

**TINJAUAN TUGAS ADMIN FOOD AND BEVERAGE
DALAM MENDUKUNG KELANCARAN KERJA
MANAJER FOOD AND BEVERAGE
PADA LV8 RESORT HOTEL CANGGU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ni Made Ayu Kartika Dewi

NIM. 2215713120

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**TINJAUAN TUGAS ADMIN FOOD AND BEVERAGE
DALAM MENDUKUNG KELANCARAN KERJA
MANAJER FOOD AND BEVERAGE
PADA LV8 RESORT HOTEL CANGGU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ni Made Ayu Kartika Dewi

NIM. 2215713120

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Made Ayu Kartika Dewi

NIM : 2215713120

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:
“Tinjauan Tugas Admin Food and Beverage Dalam Mendukung Kelancaran Kerja Manajer Food and Beverage Pada Lv8 Resort Hotel Canggü”

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terapat karya orang lain yag pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

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

Badung, 15 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Ni Made Ayu Kartika Dewi

NIM.2215713120

Lembar Persetujuan dan Pengesahan
TINJAUAN TUGAS ADMIN FOOD AND BEVERAGE DALAM Mendukung
KELANCARAN KERJA MANAJER FOOD AND BEVERAGE PADA LV8
RESORT HOTEL CANGGU

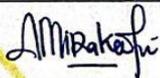
Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah
 Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
 Politeknik Negeri Bali

Ni Made Ayu Kartika Dewi

2215713120

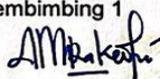
Badung, 15 Agustus 2025

Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM NIP. 197206121998022002	
Dosen Penguji 1, Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M. NIP. 197612032008122001	
Dosen Penguji 2, I Gusti Ayu Widiadnyani, S.H., M.H. NIP. 199602192024062001	

Pembimbing,

Dosen Pembimbing 1



A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM

NIP. 197206121998022002

Dosen pembimbing 2



I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd

NIP. 198809092019031013

Disahkan Oleh,

Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua


Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,

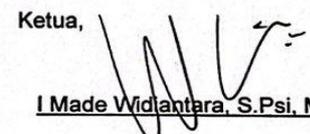
MBA, Ph.D

NIP. 196409291990032003



Diketahui Oleh,

Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua,


I Made Widiantara, S.Psi, M.Si

NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **Tinjauan Tugas Admin Food and Beverage Dalam Mendukung Kelancaran Kerja Manajer Food and Beverage Pada Lv8 Resort Hotel** tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan perkuliahan guna mendapatkan ijazah diploma III jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penyelesaian laporan tugas akhir ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam dalamnya kepada yang terhormat :

1. **Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom** selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan menyediakan segala fasilitas selama penulis menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. **Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.BA, Ph.D.**, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah berkenan memberikan izin dalam penulisan Tugas Akhir ini.
3. **Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si.**, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri.
4. **Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, S.E., M.M.**, selaku Ketua Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

5. **Ibu Anak Agung Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM.**, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan pengarahan dan dukungan dalam menyusun Tugas Akhir ini.
6. **Bapak I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd.**, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan bantuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar beserta staff pegawai Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan baik ilmu pengetahuan maupun praktik serta fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh jurusan.
8. **Bapak James Thomas Costa**, selaku *General Manager* Lv8 Resort Hotel Cangu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada Lv8 Resort Hotel Cangu.
9. **Bapak Putu Fredy Widiana**, selaku Manajer bagian *Food and Beverage Department* yang telah memberikan dan mengizinkan penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan serta pengumpulan data pada Lv8 Resort Hotel Cangu.
10. Seluruh *Staff* pada Lv8 Resort Hotel Cangu yang telah banyak memberikan bantuan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dan memberikan bimbingan kepada penulis selama mengikuti Pratik Kerja Lapangan.
11. Kedua orang tua tersayang, Bapak **I Wayan Wiranata Artama** dan Ibu **Ni Wayah Pahyani** terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Meskipun bapak dan ibu tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun selalu senantiasa memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak – anaknya. Perjalanan hidup sebagai kita sebagai keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang

sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya Tugas Akhir ini dapat membuat bapak dan ibu lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuannya ini menyandang gelar seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga bapak dan ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.

12. Kakak laki – laki saya, **I Putu Adi Pradhana, S.Tr.Par.**, terima kasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terima kasih juga atas segala motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya.
13. Para rekan seperjuangan di angkatan 2022 Jurusan Administrasi Bisnis. Khususnya para sahabat “Manusia Haha Hihi” Asri, Bintang dan Utik yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sejak semester satu perkuliahan hingga akhirnya bisa lulus bersama – sama. Meskipun setelah ini akan menjalani kehidupan masing – masing yang berbeda, kesibukan yang berbeda, dan mungkin berada di kota atau negara yang berbeda, semoga pertemenan ini selalu terjaga selamanya.
14. **I Komang Ferry Rahadi Putra, S.Tr.Par.**, terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun Tugas Akhir. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengar keluh kesah dan menyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan Tugas Akhir ini terselesaikan.
15. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar. Namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya. Yaitu penulis diri saya sendiri, Kartika. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri

bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagilah selalu dengan dirimu sendiri, Kartika. Rayakan kehadiranmu sebagai berkah di mana pun kamu menjejakkan kaki. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu.

Badung, 8 Juli 2025

Penulis

Ni Made Ayu Kartika Dewi



DAFTAR ISI

LEMBAR KEASLIAN PROJEK AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
BAB II.....	14
LANDASAN TEORI	14
A. Definisi Administrasi	14
B. Definisi Admin.....	15
C. Definisi Kinerja.....	15
D. Tugas Admin.....	16
E. Hotel.....	18
F. Food and Beverage Department	20
BAB III.....	21
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
A. Sejarah Perusahaan	21
B. Bidang Usaha	25

C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	31
BAB IV	44
HASIL DAN PEMBAHASAAN	44
A. Kebijakan Perusahaan	44
B. Analisis dan Interpretasi Data	48
BAB V	72
SIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Lv8 Resort Hotel Canggü	23
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Pada Lv8 Resort Hotel.....	33
Gambar 4. 1 Handling Telephone	51
Gambar 4. 2 Managing E- Mail	53
Gambar 4. 3 Membuat Daily Market List.....	57
Gambar 4. 4 Membuat Work Order	59
Gambar 4. 5 Membuat Purchase Request.....	61
Gambar 4. 6 Membuat Jadwal Kerja Karyawan.....	61
Gambar 4. 7 Mem – Filling dokumen Food and Beverage.....	63
Gambar 4. 8 Mengetik Pembuatan Menu	67
Gambar 4. 9 Membuat Food Tag Untuk Breakfast Buffet.....	68
Gambar 4. 10 Mengecek Keperluan Kantor	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Pengajuan Cuti	75
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara	76
Lampiran 3 Banquet Event Order (BEO).....	77
Lampiran 4 Daily Market List	78
Lampiran 5 Money Request.....	79
Lampiran 6 Jadwal Kerja (schedule) Karyawan	80
Lampiran 7 Set Menu	81
Lampiran 8 Food Tag	82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pulau Bali dikenal sebagai Pulau Dewata yang telah menjadi permata pariwisata Indonesia yang memikat jutaan wisatawan dari seluruh penjuru dunia dengan keunikan budaya, keindahan alam, serta filosofi hidup masyarakatnya yang dilandasi konsep *Tri Hita Karana* yaitu harmoni antara manusia dengan Tuhan, sesama manusia, dan lingkungan. Sebagai destinasi yang mengandalkan sektor pariwisata sebagai tulang punggung perekonomian, Bali telah mengalami transformasi signifikan dalam beberapa dekade terakhir, dari destinasi perjalanan spiritual dan *backpacker* hingga menjadi surga *resort* mewah bagi wisatawan premium dari seluruh dunia. Dalam perkembangan pariwisata Bali yang semakin dinamis, masyarakat Bali dengan kearifan lokalnya telah menunjukkan kemampuan beradaptasi tanpa meninggalkan esensi budaya yang menjadi daya tarik utama pulau ini. Keunikan seperti ritual

keagamaan Hindu Bali dan kuliner tradisional tidak hanya memperkaya identitas budaya, tetapi juga menjadi elemen penting dalam membentuk pengalaman wisata yang ditawarkan oleh sektor perhotelan. Seiring meningkatnya arus wisatawan, terutama ke daerah-daerah yang berkembang pesat seperti Canggu, kebutuhan akan pengelolaan hotel yang profesional dan efisien pun ikut meningkat.

Canggu, yang dulunya merupakan desa nelayan dan kawasan persawahan yang tenang di pesisir barat Bali, kini telah mengalami transformasi menjadi destinasi wisata kosmopolitan. Perpaduan antara budaya selancar, kehidupan malam yang berkelas, serta pelestarian nuansa spiritual dan tradisional Bali melalui upacara melasti di pantai dan sistem pertanian subak yang masih eksis, menjadikan Canggu sebagai contoh konkret bagaimana budaya lokal dan modernitas dapat berjalan beriringan. Kondisi ini menuntut manajemen hotel di kawasan tersebut tidak hanya memahami dinamika pasar global, tetapi juga mampu mengelola operasional secara efisien tanpa mengabaikan nilai-nilai lokal.

Dalam konteks ini, proses administrasi hotel menjadi aspek krusial yang menentukan kualitas pelayanan dan daya saing. Namun, sistem administrasi manual yang masih digunakan di banyak hotel terbukti rawan menimbulkan inefisiensi, terutama dalam pemesanan, pemrosesan pembayaran, hingga pelaporan keuangan. Untuk

menjawab tantangan ini, penerapan sistem manajemen berbasis digital seperti *Hotel Management System* menjadi semakin penting dalam mengotomatisasi proses dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan (AIJBMS, 2024).

Lebih dari itu, peran admin hotel kini tidak lagi sebatas pelaksana teknis, melainkan telah bergeser menjadi aktor strategis yang bertanggung jawab atas efisiensi internal dan pengembangan kelembagaan, termasuk dalam perencanaan jangka panjang serta pencarian sumber daya eksternal (Gregoire & Partlow, 2002). Penelitian juga menunjukkan bahwa hotel kelas menengah, seperti hotel bintang tiga yang banyak ditemukan di kawasan seperti Cangu, sering kali menjalankan proses administrasi secara empirik dan terpusat pada manajer. Hal ini menunjukkan perlunya model administrasi yang lebih sistematis untuk mendukung profesionalisasi dan peningkatan performa manajemen hotel (Gestionar, 2023).

Selain itu, aspek sumber daya manusia tidak dapat diabaikan. Evaluasi terhadap kinerja staf melalui indikator seperti kualitas kerja, disiplin, dan tanggung jawab menjadi bagian integral dari administrasi yang efektif. Dalam hal ini, admin bertugas menyelenggarakan pelatihan dan supervisi langsung guna mendukung produktivitas dan kualitas pelayanan (Riyanto et al., 2024). Oleh karena itu, integrasi teknologi dalam sistem administrasi serta pendekatan manajerial yang strategis menjadi semakin vital

dalam menjaga daya saing dan keberlanjutan industri perhotelan, khususnya di destinasi yang sedang naik daun seperti Canggu, yang merupakan simbol keberhasilan perpaduan antara modernitas dan pelestarian budaya lokal.

Ditengah perkembangan ini, Lv8 Resort Hotel Canggu hadir sebagai salah satu properti mewah yang berusaha menggabungkan kemewahan modern dengan elemen budaya Bali, mulai dari interior yang dihiasi ukiran dan artefak lokal hingga penawaran kuliner yang menggabungkan cita rasa internasional dengan bumbu dan teknik memasak tradisional Bali.

Lv8 Resort Hotel Canggu merupakan properti premium yang memiliki sepuluh departemen dengan peran strategis dalam mengoptimalkan pendapatan hotel. Di antara departemen-departemen tersebut, *Food and Beverage Department* menempati posisi krusial sebagai *revenue center* utama selain penjualan kamar, melalui penawaran jasa makanan dan minuman berkualitas tinggi kepada tamu yang menginap maupun yang tidak menginap.

Food and Beverage Department dalam struktur organisasi hotel terdiri dari berbagai posisi dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Manajer *Food and Beverage* sebagai pemimpin departemen bertanggung jawab atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian seluruh operasional departemen. Dalam menjalankan tugasnya, seorang

manajer *Food and Beverage* membutuhkan dukungan administratif yang efektif dan efisien, yang umumnya dilakukan oleh admin departemen tersebut.

Admin *Food and Beverage* pada Lv8 Resort Hotel Canggü memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan administrasi, dokumentasi, pencatatan data, dan koordinasi komunikasi antar departemen terkait operasional *Food and Beverage*. Admin berperan penting dalam mendukung manajer melalui pengelolaan informasi, pembuatan laporan, penjadwalan staf, pencatatan inventaris, hingga pengelolaan dokumen pembelian dan biaya operasional. Efektivitas kinerja admin sangat mempengaruhi pengambilan keputusan manajer serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Namun dalam pelaksanaannya, realita di lapangan menunjukkan bahwa peran admin *Food and Beverage* tidak hanya terbatas pada pekerjaan administratif semata, melainkan juga kerap kali terlibat langsung dalam kegiatan operasional restaurant, terutama ketika terjadi kekurangan staf atau kondisi mendesak. Fenomena ini menimbulkan beban kerja ganda (*double job*) bagi admin, yang menyebabkan ketidakseimbangan fokus dan penurunan efisiensi dalam menyelesaikan tugas utamanya sebagai pendukung administratif. Ketika admin ditugaskan membantu kegiatan operasional seperti melayani tamu atau mendampingi kegiatan event, sering kali tugas administratif yang bersifat penting

dan mendesak seperti penyusunan laporan, pengelolaan dokumen, atau penginputan data menjadi tertunda. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada keterlambatan pekerjaan administrasi, tetapi juga berpotensi menghambat kelancaran kerja manajer *Food and Beverage* yang sangat bergantung pada dukungan administratif tersebut.

Permasalahan *double job* ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara deskripsi pekerjaan (*job description*) dan praktik aktual di lapangan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi efektivitas kerja tim, akurasi pelaporan, serta kualitas pelayanan kepada tamu. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan kajian yang mendalam terkait tugas-tugas admin *Food and Beverage* dalam mendukung kelancaran kerja manajer, serta bagaimana cara mengatasi ketidakseimbangan beban kerja tersebut agar sistem kerja dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis akan mengkaji lebih dalam mengenai tinjauan tugas admin *Food and Beverage* dalam mendukung kelancaran kinerja manajer *Food and Beverage* pada Lv8 Resort Hotel Canggü serta bagaimana cara mengatasi kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan tugas-tugas tersebut dengan mengambil "Tinjauan Tugas Admin Food and Beverage Dalam Mendukung Kelancaran Kinerja Manajer Food and Beverage Pada Lv8 Resort Hotel Canggü".

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tinjauan tugas admin *Food and Beverage* dalam mendukung kelancaran kerja manajer *Food and Beverage* pada Lv8 Resort Hotel Cangu?”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan dari uraian di atas adalah Untuk mengetahui hasil tinjauan tugas admin *Food and Beverage* dalam mendukung kelancaran manajer *Food and Beverage* pada Lv8 Resort Hotel Cangu.

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 Lv8 Resort Hotel Cangu yang berlokasi di Jl. Subak Sari 13 No. 69, Tibubeneng, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah meninjau tugas admin *Food and Beverage* serta Hasil wawancara mendalam dengan admin *Food and Beverage* terkait tugas yang dijalankan, hambatan atau kendala yang mereka

hadapi, serta solusi atau strategi pemecahan masalah yang diterapkan untuk mengatasi kendala tersebut, terutama dalam rangka mendukung kelancaran kinerja manajer *Food and Beverage* di hotel.

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, 2019). Data kualitatif dalam penelitian ini adalah profil Lv8 Resort Hotel Canggü.

b. Sumber Data

Guna memperoleh data yang sesuai dengan prosedur, maka penulis mengambil data dari berbagai sumber yang mendukung pembahasan ini yaitu :

1) Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber (Sugiyono, 2018). Wawancara akan

penulis lakukan dengan admin dan manajer *Food and Beverage*. Contoh data yang diperoleh yaitu hasil wawancara dengan manajer *Food and Beverage* mengenai tugas administratif yang didelegasikan kepada admin *Food and Beverage* dan kendala yang dihadapi dalam koordinasi kerja.

2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2019). Data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa laporan atau informasi mengenai Lv8 Resort Hotel Canggü serta struktur organisasi *Food and Beverage Department*. Contoh data yang diperoleh yaitu laporan kinerja *Food and Beverage Department* dari periode sebelumnya yang memperlihatkan efisiensi operasional.

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 :

a) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat, serta dilakukan secara sengaja (Abdussamad, 2021). Dalam penelitian ini penulis menggunakan observasi partisipan. Observasi partisipan merupakan observasi yang dilakukan oleh peneliti dimana peneliti terlibat ke dalam kegiatan sehari – hari orang yang sedang diamati atau sumber data yang digunakan sebagai penelitian (Sugiyono, 2018). Observasi dilakukan oleh peneliti terhadap aktivitas admin *Food and Beverage* dan manajer *Food and Beverage* pada Lv8 Resort Hotel Canggü dengan mengamati proses kerja administratif, alur komunikasi dan pengelolaan dokumen selama jam operasional hotel pada *low season* dan *high Season*. Pengamatan ini berlangsung di berbagai area seperti kantor administratif *Food and Beverage*, *restaurant*, bar, serta kitchen untuk mendapatkan pemahaman langsung tentang hambatan yang dihadapi admin *Food and Beverage* dengan pencatatan sistematis.

b) Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2017). Wawancara dilakukan antara penulis dan narasumber yaitu manajer *Food and Beverage*, admin *Food and Beverage* serta departemen terkait untuk mengumpulkan informasi mendalam tentang deskripsi tugas dan tantangan yang dijadwalkan dalam waktu senggang responden di kantor departemen. Metode ini bertujuan memperoleh data kualitatif mendalam menggunakan pedoman wawancara semi – terstruktur yang direkam dan di transkrip.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2018). Pengumpulan dokumentasi dilakukan penulis dengan menganalisis laporan inventaris, dan

dokumen administratif lainnya selama periode penelitian dengan memperhatikan jam operasional di kantor administratif. Dokumentasi dikumpulkan untuk mendapatkan bukti tertulis tentang beban kerja administratif.

4. Teknik Analisis Data

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif merupakan suatu metode yang dapat menggambarkan sebuah fenomena dengan melalui deskripsi di dalam bentuk sebuah kalimat dan bahasa yang memakai metode alamiah (Sugiyono, 2019). Penulis menyajikan uraian peristiwa lapangan yang didukung teori tugas admin untuk menjelaskan peran admin dalam mendukung kelancaran kegiatan manajer. Selain itu, penulis juga menyertakan keterangan yang diperoleh selama penelitian di industry terkait.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa peran admin *Food and Beverage Department* di Lv8 Resort Hotel Canggü sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional. Admin bertugas menangani telepon, *email*, agenda harian manajer, *Daily Market List*, mewakili departemen dalam rapat, serta membantu operasional restoran dan tugas kreatif seperti menata ruang kantor dan mengirim ucapan kepada karyawan.

Namun, admin menghadapi beberapa kendala seperti sering diminta membantu operasional restoran, keterbatasan fasilitas kerja, dan tidak tersedianya buku telepon. Untuk mengatasi hal ini, admin membuat agenda kerja pribadi, menggunakan komputer kasir saat komputer utama terpakai, dan mencatat pesan secara manual.

Secara keseluruhan, admin menunjukkan adaptabilitas dan kreativitas yang baik, namun efisiensi kerja dapat ditingkatkan melalui dukungan manajemen terhadap fasilitas dan pembagian tugas yang lebih terstruktur.

B. Saran

Berdasarkan uraian di atas diberikan saran kepada Lv8 Resort Hotel Cangu, khususnya Food and Beverage Department terkait dengan tugas seorang administrasi yaitu sebagai berikut :

1. Agar pelaksanaan tugas pokok staf administrasi dapat berjalan optimal, perlu dilakukan pembatasan keterlibatan admin dalam kegiatan operasional. Hal ini bertujuan untuk menjaga fokus dan efektivitas kerja admin di bidang administrasi.
2. Untuk mendukung kelancaran pekerjaan administrasi, penting untuk menyediakan satu unit komputer khusus bagi staf operasional. Dengan ketersediaan perangkat kerja yang memadai, staf administrasi dapat menjalankan tugasnya tanpa hambatan akibat penggunaan perangkat secara bergantian.
3. Pemberian buku telepon internal kepada setiap staf administrasi di LV8 Resort Hotel Cangu perlu dipertimbangkan sebagai upaya untuk mempermudah akses informasi dan mempercepat proses kerja. Langkah ini dinilai dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif dalam ilmu sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Amalia, R., & Darmawan, Y. (2021). *Manajemen Administrasi Hotel Berbasis Digital*. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 6(2), 98–105.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice (15th ed.)*. London: Kogan Page.
- Asia International Journal of Business Management & Science. (2024). Digital transformation in hotel administration: Efficiency and automation. *AIJBMS*, 4(2). <https://aijbms.org>
- Bagyono, B. (2023). *Dasar-dasar akomodasi dan tata usaha hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Bartono, I., & Ruffino, F. (2023). *Tata Boga Industri*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2019). *Management: Leading & collaborating in the competitive world (13th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management (15th ed.)*. Boston: Pearson Education.
- Dessler, G. (2023). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi global ke-16, terj. Bahasa Indonesia). Jakarta: Pearson Education Limited.
- Gestionar. (2023). *Modelos de gestión hotelera: Enfoques modernos para la competitividad*. <https://www.gestion.org/modelo-gestion-hotelera>
- Gregoire, M. B., & Partlow, C. G. (2002). Leadership behaviors and turnover of newly hired employees: A hospitality industry perspective. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 26(4), 383–404. <https://doi.org/10.1177/1096348002026004004>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nuraini, T., & Setiawan, A. (2021). *Peran Admin dalam Efektivitas Kinerja Departemen Hotel*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(1), 22–31.

- Nurhapani, N. (2020). Perkembangan Ilmu Administrasi dan Fungsinya untuk Mendukung Perkembangan Ilmu Administrasi. *Ensiklopedia Sosial Review*, 2(1), 9-13.
- Riyanto, B., & Ananda, F. (2022). *Peran Administratif dalam Efisiensi Operasional Industri Perhotelan*. *Jurnal Administrasi Bisnis Indonesia*, 9(1), 15–27.
- Riyanto, S., Sutrisno, A., & Yulianto, E. (2024). Manajemen sumber daya manusia strategik di industri hospitality. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 25(1), 14–25.
- Sihite, R. (2022). *Management Hotel*. Jakarta: Grasindo.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2022). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Edisi Pertama. Bandung: Penerbit CV Alfabeta

