



PROYEK AKHIR

**PENGAMBILAN PESANAN TAMU PADA *EATERY*
RESTAURANT DI *FOUR POINTS BY SHERATON* MAKASSAR**

**NUR ANNIZA
NIM. 2147054**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**



PROYEK AKHIR

PENGAMBILAN PESANAN TAMU PADA *EATERY* *RESTAURANT* DI *FOUR POINTS BY SHERATON* MAKASSAR

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

**NUR ANNIZA
NIM. 2147054**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS PROYEK AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini.

1. Nama : Nur Anniza
2. NIM : 2147054
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

PENGAMBILAN PESANAN TAMU PADA *EATERY RESTAURANT* DI *FOUR POINTS BY SHERATON* MAKASSAR

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Hamsu Hanafi, MM
2. Abdi., S.Sos., MM

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Proyek Akhir ini merupakan karya sendiri dan bebas dari unsur plagiasi. Apabila ternyata dalam naskah ini ditemukan unsur-unsur plagiasi, Saya bersedia dituntut di dalam ataupun di luar pengadilan dan bersedia menanggung segala risiko yang diakibatkannya

Makassar, 29 Juli 2025

Mengetahui:

Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan,



Muhammad Anas, SE., MM
NIP.19820624 200502 1 001

Yang membuat pernyataan,



Nur Anniza
NIM. 2147054

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor: SK/47 /KK.01.04 /PTP-3/2025 Tanggal 11 Februari 2025 untuk membimbing Saudara/i:

1. Nama : Nur Anniza
2. NIM : 2147054
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

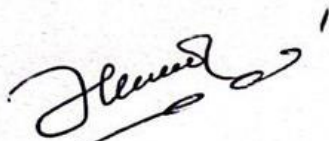
PENGAMBILAN PESANAN TAMU PADA *EATERY RESTAURANT* DI *FOUR POINTS BY SHERATON* MAKASSAR

Menyatakan bahwa Proyek Akhir ini telah diperiksa dan dapat diajukan di hadapan Tim penguji Ujian Proyek Akhir Politeknik Pariwisata Makassar.

Makassar, 17 Juli 2025


Disetujui oleh :

Pembimbing 1,



Dr. Hamsu Hanafi, MM
NIP. 19611010 199203 1 001

Pembimbing 2,



Abdi., S.Sos., MM
NIP. 19720501 200605 1 001

PENGESAHAN UJIAN PROYEK AKHIR

Proyek Akhir dengan judul “Pengambilan Pesanan Tamu Pada *Eatery Restaurant* di *Four Points By Sheraton Makassar*” yang diajukan oleh Nur Anniza dengan NIM 2147054 ini telah DIPERTAHANKAN di hadapan Panitia Ujian Proyek Akhir pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Makassar yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor: SK/42 /KK.01.04/PTP-3/2025 tanggal 7 Februari 2025, dan dinyatakan LAYAK untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar S.Tr.Par Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar, pada hari Rabu tanggal 20 bulan Agustus tahun 2025

Disahkan oleh,

Direktur Politeknik Pariwisata Makassar



Dr. Herry Rachmat Widjaja, MM.Par
NIP. 19660211 199203 1 002

Tim Penguji:

1. Ketua Penguji : Dr. Hamsu Hanafi, MM
2. Penguji 1 : Abdi., S.Sos., MM
3. Penguji 2 : Dr. Wim Johannes winowatan, S.Sos., M.Pd


.....

.....

.....

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Percaya pada manusia secukupnya karena hari ini dia bisa jadi temanmu hari esok dia bisa jadi musuhmu. Ilmu tentang itu mahal”

(Penulis)

“Mereka hanya tau namamu mereka takkan jadi dirimu”

(Hindia)

Syukur Alhamdulillah Proyek Akhir ini saya persembahkan kepada kedua orang tua yang tercinta dan tersayang, Bapak Syahrir dan Ibu Hastati serta seluruh kerabat dan keluarga yang selalu mendoakan penulis, sosok yang sangat berharga dalam hidup penulis, sosok yang selalu memotivasi dan memberi nasehat tiada hentinya hingga saat ini, terima kasih atas segala pengorbanan dan kesabaran yang diberikan sehingga saya bisa sampai di titik ini. Kampus dan Almamater tercinta, Politeknik Pariwisata Makassar serta keluarga besar Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang selalu memberikan arahan sekaligus mengingatkan untuk selalu mengerjakan dan menyelesaikan Proyek Akhir Ini.

ABSTRAK

NUR ANNIZA. 2025. Pengambilan Pesanan Tamu Pada *Eatery Restaurant* di *Four Points By Sheraton* Makassar. Proyek Akhir, Program Studi Manajemen Perhotelan, Jurusan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Makassar. Pembimbing: Dr. Hamsu Hanafi, MM dan Abdi., S.Sos., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui jenis-jenis pengambilan pesanan tamu yang digunakan pada *Eatery Restaurant* di *Four Points By Sheraton* Makassar, (2) untuk mengetahui penerapan *Standard Operational Procedure* pengambilan pesanan tamu pada *Eatery Restaurant* di *Four Points By Sheraton* Makassar, dan (3) untuk mengetahui kendala apa saja yang timbul dalam pengambilan pesanan tamu pada *Eatery Restaurant* di *Four Points By Sheraton* Makassar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengambilan pesanan tamu pada *Eatery Restaurant* di *Four Points By Sheraton* Makassar masih menggunakan cara manual menggunakan *captain order*, meskipun disediakan akses menu melalui *QR code*. Penerapan *Standard Operational Procedure* belum sepenuhnya konsisten terutama pada aspek pengetahuan menu dan keterampilan komunikasi pramusaji, khususnya dalam bahasa asing. Hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu yang berdampak pada ketidakpuasan tamu serta menimbulkan keluhan keterlambatan.

Kata Kunci : Pengambilan Pesanan Tamu, Pelayanan, *Standard Operational Procedure*

ABSTRACT

NUR ANNIZA. 2025. Guest Order Taking at Eatery Restaurant, Four Points by Sheraton Makassar. Final Project, Hospitality Management Study Program, Department of Hospitality, Makassar Tourism Polytechnic. Supervisors: Dr. Hamsu Hanafi, MM dan Abdi., S.Sos., MM.

This study aims to: (1) determine the types of guest order taking used at the Eatery Restaurant at Four Points By Sheraton Makassar, (2) to determine the implementation of the Standard Operational Procedure for taking guest orders at the Eatery Restaurant at Four Points Byn Sheraton Makassar, and (3) to determine what obstacles arise in taking guest orders at the Eatery Restaurant at Four Points By Sheraton Makassar. This study used descriptive qualitative method. The data collection techniques in this study are observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that taking guest orders at the Eatery Restaurant at Four Points By Sheraton Makassar still uses a manual method using captain orders, despite providing menu access via QR code. The implementation of Standard Operational Procedures is not yet fully consistent, especially in aspects of menu knowledge and waiters communication skills, especially in foreign languages. This affects the quality of service provided to guests, resulting in guest dissatisfaction and complaints of delays.

Keywords : *Guest Order Taking, Service, Standard Operational Procedure*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis atas kehadiran Allah SWT. Karena atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Proyek Akhir dengan judul “PENGAMBILAN PESANAN TAMU PADA *EATERY RESTAURANT DI FOUR POINTS BY SHERATON MAKASSAR*” ini dapat selesai tepat waktu, karena tanpa kehendak-Nya semua ini tak mungkin terwujud. Semoga Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan penulis. Proyek Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Program Diploma IV Jurusan Hospitaliti Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata Makassar dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par).

Proyek Akhir ini terdiri dari 5 Bab yaitu, Bab 1 memuat tentang pendahuluan latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, Bab 2 memuat tentang tinjauan pustaka dan kerangka pikir, Bab 3 memuat tentang pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data, Bab 4 berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yaitu gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan Bab 5 merupakan penutup yaitu kesimpulan dan saran.

Dalam penyelesaian Proyek Akhir ini tentu banyak hambatan dan kesulitan yang penulis dapatkan, namun penulis mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan baik. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini.
2. Kepada orang tua tercinta, Bapak Syahrir dan Ibu Hastati yang senantiasa memberi semangat serta doa yang tiada henti untuk keberhasilan penulis, terima kasih atas setiap tetes keringat di setiap langkah mencari nafkah untuk kebutuhan penulis selama ini.
3. Bapak Dr. Herry Rachmat Widjaja, MM.Par selaku Direktur Politeknik Pariwisata Makassar.

4. Bapak Muhammad Arfin Muhammad Salim, S.pd,M.pd., Ph.D selaku pembantu Direktur 1 Bidang Akademik Politeknik Pariwisata Makassar
5. Bapak Buntu Marannu Eppang, A.Md., SS., MODT., Ph.D selaku kepala bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Umum Politeknik Pariwisata Makassar
6. Bapak Muhammad Fajri, S. ST. Par., M.M selaku Kasubbag Administrasi Mahasiswa Politeknik Pariwisata Makassar.
7. Ibu Maryam Yusuf, A.Md.Par., SE., M.Si selaku Kasubbag Administrasi Akademik Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata Makassar.
8. Bapak Daniel Adolf Ohyver, SE., M.Pd selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar.
9. Bapak Muhammad Anas, SE., MM selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
10. Bapak Dr. Hamsu Hanafi, MM selaku pembimbing utama. Terima kasih atas segala ilmu, arahan serta bimbingan yang diberikan kepada penulis dalam menyempurnakan Proyek Akhir ini.
11. Bapak Abdi., S.Sos., MM selaku pembimbing kedua. Terima kasih atas segala ilmu, arahan serta bimbingan yang diberikan kepada penulis dalam menyempurnakan Proyek Akhir ini.
12. Bapak Dr. Wim Johannes winowatan, S.Sos., M.Pd selaku pembahas yang telah memberikan masukan terhadap Proyek Akhir ini.
13. Seluruh jajaran dosen dan Staff Politeknik Pariwisata Makassar, Khususnya Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
14. Bapak Agus Sunaryo selaku *General Manager Four Points By Sheraton* Makassar.
15. Kepada Ibu Lely Tampubolon selaku *Human Resources Manager (HRM) Four Points By Sheraton* Makassar.
16. Kepada Bapak Yudianto selaku *Human Resources Learning (HRL) Four Points By Sheraton* Makassar.
17. *Staff Four Points By Sheraton* Makassar yang membantu dan memotivasi penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Kepada Allah SWT jualah penulis meminta dan memohon, semoga jasa jasa baik semua pihak akan dibalas dengan pahala yang berlimpah. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan Proyek Akhir ini, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak agar Proyek Akhir ini dapat lebih mencapai hasil yang sempurna.

Akhir kata, semoga bantuan dan jerih payah seluruh pihak terbalaskan dan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Semoga Proyek Akhir ini dapat menjadi tambahan referensi, informasi bagi para akademisi maupun praktisi dalam industri pariwisata dan perhotelan.

Makassar, 14 Juli 2025

Penulis,



Nur Anniza

DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	i
Pernyataan Orisinalitas Proyek Akhir.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan Ujian Proyek Akhir	iv
Motto Dan Persembahan	v
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Hasil Penelitian.....	5
E. Defini Istilah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR.....	7
A. Tinjauan Pustaka	7
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pikir	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Pendekatan Penelitian.....	19
B. <i>Setting</i> Penelitian	19
C. Subjek Penelitian	20
D. Teknik Pengumpulan Data	20
E. Kehadiran Peneliti.....	21
F. Teknik Analisis Data.....	21

G. Keabsahan Data	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	23
B. Penyajian Data dan Analisis Data.....	37
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan	49
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61
RIWAYAT HIDUP.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 <i>Procedure</i> Pengambilan Pesanan Tamu pada <i>Eatery Restaurant</i> di <i>Four Points By Sheraton Makassar</i>	42
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	17
Gambar 4.1 Logo <i>Four Points By Sheraton</i> Makassar	24
Gambar 4.2 Struktur Organisasi <i>Four Psoints By Sheraton</i> Makasar.....	26
Gambar 4.3 <i>Eatery Restaurant Four Points By Sheraton</i> Makassar.....	33
Gambar 4.4 <i>Golden Asian Restaurant Four Points By Sheraton</i> Makassar	33
Gambar 4.5 <i>Best Brews Cafe Four Points By Sheraton</i> Makassar	34
Gambar 4.6 <i>Lobby Lounge Four Points By Sheraton</i> Makassar.....	34
Gambar 4.7 <i>Captain Order Eatery Restaurant Four Points By Sheraton</i> Makassar.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

1. Usulan Judul.....	61
2. Surat Keputusan Penugasan Dosen Pembimbing	62
3. Undangan Seminar Proposal.....	63
4. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	64
5. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	65
6. Instrumen Penelitian.....	66
7. Undangan Seminar Hasil.....	68
8. Dokumentasi Penelitian	69
9. <i>Menu Eatery Restaurant</i>	70
10. <i>Guest Comment</i>	70
11. <i>Eatery Bill</i>	70

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, I., Sulastri, P., & Wiantara, G. N. (n.d.). *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pramusaji di Adhiyoga Restaurant The Lokha Legian Resort & Spa Bali*.
- Gantur, A., Mushollaeni, W., & Tantal, L. (2024). Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Servqual di Restoran Geprek Kak Rose Malang. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 4(5), 2208–2227. <https://doi.org/10.54373/ifijeb.v4i5.1937>
- Hanadya, D., & Andriansyah, M. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Food & Beverage Service di Express Restaurant Nyayu Ully Auliana Prodi D3 Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Darussalam, Indonesia. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(4), 46–62. <https://doi.org/10.59581/jmpp-widyakarya.v1i4.1469>
- Komang, D., Andani, T., & Sinaga, F. (2024). Analisa Taking Order dalam Peningkatkan Kinerja Pramusaji Analysis of Take Order In Improving Server Performance. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(3), 413–418. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i3>
- Kristiutami, Y. P., & Rahayu, V. J. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Pelayanan Demi Kepuasan Tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. In *Jurnal Kajian Pariwisata* (Vol. 2, Issue 2). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP63>
- Lolo, V. A., Heryanto, B., & Sastrawati, I. (2015). Pola Perkembangan Hotel Sebagai Sarana Pelayanan Pariwisata di Kawasan Bisnis Panakkukang, Kota Makassar. In *Jurnal Wilayah dan Kota Maritim* (Vol. 3, Issue 2).
- Mantjari, J., El, B., Lagarens, S., Sangari, F., Studi, P., Perhotelan, D., & Manado, P. N. (2024). Optimalisasi Peran Layanan Food & Beverage Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Restoran Suku, Conrad Bali. In *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Edisi* (Vol. 7).
- Nurhayati, N., Chandra Irawan, M., Pariwisata, A., Nusantara, D., Akparda, S. (, & Yogyakarta,). (2022). *Strategi Waiter/ss Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Queen Food Cianjur Jawa barat*

- (Vol. 5, Issue 2). <http://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara>
- Sanjaya, S., Perhotelan, A., Pariwisata, N., Bandung, I., Id Diterbitkan, S. A., Pariwisata, A., & Bandung, N. (2022). *Service Quality To Customers In Food And Beverage Service Department Ardan Hotel*. 3(1), 68–80. <https://jurnal.akparnhi.ac.id/jpv>
- Sinta, P., Akademi, B., Bunda, P., & Akademi, Y. P. (n.d.). *Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu di Restoran Hotel*.
- Subakti, A. G. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan (Agung Gita Subakti) Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor*.
- Sulistiyani Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, A. (2017). *Prosedur Taking Order Oleh Food & Beverage Service Pada Spice Restaurant Nirwana Gardens Resort Bintan*. In *Jom Fisip* (Vol. 4, Issue 2).
- Tambunan, I. B. (2020). *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pemesanan Makanan di Prime Steak House Fine Dining Restoran Jw Marriott Hotel Medan*. *Jurnal Akomodasi Agung*, 2.

RIWAYAT HIDUP



Nur Anniza Lahir di Bontorannu, 22 September 2002. Anak ke 2 dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Syahrir dan Ibu Hastati. Penulis menyelesaikan pendidikan TK PGRI Lembanna pada tahun 2006 dan selesai pada tahun 2008. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di tingkat SD yaitu SD 104 Jannaya mulai pada tahun 2009 sampai dengan tahun 2015. Penulis melanjutkan pendidikan di tingkat SMP, yaitu SMP Negeri 20 Bulukumba mulai pada tahun 2015 dan selesai pada tahun 2018. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di tingkat SMA di SMA Negeri 18 Bulukumba. Namun, tidak lama kemudian penulis menginjak kelas 11 penulis pindah ke SMA Negeri 5 Bulukumba, dimana penulis menyelesaikan pendidikan dan berhasil menamatkannya pada tahun 2021. Setelah menamatkan pendidikan menengah atas, penulis melanjutkan studi di Politeknik Pariwisata Makassar. Penulis memilih jurusan Hospitaliti, Program Studi Pengelolaan Perhotelan, dan mulai kuliah pada tahun 2021. Penulis menjalani Praktik Kerja Nyata sebanyak 2 kali. Praktik Kerja Nyata yang pertama di laksanakan di Hotel Trove Johor Bahru Malaysia pada *Food & Beverage Service and Front Office Department* selama 9 bulan. Praktik Kerja Nyata kedua dilaksanakan di Hotel Four Points By Sheraton Makassar pada *Administration Food & Beverage Service* selama 6 bulan. Untuk meraih gelar sarjana, penulis menyusun Proyek Akhir dengan judul “Pengambilan Pesanana Tamu Pada *Eatery Restaurant* di *Four Points By Sheraton Makassar*”.