

PERAN DAN TUGAS ADMINISTRATOR FOOD & BEVERAGE SERVICE PADA OAKWOOD HOTEL & RESIDENCE

Clara Geovani Rain¹, Dewi Khrisna Sawitri²

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
22012010245@student.upnjatim.ac.id¹, dewikhrisna.mnj@upnjatim.ac.id²

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran dan tugas administrator *food & beverage service* pada oakwood hotel & residence. *Food and Beverage Service* merupakan sumber pendapatan terbesar kedua bagi operasional hotel setelah penjualan kamar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab administrator *food and beverage service* di Oakwood Hotel & Residence Surabaya, menetapkan standar operasional prosedur *food and beverage service* di Oakwood Hotel & Residence Surabaya, dan mencari cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Terdapat beberapa kendala dalam *food and beverage service*, seperti informasi detail yang diperoleh dari pelaku usaha masih sulit dilaksanakan karena informasi yang tidak lengkap serta kurangnya komunikasi yang baik antara bagian penjualan dan bagian layanan makanan. Metode penelitian yang digunakan dalam laporan ini adalah metode kualitatif dengan melakukan observasi melalui observasi langsung di Oakwood Hotel & Residence dan metode perpustakaan. Implikasi dari penelitian ini meliputi: Oakwood Hotel & Residence harus menyiapkan administrator *food and beverage service* serta departemen *food and beverage* harus mempunyai hubungan dan kerjasama yang baik dengan departemen lain, seperti bagian *accounting department* dan *purchasing department*. Hal ini dapat dicapai dengan mengadakan pertemuan staf untuk menumbuhkan rasa keterhubungan dan mendorong komunikasi

Kata Kunci : Administrasi, Tugas Administrasi, Food and Beverage Service

Abstract

The purpose of this study was to determine the role and duties of the food & beverage service administrator at oakwood hotel & residence. Food and Beverage Service is the second largest source of revenue for hotel operations after room sales. The purpose of this study is to determine the duties and responsibilities of the food and beverage service administrator at Oakwood Hotel & Residence Surabaya, establish standard operating procedures for food and beverage service at Oakwood Hotel & Residence Surabaya, and find ways to improve service quality. There are several obstacles in food and beverage service, such as detailed information obtained from businesses that

are still difficult to implement due to incomplete information and lack of good communication between the sales department and the food service department. The research method used in this report is qualitative method by conducting observation through direct observation at Oakwood Hotel & Residence and library method. The implications of this research include: Oakwood Hotel & Residence must prepare a food and beverage service administrator and the food and beverage department must have good relationships and cooperation with other departments, such as the accounting department and purchasing department. This can be achieved by holding staff meetings to foster a sense of connectedness and encourage communication.

Keywords: Administration, Administrative Duties, Food and Beverage Service

1. Pendahuluan

Perkembangan ekonomi semakin cepat seiring dengan semakin banyaknya perusahaan yang memasuki industri makanan dan minuman dengan tujuan yang sama yaitu menghasilkan keuntungan. Selain itu, perusahaan ingin memberikan kepuasan konsumen terhadap produk yang dihasilkannya. Dengan kata lain, kepuasan konsumen merupakan ukuran keberhasilan suatu perusahaan dalam hal kualitas dan keinginan produk. Makanan dan minuman sangat penting untuk menjalankan sebuah hotel. Penjualan makanan dan minuman merupakan sumber pendapatan terbesar kedua setelah penjualan kamar. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan tamu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan makanan dan minuman.

Hotel merupakan suatu perusahaan yang dioperasikan oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman dan akomodasi kepada wisatawan dan mereka dapat membayar jumlah yang wajar tergantung pada layanan yang diterima (Moha & Loindong, 2016). Hotel memiliki banyak departemen, yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing yang berbeda tetapi saling berkaitan antara departemen satu dengan lainnya untuk mempermudah dalam pekerjaan organisasi, hotel memiliki beberapa departemen, salah satunya adalah Food and Beverage Department yang menangani operasional yang berkaitan dengan pengolahan bahan makanan, penyediaan makanan dan minuman, serta pemberian pelayanan kepada tamu selama makan di restoran (Putri, 2024).

Food and beverage service sangatlah penting dalam dunia perhotelan. Perkembangan ini dapat dicapai dengan menciptakan standar produksi, memperhatikan proses pengolahan produk, dan menerapkan tindakan kebersihan dan kebersihan yang tepat. Semua itu harus dilakukan karena produk berkualitas menjamin kepuasan tamu. Food and Beverage Service merupakan bagian dari Food and Beverage department yang bertugas memenuhi kebutuhan seluruh tamu di restoran hotel. Selain memastikan kualitas makanan dan minuman, petugas pelayanan makanan dan minuman juga bertugas menerima pesanan, melakukan survei

pembelian, merencanakan menu, membuat BEO, dll. Keterampilan komunikasi juga diperlukan. Selain itu, pramusaji harus berpenampilan menarik dan berpenampilan rapi, postur tubuh harus benar, dan berpenampilan profesional. Berkommunikasi dengan baik dengan tamu saat memesan makanan dan minuman serta memberikan rekomendasi menu dan promosi. Dalam hal komunikasi, sangat penting bagi pegawai *food and beverage service* untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, terutama dalam mengkomunikasikan kepada tamu bahwa apa yang mereka inginkan tidak tersedia.

Food and beverage service dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Layanan makanan dan minuman mengacu pada "food flow" mulai dari pembelian bahan hingga layanan pelanggan. Anda terutama akan bertanggung jawab untuk mengirimkan dan menyajikan produk makanan kepada pelanggan setelah produk tersebut diproduksi. Kendala yang dihadapi oleh administrator *food and beverage service* di Oakwood Hotel adalah tidak lengkapnya rincian yang diterima dari sales dan tidak lengkapnya dokumentasi yang diberikan oleh sales sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pembuatan laporan. Oleh karena itu, ketika membahas tantangan terakhir ini, saya ingin menjelaskan peran dan tanggung jawab administrator *food and beverage service*.

Dalam industri perhotelan, khususnya pada sektor makanan dan minuman, peran administrator Food & Beverage Service menjadi krusial dalam menjamin keberlangsungan operasional serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis peran serta tugas administrator Food & Beverage Service di Oakwood Hotel & Residence, sebuah hotel yang dikenal dengan layanan premium dan reputasi baik di kalangan pengunjung. Oakwood Hotel & Residence menghadapi tantangan dalam mengelola operasional food & beverage, yang mencakup berbagai aspek mulai dari pemilihan menu, pengelolaan staf, hingga penyajian layanan yang memuaskan pelanggan. Administrator dalam bidang ini memiliki tanggung jawab untuk merencanakan, mengorganisir, dan mengawasi semua aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman. Tugas ini tidak hanya berorientasi pada efisiensi operasional, tetapi juga pada peningkatan pengalaman tamu.

Terminologi, makna, dan hakikat administrasi publik di Indonesia pada mulanya diadopsi dari Eropa Barat oleh bangsa Romawi melalui penjajah Belanda. Istilah administratif yang terdapat pada zaman Romawi antara lain (Silalahi, 2011:3). Oleh karena itu, penatalayanan didefinisikan sebagai pelayanan atau dedikasi terhadap subjek tertentu. Kata "administrasi" juga berasal dari kata Belanda "administrate" yang berarti lebih sempit dan terbatas pada kegiatan administratif yang diperoleh secara

sistematis. Fungsi manajemen yang dimaksud di sini hanyalah pencatatan kegiatan-kegiatan dalam suatu organisasi sebagai bahan pelaporan manajemen, dan juga merujuk pada kegiatan-kegiatan manajemen perkantoran, seperti kegiatan penulisan dan pengiriman serta penyimpanan informasi, yang merupakan salah satu bidang kegiatan manajemen yang sebenarnya terhubung.

Menurut Hariyadi, istilah manajemen sangat dekat dengan istilah manajemen, karena dalam literatur istilah manajemen perkantoran dan manajemen perkantoran digunakan secara bergantian dan jamak. PBB juga menegaskan bahwa kedua istilah tersebut sama, yaitu istilah administrasi lebih banyak digunakan untuk urusan kenegaraan dan istilah administrasi lebih mengacu pada bisnis. Bahkan, pengelolaan ini sering disamakan dengan kegiatan menulis dan mengetik (Zulkarnain & Sumarsono, 2018).

Menurut Burhannudin, administrasi dan manajemen tidak dapat dipisahkan dalam pelaksanaannya dan harus merupakan satu kesatuan. Hanya saja manajemen lebih luas dari manajemen, namun manajemen merupakan inti dari manajemen. Manajemen merupakan alat utama pelaksanaan manajemen, karena tugasnya melaksanakan segala kegiatan yang ditetapkan pada tingkat manajemen. Para ahli juga berpendapat bahwa manajemen dari sudut pandang proses adalah studi tentang manajemen, atau bahwa manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari beberapa kegiatan untuk mencapai tujuan kooperatif (manajerial) secara efektif dan efisien (Zulkarnain & Sumarsono, 2018).

Manajemen sebagai suatu ilmu mempunyai ciri khas tersendiri, terutama prinsip-prinsip operasinya daripada prinsip-prinsip umum. Oleh karena itu, sebagai suatu ilmu, ia mempunyai ruang lingkup tersendiri yang tidak boleh menjadi bagian dari ilmu-ilmu lain. Jika terdapat persamaan maka hal ini merupakan bukti adanya keterkaitan antara manajemen dengan ilmu administrasi.

Sumber pendapatan utama atau sekunder bagi sebagian besar hotel adalah departemen *food and beverage*, tergantung pada jumlah dan tingkat pengolahan makanan dan minuman. Pendapatan departement dapat diukur, namun biasanya lebih kecil dari total pendapatan sewa kamar. Manajer umum sebuah hotel mempunyai tanggung jawab utama atas departemen makanan dan minuman dalam pengelolaan hotel dan fasilitasnya. Hampir setiap departement administrasi memiliki manajernya sendiri yang mengurus makanan dan minuman. Bagian *food and beverage* merupakan bagian hotel yang mengelola dan bertanggung jawab atas kebutuhan makanan dan minuman serta keperluan lain yang berkaitan dengan tamu yang menginap maupun tidak menginap di hotel tersebut. Dikelola secara komersial dan profesional.

Food and beverage departement merupakan departement yang sangat penting

bagi hotel dalam hal penawaran dan pelayanan (Komar, 2014). Di dunia saat ini, industri jasa makanan dan minuman telah berkembang secara signifikan dan diperkirakan menyajikan lebih dari 100 juta makanan per hari. Dimulai dari hotel, restoran, kantin industri, dan kantin rumah sakit, kemudian merambah ke semua sektor dan kini menjadi bagian dari industri jasa makanan dan minuman. *Food and beverage service* mengacu pada "food flow" (dari pengadaan makanan hingga layanan pelanggan), dan terutama mengacu pada pengiriman dan penyediaan makanan kepada pelanggan setelah produksi makanan selesai. Transportasi juga dapat menjadi masalah ketika memisahkan fasilitas produksi dan jasa. Pengertian jasa makanan dan minuman dapat dilihat pada (Komar, 2014).

Food and beverage department atau departemen makanan dan minuman, merupakan area terbesar kedua di sebuah hotel setelah kamar tamu. Selain berperan sebagai fasilitas pelengkap terpenting hotel, bagian makanan dan minuman juga berperan sangat penting sebagai sumber pendapatan hotel. Jika kawasan ini dikelola secara profesional maka akan membawa manfaat yang signifikan. Selain itu, tidak jarang hotel memperoleh pendapatan dari penjualan makanan dan minuman yang hampir setara dengan pendapatan dari penjualan kamar tamu. Kawasan inilah yang merupakan fasilitas yang harus dimiliki suatu hotel agar dapat tergolong hotel berbintang. Tempat makan dan minum ini terdiri dari tiga kelompok besar yang semuanya terhubung dan tidak dapat dipisahkan. Namun, aktivitas yang terlibat memerlukan pengendalian dan pemantauan khusus.

2. Kajian Pustaka

2.1 Pengertian *Food & Beverage Department*

Departemen food & beverage secara umum adalah bagian yang mengurus makanan dan minuman. Sedang definisi departemen food & beverage secara khusus (dilihat dari dunia perhotelan) adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak tinggal di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial dan profesional (Jost L, 2023). Dalam industri perhotelan, kinerja layanan makanan dan minuman sangat penting dalam mempengaruhi pengalaman tamu selama menginap di hotel. Menurut Servera-Francés & Piqueras-Tomás, (2019), food and beverageservice melibatkan aspek-aspek seperti pelayanan, presentasi, kualitas makanan dan minuman, serta suasana dan dekorasi ruang tempat makan.

2.2 Pengertian Administrator

Menurut Chen, (2024) administrator adalah individu yang ditunjuk oleh

pengadilan dan bertanggung jawab mengelola harta warisan seseorang yang telah meninggal. Sedangkan menurut KBBI administrator adalah seseorang atau pengurus direktur perusahaan yang mempunyai kemampuan memerintah yang sangat baik. Adapun menurut Mutawakkil, (2020) administrator adalah orang yang memiliki tugas tentang administrasi. Jadi, administrator adalah orang yang menjalankan administrasi, sehingga baik buruknya administrasi itu tergantung administratornya (Marliani, 2019). Administrator dalam organisasi memegang peranan krusial dalam memastikan kelancaran operasional dan pencapaian tujuan organisasi. Mereka adalah individu atau tim yang bertanggung jawab untuk mengelola berbagai aspek administratif, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan. Administrator dapat bekerja di berbagai tingkatan organisasi, dari level staf hingga level manajerial, dan memiliki spesialisasi di bidang-bidang tertentu seperti keuangan, sumber daya manusia, atau administrasi umum

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif sesuai dengan pendapat Sugiyono, (2017) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada pengumpulan data yang berbentuk kata, skema, atau gambar. Data kualitatif ini dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara, yang merupakan metode yang dijelaskan oleh Wang, Du, & Wang, (2023) sebagai cara untuk mendapatkan informasi dari sumber yang relevan. (Sujarweni, 2020) menekankan bahwa sumber informasi adalah subjek dari mana data penelitian diperoleh. Lokasi penelitian di lakukan pada spice restaurant oakwood hotel & residence, peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada assistant restaurant manajer dan Supervisor department F&B. Tujuan dari pelaksanaan observasi ini adalah untuk mengevaluasi kinerja karyawan, dan memahami peran serta tugas administrator dalam departemen tersebut. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengumpulkan informasi penting mengenai operasional dan administrasi departemen food and beverage, tetapi juga informasi tambahan yang dapat memberikan gambaran lebih jelas tentang kendala dan tantangan yang dihadapi oleh administrator. Hal ini sejalan dengan pendekatan kualitatif yang menekankan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

4. Hasil Dan Pembahasan

Salah satu peran utama administrator adalah sebagai penghubung antara manajemen dan staf. Mereka bertanggung jawab untuk pelatihan staf, memastikan

bahwa setiap anggota tim memahami standar layanan yang diharapkan. Di Oakwood Hotel & Residence, administrator mengadakan sesi pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf mengenai produk makanan dan minuman, serta teknik pelayanan yang baik. sebagaimana wawancara peneliti kepada Assistant Restaurant Manager:

“Kami menerapkan standar pelayanan yang tinggi di sini. Saya memberikan pelatihan kepada staf tentang etiket pelayanan dan cara berinteraksi dengan tamu. dan juga Kami selalu berusaha untuk menawarkan hidangan yang berkualitas dan sesuai dengan trend food & beverage saat ini. Untuk pengelolaan inventaris, saya bertugas memastikan bahwa semua bahan makanan dan minuman tersedia sesuai kebutuhan, serta melakukan pengecekan reguler untuk menghindari pemborosan. Kami juga rutin melakukan evaluasi terhadap pelayanan dan meminta umpan balik dari tamu untuk perbaikan berkelanjutan”.

Penerapan standar pelayanan yang tinggi adalah kunci dalam industri perhotelan, di mana kepuasan tamu dapat mempengaruhi reputasi dan keberlanjutan bisnis. Dengan menekankan pada penawaran hidangan berkualitas dan mengikuti tren food beverage, manajemen menunjukkan kesadaran akan pentingnya inovasi dan relevansi dalam menu. Hal ini dapat menarik lebih banyak tamu dan menciptakan pengalaman kuliner yang lebih menarik. Komitmen terhadap pelatihan staf, penyajian hidangan berkualitas, pengelolaan inventaris yang efisien, serta keinginan untuk menerima umpan balik pelanggan mengindikasikan bahwa organisasi siap untuk bertumbuh dan berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Melalui praktik-praktik ini, perusahaan tidak hanya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tetapi juga memperkuat posisi kompetitif di pasar. Hal ini penting untuk menciptakan sinergi antara tim dan meningkatkan kepuasan tamu. Selain itu, administrator juga terlibat dalam proses pengadaan dan pengelolaan inventaris. Mereka harus memastikan bahwa bahan makanan dan minuman selalu tersedia dengan kualitas yang baik. Di Oakwood, administrator bekerja sama dengan pemasok lokal untuk memperoleh bahan baku segar, yang tidak hanya menjamin kualitas tetapi juga mendukung keberlanjutan lingkungan, yang dimana penting juga dilakukan briefing agar semua berjalan dengan baik, sebagaimana wawancara terhadap Supervisor department F&B:

“Kami melakukan briefing setiap hari untuk memastikan semua orang berada di halaman yang sama. Selain itu, kami juga menggunakan sistem manajemen pemesanan berbasis teknologi yang membantu mempercepat

proses komunikasi dan permintaan makanan antara dapur dan tim pelayanan. Kami juga memiliki SOP (Standard Operating Procedures) yang jelas untuk setiap aspek pelayanan, mulai dari cara menyambut tamu, cara menyajikan makanan, hingga proses penanganan keluhan. Pelatihan karyawan baru juga menjadi bagian penting agar mereka terbiasa dengan standar kami”.

Pentingnya analisis dan perencanaan menu juga menjadi fokus utama dalam tugas administrator. Dengan memperhatikan tren terbaru dalam kuliner, serta mempertimbangkan preferensi tamu, mereka merancang menu yang menarik dan bervariasi. Di Oakwood, administrator melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengevaluasi menu yang ada dan melakukan perubahan yang diperlukan. Sebagaimana wawancara yang dilakukan kepada Assistant Restaurant Manager:

“Tantangan terbesar kami beradaptasi dengan perubahan, baik itu dalam kebutuhan pelanggan maupun dalam kondisi bisnis yang berubah-ubah. Ini termasuk meningkatkan kualitas layanan selama jam sibuk serta merespons umpan balik negatif dengan cepat dan efektif”.

Hal ini menunjukkan komitmen mereka dalam memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan tamu. Pengelolaan anggaran dan kontrol biaya juga merupakan tugas yang tidak kalah penting. Administrator harus mampu mengelola keuangan secara efisien, termasuk memonitor pengeluaran dan mencari cara untuk memaksimalkan profitabilitas. Dengan melakukan analisis kinerja secara rutin, mereka dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengimplementasikan strategi yang tepat. Hal ini di benarkan oleh Supervisor department F&B saat wawancara berlangsung:

“Benar, kami, juga melakukan survei kepada pengunjung dengan komunikasi yang baik antara tim sangat penting untuk memastikan bahwa semua tamu mendapatkan pelayanan terbaik tanpa ada penundaan”.

Peran dan tanggung jawab administrator *food and beverage service* di Oakwood Hotel & Residence. *Food and beverage department* memegang peranan yang sangat penting dalam perhotelan dan bertugas memproduksi/menyajikan makanan dan minuman dengan mutu yang terjamin secara alami. Berdasarkan pembahasan pada ulasan sebelumnya, admin *food and beverage* mempunyai beberapa peran dan tanggung jawab, antara lain: (1) Mempersiapkan dokumen *food and beverage* yang diperlukan untuk *Morning Briefing*. Salah satu tugas yang dilakukan *food and beverage service* adalah menyiapkan dokumen *Morning Briefing*. Hal ini dilakukan secara rutin setiap pagi untuk memberikan bahan diskusi

pada saat manajer bertemu dengan manajer lainnya.

Dokumen *Morning Briefing* ini berbentuk lembaran yang berisi sekumpulan data berupa biaya-biaya yang diterima dari penjualan kemarin. Biaya yang diterima oleh ini akan dibahas selama pertemuan yang sedang berlangsung. Biaya-biaya ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap hasil biaya secara keseluruhan dan berkaitan dengan gaji yang terima. (2) Menyiapkan dokumen *Morning Briefing chef*. Tanggung jawab lain dari administrator *food and beverage service* adalah menyiapkan dokumen pengarahan pagi *chef*. Dokumen ini dicari dari data yang sudah tersedia di *office kitchen* dan mengambil data yang dibutuhkan. (3) Merekap komentar tamu. Tugas harian lainnya adalah merekap komentar tamu. Setelah penulis selesai menyiapkan dokumen rapat pagi, penulis melanjutkan dengan merangkum komentar tamu, dan komentar tamu tersebut merupakan kartu komentar yang diisi oleh pengunjung kafe, dan kartu komentar tersebut berguna untuk menilai kinerja karyawan. (4) Membuat BEO. Saat ada acara di hotel, beberapa layanan katering dan minuman bertanggung jawab untuk mengatur acara tersebut. Bagian ini adalah Area Perjamuan, salah satu area *food and beverage service* yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan acara dan menyediakan fasilitas acara. Alur kerja area perjamuan ditentukan oleh departemen penjualan karena bertanggung jawab untuk menjual kamar tamu dan ruang pertemuan hotel. Setelah pekerjaan selesai, perwakilan penjualan harus segera mengirimkan data ke area administrator *food and beverage service*. Manajer pelayanan makanan dan minuman kemudian melanjutka dengan membuat BEO. BEO merupakan kertas yang berisi informasi mengenai acara yang akan datang, antara lain: Informasi seperti ruang rapat, jumlah peserta rapat, paket makanan yang dipesan, perbekalan yang dibutuhkan, dll akan digunakan sebagai bahan referensi untuk mempersiapkan acara selama rapat, dan juga akan diberikan kepada departemen terkait Itu akan didistribusikan. (5) Membuat *today event*. "*today event*" adalah file yang dibuat untuk melihat jumlah acara yang akan diadakan besok. File ini dalam format file PowerPoint yang ditampilkan di Event Update Monitor. (6) Hitung harga pokok pembelian. Tugas lainnya adalah menghitung biaya pembelian. Tujuan dari adalah untuk mengetahui berapa anggaran belanja besok. Tujuan dari perhitungan biaya pembelian ini adalah apabila ada acara yang diadakan oleh manajer sumber daya manusia, *food and beverage department* dapat menyesuaikan jumlah makanan yang disiapkan agar tidak terjadi kekurangan pada saat pembelian makanan untuk diolah. (7) Mencatat absen. Dua kali seminggu, admin akan diminta merangkum status ketidakhadiran karyawan. Rangkuman ini nantinya akan dikirimkan ke *HRD department*.

Kendala dalam menjalankan tugas dan tugas administrasi *food and beverage Service* di Oakwood Hotel & Residence Surabaya, antara lain: Informasi yang diterima dari penjualan tidak lengkap. Banyaknya pekerjaan di bidang jasa makanan dan minuman sehingga kejadian seperti ini membuat pekerjaan tersebut sering terabaikan, sehingga kurangnya informasi dari sales justru menghambat pekerjaan tersebut. (2) Kurangnya komunikasi yang baik antara bagian penjualan dan bagian layanan makanan merupakan hal yang lumrah. Komunikasi antar departemen buruk dan kurangnya sinergi. Misalnya, ketika dokumentasi BEO diminta, pihak penjualan sendiri sering kali tidak memberikan informasi yang jelas. Hal ini menimbulkan konflik antara Departemen. Jika dokumentasi yang diterima tidak lengkap, hal itu akan menghambat alur kerja antar departemen, menimbulkan kesalahpahaman dan akhirnya memengaruhi komunikasi antara satu departemen dengan departemen lainnya. (3) Dokumen yang diberikan oleh penjualan tidak selalu tersedia tepat waktu, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam menyiapkan laporan. Mengingat dokumen kerja harus segera dikirim, penundaan apa pun dalam menyiapkan laporan sangatlah merugikan dan akan menghambat semua pekerjaan.

5. Simpulan

Peran *food and beverage* admin di Oakwood Hotel & Residence adalah mendukung *food and beverage* manager dengan bertindak sebagai penghubung antara *information manager* dengan departemen-departemen utama di Oakwood Hotel & Residence yang berkaitan dengan departemen *food and beverage*. Admin departemen *food and beverage* memiliki tugas yang harus diselesaikan, dan tugas ini dapat dikategorikan menjadi tiga jenis: tugas rutin, tugas sampingan, dan tugas sukarela. Tugas sehari-hari antara lain memesan produk (daftar pasar), mengelola email, memperbarui jadwal kerja karyawan, dan menyiapkan laporan laba rugi. Tugas sekunder admin, yaitu seperti memasukkan permintaan pembelian, membuat perintah kerja, dan memasukkan mencetak menu, membuat *foodtag* makanan, periksa perlengkapan kantor, memastikan kelancaran operasional, memperbarui *sigange event*, dan banyak lagi. Tugas inisiatif sendiri yang dilakukan oleh seorang admin *food and beverage* pada kegiatan administrasi di Oakwood Hotel & Residence yaitu menata ruang office dan mengontrol pemesanan barang.

6. Daftar Pustaka

Chandra, W. (2014). *Manajemen Hotel*. Yogyakarta.

Chen, J. (2024). Administrator: What It Is, Duties, and Example. Retrieved 4 January

2025, from <https://www.investopedia.com/terms/a/administrator.asp>

Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). Peran dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika Bsd City Serpong. In *Proceeding Seminar Nasional* (Vol. 1). Retrieved from <https://doi.org/10.32493/ipe.v1i1.9688>

Erawati, N. K., Sukayasa, I. N., & Riyasa, I. A. P. W. (2023). *Peran dan Tugas Admin Food and Beverage Service pada Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua* (Diploma thesis). Politeknik Negeri Bali.

Hamali, A. Y., & Budihastuti, E. S. (2019). *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, dan Manajemen: Strategi Mengelola Kelangsungan Hidup Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Komar, R. (2014). *Hotel management*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana 1 Kompas Gramedia Building.

Lee, S.-W., Jiang, G., Kong, H.-Y., & Liu, C. (2021). A Difference of Multimedia Consumer's Rating and Review Through Sentiment Analysis. *Multimedia Tools and Applications*, 80, 34625–34642. Retrieved from <https://doi.org/10.1007/s11042-020-08820-x>

Maharani, N. K. D., Utami, M. A. J. P., & Sukayasa, I. N. (2022). *Implementasi Peran dan Tugas Admin Food and Beverage pada Hotel Infinity8 Bali* (Diploma thesis). Politeknik Negeri Bali.

Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17–21. Retrieved from <https://doi.org/10.25157/dinamika.v5i4.1743>

Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 575–584. Retrieved from <https://doi.org/10.35794/emba.4.1.2016.11715>

Mutawakkil. (2020). Pengertian Administrator. Retrieved 4 January 2025, from <https://penaindo.com/pengertian-administrator/>

Priansa, D. J. (2018). *Manajemen Organisasi Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Putri, M. D. Y. D. (2024). *Penerapan Green Purchasing pada Food and Beverage Department untuk Mendukung Lingkungan Berkelanjutan di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences* (Skripsi).

Saebani, B. A. (2010). *Filsafat Manajemen*. CV Pustaka Setia: Bandung.

Sedianingsih, F. ustikawati. (2010). *Teori Praktik Administrasi Kesekretarisan*. Surabaya: Prenada Media.

Servera-Francés, D., & Piqueras-Tomás, L. (2019). The Effects of Corporate Social

Responsibility on Consumer Loyalty Through Consumer Perceived Value. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 32(1), 66–84. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/1331677X.2018.1547202>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sujarweni, W. V. (2020). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.

Utami, G. B. R. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi.

Wang, F., Du, Z., & Wang, S. (2023). Information Multidimensionality in Online Customer Reviews. *Journal of Business Research*, 159, 113727. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113727>

Yatimah, D. (2013). *Kesekretarisan Modern dan Administrasi Perkantoran*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Zulkarnain, W., & Sumarsono, R. B. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.