

**PROSES PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT***

**DI HOTEL BALAIRUNG**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**



**Nama : Mohamad Rheza Harsono Effendy**

**NIM : 33117010035**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2020**

**PROSES PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT  
DI HOTEL BALAIRUNG**

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mercu Buana



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2020**

LAPORAN TUGAS AKHIR  
PROSES PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*  
DI HOTEL BALAIRUNG


Oleh:

Mohamad Rheza Harsono Effendy

NIM: 33117010035

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir  
pada Tanggal:

.....  
1. Vidya Ayu Diporini, SE, MM. Pembimbing

  
(.....)

UNIVERSITAS  
Mengetahui,  
MERCU BUANA  
Ketua Program Studi D3 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



Onggo Pramudito, ST,

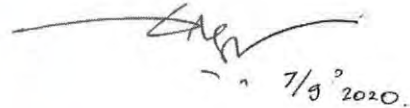
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama : Mohamad Rheza Harsono Effendy  
NIM : 33117010035  
Program Studi : D3 Manajemen  
Judul : Proses Pelayanan *Food and Beverage Department*  
di Hotel Balairung  
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh:

Pembimbing

Ketua Penguji



7/9 2020

Vidya Ayu Diporini, SE, MM

Onggo Pramudito, ST, MM

UNIVERSITAS

Dekan

Ketua Program Studi D3  
Manajemen

MERCU BUANA



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si,

Onggo Pramudito, ST, MM

Tanggal :

Tanggal:

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohamad Rheza Harsono Effendy

NIM : 33117010035

Program Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2020

MERCU BUANA



Mohamad Rheza  
Harsono Effendy

33117010035

## RINGKASAN

Hotel sebagai penyedia sarana akomodasi memiliki peran yang penting dalam perkembangan pariwisata di Indonesia. Dan seiring dengan perkembangan MICE (*meeting, incentive, convention, exhibition*) yang banyak menggabungkan antara kegiatan bisnis dengan pariwisata, maka fungsi hotel tidak lagi hanya untuk sarana akomodasi menginap sementara, akan tetapi mulai banyak digunakan untuk kepentingan bisnis. Oleh karena itu departemen *food and beverage* pun bertambah peran, selain melayani *customer* di *restaurant* dan *room service*, juga harus melayani makanan dan minuman bagi kegiatan bisnis lainnya. Hotel Balairung adalah perseroda milik Pemda Sumatera Barat. Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan *Food and Beverage Department* di Hotel Balairung. Desain penelitian ini adalah deskriptif dan kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan wawancara. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Fakta yang di dapat dalam PT Balairung Citrajaya Sumbar, bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *Food and Beverage Department* sudah sesuai dengan standar prosedur operasional dan sudah memberikan pelayanan terbaik. Namun hanya saja masih ada beberapa hal yang masih kurang. Maka dari itu Hotel Balairung akan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kata Kunci: Hotel, Pelayanan, *Food and Beverage Department*, Hotel Balairung

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “Tinjauan Pelayanan *Food and Beverage Department* di Hotel Balairung”. Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas 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. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA, CIPSAS., CMA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Bapak Onggo Pramudito, ST,MM selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen.
4. Ibu Vidya Ayu Diporini, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya laporan tugas akhir ini.
5. Manajemen dan Karyawan-Karyawan Hotel Balairung yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk magang.
6. Para dosen FEB Universitas Mercu Buana yang telah mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
7. Alfin, Rangga, Arief, Nanda, Chyaning serta teman-teman D3 Manajemen yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu. Semoga kita semua dapat mewujudkan impian kita.

8. Teman-teman dan para sahabat yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis, semoga kita dapat mewujudkan impian kita.
9. Teristimewa, orang tua tercinta dan keluarga 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.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 10 Agustus 2020

Mohamad Rheza Harsono Effendy



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LAPORAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Magang .....	3
D. Manfaat Magang .....	3
E. Metode Penelitian.....	4
1. Desain Penelitian .....	4
2. Metode Pengumpulan Data .....	4
3. Metode Analisis Data .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Hotel .....	5
2. Klasifikasi Hotel .....	8
3. <i>Department</i> di Hotel .....	11
4. <i>Food and Beverage Department</i> .....	13
5. Pelayanan ( <i>Service</i> ) .....	15
B. Penelitian Terdahulu .....	19
C. Kerangka Berpikir Penelitian .....	21
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>22</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	22
1. Sejarah dan Gambaran Umum Perusahaan .....	22
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	23

3. Tujuan PT Balairung Citrajaya Sumbar .....	23
4. Nilai dan Kebiasaan PT Balairung Citrajaya Sumbar .....	24
5. Cakupan Bisnis .....	24
6. Struktur Organisasi .....	25
B. Pembahasan.....	28
1. Pelaksanaan Magang .....	28
2. Proses Pelayanan <i>Food and Beverage Department</i> .....	29
3. Permasalahan dan Pemecahan Masalah dalam Pelayanan di <i>Food and Beverage Department</i> .....	36
<b>BAB IV   SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>38</b>
A. Kesimpulan .....	38
B. Saran.....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	20
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	24
Gambar 3.2 Struktur Pekerjaan Food and Beverage Hotel Balairung .....	26
Gambar 3.3 Restaurant Hotel Balairung .....	28
Gambar 3.4 Tempat <i>Event</i> Hotel Balairung .....	29

