

TUGAS AKHIR

PENANGANAN SISTEM ANTAR PESAN MENGUNAKAN APLIKASI ONLINE OLEH WAITER DAN WAITRESS DI HALLMARK CROWN HOTEL MALAYSIA



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:
I Putu Rama Adhi Putra**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN SISTEM ANTAR PESAN MENGUNAKAN APLIKASI ONLINE OLEH WAITER DAN WAITRESS DI HALLMARK CROWN HOTEL MALAYSIA



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
I Putu Rama Adhi Putra
NIM 2215893010**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2025**

**PENANGANAN SISTEM ANTAR PESAN
MENGUNAKAN APLIKASI ONLINE
OLEH WAITER/WAITRESS
DI HALLMARK CROWN HOTEL MALAYSIA**

**Tugas akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Rama Adhi Putra
NIM 2215893010**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
JEMBRANA
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan Sistem Antar Pesan Berbasis Aplikasi Online oleh Waiter Dan Waitress di Hotel Hallmark Crown Malaysia dapat terselesaikan dengan baik tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan tentang Sistem Antar Pesan Berbasis Aplikasi Online di Hallmark Crown Hotel Malaysia serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Putu Tika Virginiya, M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par., Selaku Koorprodi DIII Perhotelan PSDKU Jembrana Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata, Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali.
5. I Komang Ardana, S.S, M.Hum, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
6. Dra. Made Ruki, M.Par. selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, serta mengarahkan penulis dengan berbagai masukan selama penyusunan tugas akhir ini.
7. Ida Bagus Manuaba, M.Pd, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi serta memberikan pengarahan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Program Studi DIII Perhotelan yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu dalam pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
9. Kepada semua staff di Hallmark Crown Hotel Malaysia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan mencari data untuk bahan Tugas Akhir.
10. Untuk kedua orang tua tercinta, I Putu Robi Adhi Astika S.Pd dan Ni Komang Sri Astiti serta untuk keluarga yang selalu hadir dengan kasih sayang, telah

memberikan dukungan, semangat, motivasi serta dorongan berupa doa dan uang yang di berikan selama penulis melakukan Tugas Akhir hingga penyusunan tugas akhir.

Pada dasarnya penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih ada kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan dari pembaca demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Jembrana, 8 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABLE.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
B. Pengertian Food and Beverage Departement	10
C. Pelayanan di Restoran	11
D. Peralatan Service di Restoran.....	13
E. Sistem Aplikasi	14
F. Definisi Penanganan	15
G. Pengertian dan Tahapan- tahapan Dalam Mengoperasikan Sistem Antar Pesan Berbasis Aplikasi Online di Hallmark Crown Hotel Malaysia.....	16
H. Pengertian Waiter/Waitress	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas	22
C. Struktur Organisasi Hallmark Crown Hotel Malaysia	25
D. Struktur Organisasi Food & Beverage Service	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Langkah-langkah Penanganan Sistem Antar Pesan Menggunakan Aplikasi Online oleh Waiter/Waitress di Hallmark Crown Hotel Malaysia.....	31
B. Hambatan yang Dihadapi Waiter/Waitress dan Solusi yang Diberikan.....	44
BAB V PENUTUP	47
A. Simpulan	47
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Mesin Kasir Pos Sistem SUNMI V1s	15
Gambar 2.2 Logo Hallmark Crown Hotel Malaysia	19
Gambar 2.3 Foto Hallmark Crown Hotel Malaysia.....	20
Gambar 2.4 Hallmark Caffé Restaurant	21
Gambar 2.5 Hallmark Pool.....	22
Gambar 2.6 Hallmark Meeting Room	22
Gambar 2.7 Hallmark Bisnis Room	23
Gambar 2.8 Struktur Organisasi Hallmark Crown Hotel.....	25
Gambar 2.9 Struktur Organisasi F&B Service	26
Gambar 4.1 Persiapan.....	31
Gambar 4.2 Pelayanan	32
Gambar 4.3 Penutup	32

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Hallmark Crown Hotel Malaysia	18
Tabel 3.2 Data Kamar pada Hallmark Crown Hotel Malaysia.....	20

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata yang semakin pesat berkaitan erat dengan perkembangan industri perhotelan (Keliwar, S., & Nurcahyo, A., 2015). Tak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu pendukung pembangunan bidang pariwisata (Anggraini, F. D., & Ika, S., 2021). Perhotelan dan pariwisata adalah dua industri yang tak terpisahkan. Hotel memerlukan wisatawan yang mengunjungi obyek wisata sebagai calon tamu yang menginap dan memberi pendapatan pada hotel (Audy, A., 2022). Dengan berbagai macam servis yang dapat disuguhkan didalam suatu hotel seperti Departemen Kantor Depan (*Front Office*), Department Food & Beverages yang akan melayani makan dan minuman para tamu dan masih banyak department lainnya yang bisa memberikan servis terbaik didalam suatu hotel (Andreyan, dkk., 2022).

Salah satunya adalah Hallmark Crown Hotel Malaysia yang merupakan Hotel Bintang Empat yang berlokasi di Jalan Parameswara, Melaka City Center, 75000 Bandar Melaka, Malaysia. Di buka pada tahun 2012 yang didirikan oleh Hallmark Group. Hallmark Crown Hotel di Melaka adalah bagian dari Hallmark Group, yang memiliki beberapa properti di Malaysia. Grup ini memulai operasinya dengan Hallmark Hotel Leisure di Melaka, kemudian memperluas jaringan ke Grand Hallmark Hotel di Johor Bahru, dan Hallmark Inn Hotel di Melaka.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor industri, termasuk industri perhotelan. Salah satu bentuk implementasi teknologi dalam dunia perhotelan adalah pemanfaatan aplikasi online dalam menunjang efisiensi pelayanan, khususnya dalam sistem antar pesan makanan dan minuman oleh pramusaji atau waiter/waitress. Penggunaan aplikasi berbasis digital tidak hanya mempercepat proses pemesanan dan pengantaran makanan, tetapi juga meminimalkan terjadinya kesalahan komunikasi, meningkatkan akurasi pesanan, serta memperbaiki alur kerja di lingkungan operasional hotel.

Sistem antar pesan berbasis aplikasi online yang diterapkan oleh waiter dan waitress di Hallmark Crown Hotel Malaysia merupakan suatu bentuk pengelolaan dan pelaksanaan layanan pemesanan makanan dan minuman yang dilakukan secara digital, di mana staf layanan menggunakan perangkat berbasis aplikasi daring untuk mencatat dan menyampaikan pesanan tamu secara efektif dan efisien. Dengan diterapkannya system ini pelanggan dapat memesan makanan dari mana saja, baik didalam maupun luar hotel secara real time. Berdasarkan telaah awal yang dilakukan oleh penulis, sejauh ini belum ditemukan kajian ilmiah yang secara khusus membahas tentang penanganan sistem antar pesan melalui pemanfaatan aplikasi berbasis online. Disamping itu, penulis melihat adanya peluang untuk mengeksplorasi lebih lanjut tentang bagaimana sistem antar pesan berbasis aplikasi online diterapkan secara nyata dalam kegiatan operasional hotel. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat topik dengan judul “Penanganan Sistem Antar

Pesan Menggunakan Aplikasi Online oleh Waiter/Waitress di Hallmark Crown Hotel Malaysia” sebagai Tugas Akhir

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimana penanganan Sistem Antar Pesan Menggunakan Aplikasi Online oleh Waiter dan Waitress di Hallmark Crown Hotel Malaysia?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi Waiter/Waitress dan solusi yang diberikan dalam menangani Sistem Antar Pesan Menggunakan Aplikasi Online oleh Waiter dan Waitress di Hallmark Crown Hotel Malaysia?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu:

- a. Untuk mengetahui langkah-langkah penanganan sistem antar pesan menggunakan aplikasi online oleh waiter/waitress di Hallmark Crown Hotel Malaysia.

- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi waiter/waitress dalam menangani sistem antar pesan menggunakan aplikasi online serta mengidentifikasi solusi yang telah diterapkan di Hallmark Crown Hotel Malaysia.

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Tugas Akhir merupakan salah satu tugas akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Di Politeknik Negeri Bali, dan mahasiswa diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta kemampuan dalam bidang *F&B Service*.
- 2) Mahasiswa diharapkan mampu memahami tren yang berkembang pada saat ini dan untuk mendapatkan pengalaman bekerja yang nyata di industry luar negeri.
- 3) Untuk Menumbuhkan sikap ingin tahu dan rasa tanggung jawab didalam penyelesaian suatu bidang.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai salah satu referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan yang sedang berkembang bagi para pembaca khususnya dalam bidang *Food and Beverage Services* dan bidang IT

didalam suatu perusahaan.

- 2) Untuk menjadi tolak ukur keterampilan mahasiswa dalam mengembangkan ide-ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun Tugas Akhir atau buku ajar tentang *F&B Services* khususnya dalam pelayanan pesan antar makanan dan minuman berbasis online.

c. Bagi Hallmark Crown Hotel Malaysia

- 1) Hallmark Crown Hotel Malaysia diharapkan dapat memperbarui dari waktu kewaktu dan memberikan pelatihan lebih lanjut kepada para pekerja dalam menggunakan sistem antar pesan berbasis aplikasi online.
- 2) Untuk mendapatkan calon tenaga kerja profesional yang handal dalam kegiatan operasional yang dapat mengikuti standar di hotel
- 3) Untuk meningkatkan kerjasama dan mempromosikan produk yang dimiliki oleh hotel ke pihak kampus.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan Tugas Akhir. Beberapa metode yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara pengamatan

secara langsung atau tanpa mediator. Metode obeservasi ini dilakukan dengan cara mempraktikkan dan terlibat secara langsung dalam penggunaan sistem antar pesan berbasis aplikasi online di Hallmark Crown Hotel Malaysia.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh penulis atau orang yang berharap mendapat informasi, dan informan merupakan orang yang dianggap memiliki informasi yang penting mengenai suatu objek. Wawancara dilakukan secara langsung dengan *Restaurant Supervisor* guna memperoleh informasi yang dibutuhkan mengenai bagaimana mengoperasikan sistem antar pesan berbasis aplikasi online di Hallmark Crown Hotel Malaysia.

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah proses pengumpulan, penelaahan, dan menganalisis semua hal yang relevan dengan topik penelitian. Kegiatan ini mencakup pengidentifikasian teori, konsep, dan temuan-temuan dari penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan dasar untuk membuat rumusan serta argumen mendukung dalam penelitian.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penyusunan Tugas Akhir ini digunakan dalam metode analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif merupakan teknik analisis dengan cara menganalisis, memaparkan, menggambarkan serta

merangkum berbagai kondisi, situasi dan berbagai data dari Hallmark Crown

Hotel Malaysia. Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode formal dan informal. Dalam penyajian ini, data yang disampaikan dengan kata-kata biasa, kata-kata yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pembaca, dan disertai dengan gambar untuk menjelaskan bagaimana sistem antar pesan berbasis aplikasi online di Hallmark Crown Hotel Malaysia.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan pada uraian pada Bab IV sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penanganan sistem antar pesan menggunakan aplikasi online oleh waiter/waitress di Hallmark Crown Hotel Malaysia terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan seperti tahap persiapan, penanganan dan penutup. Disamping itu, terdapat pula kendala yang dialami oleh waiter/waitress dalam melakukan penanyanan tersebut. Langkah-langkah penanganan dan kendala yang dihadapi Waiter/waitress dalam penanganan sistem antar pesan menggunakan aplikasi online oleh waiter/waitress di Hallmark Crown Hotel Malaysia adalah sebagai berikut:

1. Tahapan Penanganan Sistem Antar Pesan Menggunakan Aplikasi Online Oleh Waiter/Waitress Di Hallmark Crown Hotel Malaysia

- a. Tahap Persiapan (*Preparation*)

Adapun persiapan yang dilakukan sebelum melakukan penanganan Tahap persiapan Sistem Antar Pesan Menggunakan Aplikasi Online Oleh Waiter/Waitress Di Hallmark Crown Hotel Malaysia antara lain tahap personal grooming. Persiapan alat kerja, persiapan sstem, sinkronisasi system dan cek kesiapan system yang akan diguanakan.

- b. Penanganan (*Handling*)

Tahap penanganan dimulai sejak pesanan diterima yang dilanjutkan dengan memastikan pembayaran oleh pemesan. Jika pembayaran sudah

terkonfirmasi maka dilanjutkan dengan pengantaran pesanan sesuai dengan metode pemesanan yang digunakan.

c. Tahap Penutupan (Closing)

Penanganan ini diakhiri dengan melakukan closing, Adapun hal-hal yang dilakukan pada tahap ini adalah pengembalian alat kerja ke posisi semula agar siap digunakan untuk shift berikutnya. logout system, pembersihan area kerja dan diakhiri dengan evaluasi kerja.

2. Hambatan yang dihadapi Waiter/Waitress dalam penanganan sistem antar pesan menggunakan aplikasi online di Hallmark Crown Hotel Malaysia

Dalam proses pelayanan menggunakan sistem antar pesan berbasis aplikasi di Hallmark Crown Hotel Malaysia, waiter/waitress menghadapi dua jenis hambatan, yaitu hambatan teknis dan hambatan operasional, di mana hambatan teknis mencakup koneksi internet yang tidak stabil yang menyebabkan keterlambatan pesanan, serta gangguan aplikasi seperti glitch atau crash yang menghambat proses layanan, solusinya adalah pemasangan dua provider internet dengan sistem failover, penambahan WiFi access point, penyediaan mobile hotspot, pengembangan offline mode, perawatan rutin aplikasi oleh tim IT, pelatihan troubleshooting untuk staf, serta penggunaan walkie-talkie sebagai sistem komunikasi cadangan; sedangkan hambatan operasional berupa kendala dalam aktivitas harian yang berdampak pada kualitas layanan, solusinya adalah penerapan manajemen operasional yang efektif untuk menjaga efisiensi kerja, kepuasan tamu, dan citra hotel secara keseluruhan.

B. Saran

Setelah penulis melakukan pengamatan pada saat kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama 6 bulan di Hallmark Crown Hotel Malaysia penulis dapat memberikan beberapa saran untuk penanganan system agar harapannya dapat membantu kelancaran operasional Hallmark Crown Hotel Malaysia. Adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu: untuk melakukan upgrade infrastructure IT secara berkala guna mendukung stabilitas sistem. Investasi dalam server capacity yang lebih besar dan backup system yang lebih robust akan memastikan operasional yang smooth tanpa gangguan teknis yang dapat menghambat pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrean, G. K. P., Kanah, K., & Ruki, M. (2022). *Penanganan Set Menu Banquet Service Wedding Party di The Mulia, Mulia Resort & Villas, Nusa Dua- Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Anggraini, F. D., & Ika, S. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Makanan) Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Yellow Star Ambarukmo. *Mabha Jurnal*, 2(1), 59-69.
- Audy, A. (2022). *EKSPERIMEN STANDAR PENANGANAN CHECK IN TAMU EKSPATRIAT PADA RECEPTION DI HOTEL* (Doctoral dissertation, Poltekpar NHI Bandung).
- Barbaran, R. S., & Durocher, J. F. (2010). *Succesfil Restauran Design*. New York: Van Nostrand Reinhold
- Chon, K. (Kye-S., & Maier, T. A. (2010). *Welcome to hospitality : an introduction*(3rd ed). Clifton Park, New York: Delmar Cengage Learning.
- Davis, B., Lockwood, A., Pantelidis, D. L., & Alcott, P. (2018). *Food and beverage management* (6th ed.).
- Kasavana, M., & Brooks, R. . (2015). *Managing front office operations* (10th ed.).
- Keliwar, S., & Nurcahyo, A. (2015). Motivasi dan persepsi pengunjung terhadap obyek wisata desa budaya pampang di Samarinda. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 12(2).
- Sudhir, A. (2008). *Textbook of Food and Beverage Management*. (N. Delhi, Ed.). Textbook of Food and Beverage Management: Tata McGraw –Hill.