarankan kepada perusahaan untuk dapat menyediakan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan setiap departemen seperti penyediaan printer berwarna di office F&B untuk memudahkan pekerjaan yaitu mencetak food tag atau lain sebagainya.
2. Mempererat komunikasi dan hubungan kerja sama antara semua departemen yang ada agar proses operasional hotel dapat terus berjalan dengan lancar serta mengurangi terjadinya kesalahan yang memicu keluhan dari tamu.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Aria Mulyapradana, Atik Indah Lazulfa. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kkualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Insitusi Politenik Ganesha Medan. 1(2) : 1-17
- Soffiya Ranti. 2020. 10 Tugas Administrasi Umum – Pengertian, Fungsi, dan Skill yang Dibutuhkan. Artikel Pendidikan dan Karir : Jakarta
- Abu Narbuko Cholid, A. (2013). Metodologi Penelitian. Bumi Aksara
- Dwi Latifatul Fajri. 2022. Staff Administrasi. kata data co.id : Jakarta
- Ihsan Kabul Widodo. 2022. Makalah Food and Beverage Service. SMK Ma'arif Sleman : Sleman
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :Alfabeta, CV.
- Sugiyono, P. D. (2019a). metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D (D. I. S. S.Pd, MT (ed.)). ALFABETA, cv.
- Sugiyono, P. D. (2019b). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (D. I. S. S, Pd, MT (ed.))
- Top Karir Indonesia. 2021. Keahlian yang Wajib Dimiliki Seorang Staff Administrasi. PT. TOP KARIR INDONESIA : Jakarta