

**IMPLEMENTASI PROSEDUR BANQUET EVENT ORDER (BEO) SEBAGAI
INSTRUMEN ADMINISTRATIF DALAM OPERASIONAL DIVISI FB
BANQUET DI ICE BSD**

LAPORAN TUGAS AKHIR



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Harnita Fitriani Fauziah
Nim 33122010018

**PROGRAM STUDI DIPLOMA-III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSIAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

**IMPLEMENTASI PROSEDUR BANQUET EVENT ORDER (BEO) SEBAGAI
INSTRUMEN ADMINISTRATIF DALAM OPERASIONAL DIVISI FB
BANQUET DI ICE BSD**

Laporan tugas akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Memperoleh Gelar Akhir Madya
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana
Jakarta



Nama : Harnita Fitriani Fauziah

Nim 33122010018

**PROGRAM STUDI DIPLOMA-III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSIAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Harnita Fitriani Fauziah

NIM : 33122010018

Program Studi : D3 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan bisnis

Judul Laporan Tugas Akhir : IMPLEMENTASI PROSEDUR BANQUET EVENT ORDER
SEBAGAI INSTRUMEN ADMINISTRATIF DALAM OPERASIONAL DIVISI FB BANQUET DI ICE
BSD

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 31 juli 2025



Harnita Fitriani Fauziah



**PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (*SIMILARITY*)
KARYA ILMIAH**
/SIMILARITY CHECK STATEMENT FOR SCIENTIFIC WORKS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama */Name* : HARNITA FITRIANI FAUZIAH

NIM */Student id Number*

331220100

18 Program Studi */Study program* : D3
Manajemen

dengan judul:

/The title:

“IMPLEMENTASI BANQUET EVENT ORDER (BEO) ”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem **Turnitin** pada tanggal:

/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

06 Oktober 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:

and the similarity percentage obtained was:

3%

Jakarta, 06 Oktober 2025

**Kepala Administrasi/ Tata Usaha
FEB Universitas Mercu Buana**

/Head of FEB Administrator



scan or [click here](#) for verify

Ahmad Faqih, S.E., M.M.

PIC:Yohan|No.Registrasi:SIMT - 1025883

Dokumen digital ini telah diverifikasi menggunakan QR code.

/This digital document has been verified using a QR code.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Harnita Fitriani Fauziah

NIM : 33122010018

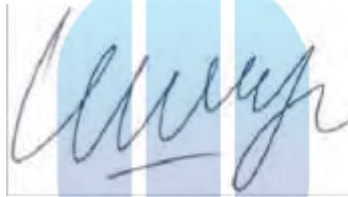
Program Studi : D3 Manajemen

Judul Tugas Akhir : IMPLEMENTASI BANQUET EVENT ORDER (BEO) SEBAGAI INSTRUMEN ADMINISTRATIF DALAM OPERASIONAL DIVISI FB BANQUET DI ICE BSD

Tanggal Sidang : 31 Juli 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Catur Widayati, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dr. Catur Widayati, SE., MM

LPTA-08255413



Scan QR or
<https://feb.mercubuana.ac.id/document-verification/lpta/?id=LPTA-08255413> to
Verification

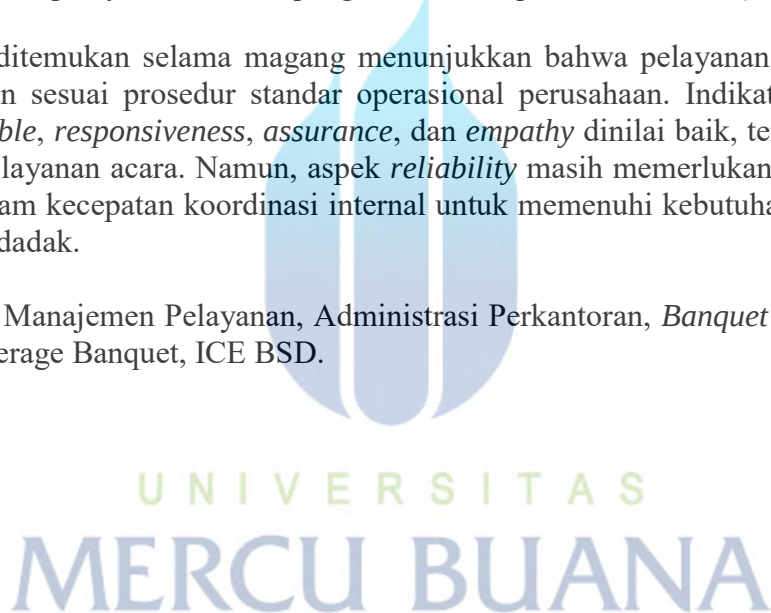
RINGKASAN

Pada dasarnya manajemen pelayanan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang tercermin melalui indikator kualitas pelayanan seperti nyata (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dengan judul “Implementasi Prosedur Banquet Event Order (Beo) Sebagai Instrumen Administratif Dalam Operasional Divisi Fb Banquet Di ICE BSB” Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana praktik manajemen pelayanan diterapkan di Indonesia Convention Exhibition (ICE BSD), khususnya pada Divisi Food & Beverage Banquet.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang. Data dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui efektivitas penerapan administrasi perkantoran dan pelayanan melalui pengelolaan Banquet Event Order (BEO).

Fakta yang ditemukan selama magang menunjukkan bahwa pelayanan di ICE BSD telah berjalan sesuai prosedur standar operasional perusahaan. Indikator pelayanan seperti *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dinilai baik, terutama dalam pengelolaan layanan acara. Namun, aspek *reliability* masih memerlukan peningkatan, terutama dalam kecepatan koordinasi internal untuk memenuhi kebutuhan event yang bersifat mendadak.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Administrasi Perkantoran, *Banquet Event Order*, Food & Beverage Banquet, ICE BSD.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “Implementasi Prosedur Banquet Event Order (BEO) Sebagai Instrumen Administratif dalam Operasional Divisi FB Banquet di ICE BSD”. Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D-III Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Catur Widayati, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan berharga selama proses penyusunan tugas akhir ini. Tanpa bimbingan dan dukungan dari Ibu Dosen Pembimbing, penulis tidak akan dapat menyelesaikan laporan ini secara maksimal.

Penyusunan Laporan tugas akhir magang ini tidak lepas juga dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Ardiansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, SE, M. Si. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Catur Widayati, SE., M.M selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Kepada pihak Indonesia Convention Exhibition (ICE) BSD terutama staff departemen Food and Beverage (FB) Banquet yang sudah membimbing selama kegiatan magang berlangsung.
5. Para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk di berikan kepada kami. Semoga menjadi amal jariyah Bapak/Ibu di hadapan Allah SWT. Aamiin.
6. Bapak dan Ibu bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.

7. Seluruh teman-teman D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2022 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Kepada Farez, Najwa dan Alika selaku teman, sahabat, keluarga bagi penulis yang telah memberikan dukungan.
9. Teristimewa, orang tua dan keluarga terdekat yang penulis cinta, yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
10. Yang paling berarti, Dudung dan Momo serta kucing-kucing penulis yang juga menjadi teman, sahabat, dan keluarga bagi penulis, telah memberi penulis semangat dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa, laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan tidak terlepas dari kekurangan serta kesalahan, baik dalam penulisan maupun isi pembahasan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran, masukan, dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk diperbaiki di masa mendatang. Dengan segala ketulusan hati dan kerendahan diri, penulis juga memohon maaf apabila terdapat kesalahan atau kekurangan yang kurang berkenan dalam laporan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

MERCU BUANA

Jakarta, 20 Juli 2025

Harnita Fitriani Fauziah

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGECEKAN SIMILARITY	iii
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Tugas Akhir	2
D. Manfaat Tugas Akhir	3
E. Metode Penelitian	3
BAB II	5
LANDASAN TEORI	5
A. Landasan Teori	5
1. Teori Manajemen Operasional	5
2. Teori Administrasi Perkantoran	6
3. Teori Komunikasi Organisasi	7
4. Teori Manajemen Event	9
5. Teori Manajemen Pelayanan	10
6. Teori Venue	11
7. Teori Banquet Event Order (BEO)	12
B. Penelitian Terdahulu	13
C. Kerangka Berpikir Penelitian	16
BAB III	17
GAMBARAN INSTANSI	17
A. Sejarah Umum Instansi	17
1. Sejarah Umum	17
2. Visi dan Misi Instansi	18
3. Perkembangan Instansi	18
BAB IV	20
HASIL DAN PEMBAHASAN	20
A. Gambaran Umum	20
1. Profil Perusahaan	20
2. Struktur Organisasi Divisi FB Banquet di ICE BSD	28
B. Pembahasan	28
1. Pelaksanaan Magang	29
2. Pelaksanaan Prosedur Banquet Event Order (BEO) di Divisi FB Banquet ICE BSD	34

BAB V	42
PENUTUP	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo ICE BSD	20
Gambar 4.2 Gedung ICE BSD	21
Gambar 4.3 <i>Technical Specs Exhibition Hall ICE BSD</i>	22
Gambar 4.4 <i>Technical Specs Garuda Meeting Room</i>	23
Gambar 4.5 <i>Technical Specs Cendana Meeting Room</i>	24
Gambar 4.6 <i>Technical Specs Kalimaya Meeting Room</i>	25
Gambar 4.7 <i>Technical Specs Nusantara Hall</i>	25
Gambar 4.8 <i>Technical Specs Nusantara Holding Room</i>	26
Gambar 4.9 <i>Outdoor Space Spesification</i>	26
Gambar 4.10 <i>Operation & Food and Beverage Organizational Structure</i>	28
Gambar 4.11 <i>Penginputan Data Presensi Daily Worker</i>	29
Gambar 4.12 <i>Arsip Dokumen</i>	30
Gambar 4.13 <i>Dokumen BEO</i>	31
Gambar 4.14 <i>Data Presensi Staf FB Banquet</i>	31
Gambar 4.15 <i>Pembuatan Foodtag</i>	32
Gambar 4.16 <i>Foodchecklist</i>	32
Gambar 4.17 <i>Pencatatan Inventory Barang</i>	33
Gambar 4.18 <i>Pengawasan Inventory Barang</i>	33
Gambar 4.19 <i>Pengelolaan Inventory Barang</i>	34
Gambar 4.20 <i>Pengelolaan Inventory Barang</i>	34
Gambar 4.21 <i>Dokumen BEO</i>	37
Gambar 4.22 <i>Dokumen BEO</i>	37
Gambar 4.23 <i>Dokumen BEO</i>	38
Gambar 4.24 <i>Buku Menu</i>	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Penilaian Magang	48
Lampiran 2 Sertifikat Magang	49
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	50

