

**PELAKSANAAN PROSEDUR PEMBUATAN *BANQUET EVENT ORDER*
(BEO) PADA *DEPARTMENT BANQUET* HOTEL THE 101 JAKARTA
SEDAYU DARMAWANGSA**

LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG



Nama : Radiva Aulia Arrafah

NIM : 33122010006

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2025

**PELAKSANAAN PROSEDUR PEMBUATAN BANQUET EVENT ORDER
(BEO) PADA *DEPARTMENT BANQUET* HOTEL THE 101 JAKARTA
SEDAYU DARMAWANGSA**

Laporan tugas akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Radiva Aulia Arrafah
NIM : 33122010006

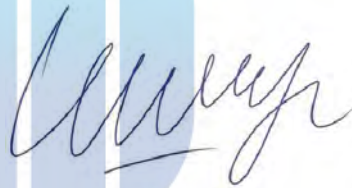
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Radiva Aulia Arrafah
NIM : 33122010006
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pelaksanaan Prosedur Pembuatan Banquet Event Order (BEO)
Pada Department Banquet Hotel THE 101 Jakarta Sedayu
Darmawangsa
Tanggal Sidang : 30 Juli 2025

Disahkan oleh :

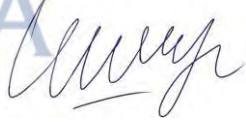
Pembimbing



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-08255323



Scan QR or

<https://feb.mercubuana.ac.id/document-verification/lpta/?id=LPTA-08255323> to Verification

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Radiva Aulia Arrafah
Nim : 33122010006
Program Studi : D3 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Pelaksanaan Prosedur Pembuatan *Banquet Event Order (BEO)* Pada *Department Banquet Hotel THE 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa*

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 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.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 11 Juli 2025



Radiva Aulia Arrafah

**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* : RADIVA AULIA ARRAFAH
NIM */Student id Number* 33122010006
Program Studi */Study program* : D3 Manajemen

dengan judul:
/The title:

“Pelaksanaan Prosedur Pembuatan Banquet Event Order (BEO) Pada Banquet Department
Hotel THE 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem **Turnitin** pada tanggal:
/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

11 September 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:
and the similarity percentage obtained was:

18 %

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 11 September 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.

RINGKASAN

Tujuan penulisan laporan tugas akhir ini untuk menganalisis prosedur pembuatan *banquet event order* (BEO) dalam mengoptimalkan acara di hotel

THE 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa. *Banquet event order* (BEO) merupakan dokumen penting yang merinci detail acara seperti penataan ruangan, menu, jadwal, dan koordinasi antar departemen sebagaimana sudah disetujui oleh klien dan tim penjualan atau *sales*. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan analisis dokumen BEO yang digunakan acara-acara sebelumnya di hotel tersebut. Fungsi BEO sangat penting sebagai alat komunikasi antar departemen, alokasi sumber daya yang tepat, dan koordinasi efektif antar departemen selama pelaksanaan acara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pemesanan BEO yang terstruktur dan komunikasi yang efektif antar departemen sangat berperan dalam mengurangi miskomunikasi dan kesalahan operasional, serta meningkatkan efisiensi pelaksanaan acara. Dengan adanya BEO, hotel dapat memastikan bahwa setiap kebutuhan klien terpenuhi sesuai standar kualitas yang diharapkan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi hotel. Penelitian ini menegaskan pentingnya penerapan prosedur BEO yang sistematis sebagai upaya optimalisasi layanan banquet event di industri perhotelan.

Kata kunci: *Banquet event order* (BEO), *banquet*, prosedur, hotel

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat Hidayah dan Karunia-Nya sehingga selesailah penulisan Tugas Akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah memperjuangkan agama Allah di muka bumi.

Adapun Laporan Tugas Akhir ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D III Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta. Keberhasilan ini tentunya tidak terlepas dari adanya bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan kali ini, pantas kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dr. Catur Widayati , SE, MM selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Renno Reymond Okto Zulfikar, ST., M.M selaku dosen pembimbing laporan tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikan laporan tugas akhir ini.

5. Ibu Yanti selaku Director Sales & Marketing di Hotel THE 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa yang telah membimbing, memberikan saran, waktu, nasehat, dan pengetahuan yang sangat bermanfaat saat penulis melakukan magang.
6. Tim Sales & Marketing di Hotel THE 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa, Ibu Yanti, Ibu Syanice, Ibu Noura, Bapak Heri Hermawan, Bapak Wahyu, Ibu Firli, dan Bapak Diego yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, pengalaman, dan memberikan izin penulis untuk melaksanakan magang.
7. Trainee periode Juli 2024 – Januari 2025 dan seluruh staff Hotel THE 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat.
8. Para dosen FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimiliki untuk diberikan kepada kami. Bapak dan Ibu di bagian administrasi FEB Universitas Mercu Buana, yang telah membantu segala urusan administrasi selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
9. Teristimewa, Ayah tercinta Misbah, Ibu Tercinta Sayidatul Istanganan serta kakak tersayang Roshinta Audia Arrafah yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral serta material yang tiada hentinya kepada penulis dan juga memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
10. Teruntuk teman - teman D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2021 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga dimasa depan kita bisa bersama mewujudkan impian yang telah direncanakan.

11. Teruntuk Septiariana teman seperbimbingan dan seperjuangan, yang telah memberikan motivasi, semangat dan berjuang bersama selama bimbingan dan mengurus berkas sidang. Saya ucapkan terimakasih karena telah menemani penulis sampai akhir perjuangan.
12. Teruntuk Rizky Illahi, Fadillah Dwi Rahayu, Siti Afrida Nurkamila, Taat Mujahidin, dan Alif Maulana Rubi Gunawan yang telah memberikan semangat kepada penulis, memberikan dukungan canda dan tawa yang membuat penulis bahagia dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa, penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis membuka diri untuk menerima segala bentuk kritik, saran, dan masukan yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan tugas akhir ini. Dengan kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi penulis khususnya, serta bagi para pembaca pada umumnya. Semoga tugas akhir ini dapat menjadi sumbangsih kecil bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 9 Juli 2025

Radiva Aulia Arrafah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (<i>SIMILARITY</i>).....	iv
RINGKASAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah.....	3
C. Tujuan magang	4
D. Manfaat magang	4
E. Metode Penelitian.....	5
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI.....	6
A. Landasan Teori	6
1. Pengertian Manajemen Operasi.....	6
2. Pengertian Manajemen <i>Event</i>	6
3. Pengertian Komunikasi Organisasi	7
4. Pengertian SOP (Standard Operating Procedure).....	8
5. Pengertian Banquet event order (BEO).....	9
6. Pengertian <i>banquet</i>	10
7. Pengertian prosedur	11
8. Pengertian hotel.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	12

C. Kerangka Berpikir Penelitian	17
BAB III.....	18
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	18
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	18
1. Profil dan Sejarah Hotel THE 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa.....	18
2. Visi & Misi Perusahaan.....	20
3. Nilai – Nilai Perusahaan.....	22
4. Struktur Organisasi Sales & Marketing Department.....	25
5. Fasilitas THE 101 Jakarta Sedayu Darmawanga.....	29
B. Pembahasan	36
1. Pelaksanaan Magang	36
2. Pelaksanaan Prosedur Pembuatan Banquet Event Order (BEO) Pada Hotel THE 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa.....	38
3. Pihak Yang Terlibat Dalam Pelaksanaan Pembuatan Banquet Event Order (BEO) dan Cara Mereka Berkomunikasi	48
4. Kendala dan Hambatan Yang Terdapat Pada Pembuatan Banquet Event Order (BEO) dan Cara Menanganinya	48
BAB IV	50
KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Spesifikasi Banquet Facilities.....	31
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel THE 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa.....	19
Gambar 3 2 Struktur Organisasi Sales & Marketing Department Hotel THE 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa.....	26
Gambar 3 3 Deluxe Room.....	29
Gambar 3 4 Business Room.....	30
Gambar 3 5 Suite Room.....	30
Gambar 3 6 101 Meeting Room.....	32
Gambar 3 7 Meeting Room Yudistira.....	32
Gambar 3 8 Room Meeting Puntadewa.....	32
Gambar 3 9 Room Meeting Barata.....	33
Gambar 3 10 Lobby Hotel THE 101 Jakarta Sedayu Darmawangsa.....	34
Gambar 3 11 Swimming Pool.....	34
Gambar 3 12 Gym.....	35
Gambar 3 13 Tos.ca Restaurant.....	35
Gambar 3 14 Spa.....	36
Gambar 3 15 Memeriksa BEO Pada Meeting Room.....	37
Gambar 3 16 Quotation Letter.....	40
Gambar 3 17 Quotation Letter.....	41
Gambar 3 18 Confirmation Letter.....	43
Gambar 3 19 Confirmation Letter.....	44
Gambar 3 20 Confirmation Letter.....	45
Gambar 3 21 Confirmation Letter.....	46
Gambar 3 22 Banquet Event Order (BEO).....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Kegiatan Bimbingan	55
Lampiran 2 Formulir Penilaian Magang	56
Lampiran 3 Sertifikat Magang	57
Lampiran 4 Dokumentasi Trainee Batch Juli 2024 – January 2025	58
Lampiran 5 Dokumentasi Sales Day International	58
Lampiran 6 Transkrip Wawancara	59

