TUGAS AKHIR

PERBANDINGAN EFISIENSI *TAKING ORDER* MANUAL DAN *TAKING ORDER* MENGGUNAKAN APLIKASI DI GARDENIA RESTORAN SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Studi Program Diploma III
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado

OLEH

RISSA YAKOBUS

NIM : 22061011

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA

2025

TUGAS AKHIR

PERBANDINGAN EFISIENSI *TAKING ORDER* MANUAL DAN *TAKING ORDER* MENGGUNAKAN APLIKASI DI GARDENIA RESTORAN SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Studi Program Diploma III
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado

OLEH

RISSA YAKOBUS

NIM : 22061011

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA

2025

Rissa Yakobus, 2025 **“ Perbandingan Efisiensi *Taking Order* Manual dan *Taking Order* Menggunakan Aplikasi di Gardenia Restoran Sintesa Peninsula Hotel Manado”.** Di bawah bimbingan Dra. Fonny E.H Sangari, M.Hum dan Silvana A. Wewengkang, SE.,Msi.

ABSTRAK

Taking order merupakan aspek yang sangat penting di dunia perhotelan, dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih sistem taking order saat ini tidak hanya menggunakan *taking order* manual tetapi juga sudah menggunakan *taking order* aplikasi. Oleh karena itu diperlukan perbandingan efisiensi tentang kelebihan dan kekurangan dari masing-masing *taking order*.

Menurut Soekresno dan pendit (1998:4) *taking order* adalah menerima dan mencatat pesanan tamu dalam hal makanan dan minuman yang selanjutnya akan diberikan kebagian dapur. Penelitian ini bertujuan agar bisa mengetahui perbandingan efisiensi antara *taking order* secara manual dan *taking order* menggunakan aplikasi, baik dari kecepatan mengambil pesanan, ketepatan pesanan dan untuk kepuasan tamu. Untuk metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi langsung di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Untuk hasil dari observasi menunjukan untuk *taking order* menggunakan aplikasi bisa mengurangi waktu pemesanan dan mengurangi tingkat kesalahan pencatatan jika dibandingkan dengan *taking order* secara manual. Selain itu aplikasi juga memberikan kemudahan dalam pelacakan riwayat pesanan. Sementara *itu taking order* manual masih menunjukkan ketergantungan tinggi terhadap kompetensi individu dan rentan terjadi human error.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi dalam proses pengambilan pesanan berperan signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman tamu oleh karena itu, penggunaan aplikasi sangat disarankan bagi pelaku usaha yang ingin meningkatkan kinerja layanan mereka.

Kata Kunci : Taking Order, Efisiensi, Proses manual, Pemesanan aplikasi,

Rissa Yakobus, 2025 ***"Comparison Of The Efficiency Of Manual Order Taking And Order Taking Using An Application At The Gardenia Restaurant Sintesa Peninsula Hotel Manado".*** *Under the guidance of Dra. Fonny E.H Sangari,M.Hum and Silvana A.Wewengkang,SE.,Msi.*

ABSTRACT

Order taking is a crucial aspect of the hospitality industry. With increasingly sophisticated techology, today's order taking systems utilize not only manual order taking but also app based order taking. Therefore, an efficiency comparison of the advantages and disadvantages of each order taking system is necessary.

According to Soekresno and Pendit (1998:4), order taking is receiving and recording guest order for food and beverages, which will then be delivered to the kitchen. This study aims to compare the efficiency between manual order taking and using an application, both in terms of order taking speed, order accuracy, and guest satisfaction. The method used by the authors in this study is a qualitative descriptive approach by collecting data through direct observation, interview, and documentation at the Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Observations show that taking orders using an app can reduce ordering time and record errors compared to taking order manually. Furthermore, the app makes it easier to track order history. Meanwhile, manual order taking still relies heavily on individual competence and is prone to human error.

The conclusion of this study shows that digitalization in the order taking process plays a significant role in improving operational efficiency and guest experince. Thereore, the use of applications is highly recommended for business actors who want to improve their service performance.

Keywords *: Order taking, Efficiency, Manual process, App based order taking.*

MOTTO

"*learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow*"

(Albert Einstein)

"sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari"

(Matius 6:34)

"Manusia boleh merencanakan, tapi saldo yang menentukan"

BIOGRAFI MAHASISWA

Nama Lengkap	: Rissa Yakobus
NIM	: 22061011
Tempat, Tanggal Lahir	: Buri, 19 April 2004
Nama Ayah	: Yakobus Toding
Nama Ibu	: Lisa Lintin
Alamat Orang Tua	: Sabah, Malaysia
Judul Tugas Akhir	: PERBANDINGAN EFISIENSI TAKING ORDER MANUAL DAN TAKING ORDER MENGGUNAKAN APLIKASI DI GARDENIA RESTORAN SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO
Dosen Pembimbing	: 1. Dra. Fonny E.H Sangari, M.Hum 2. Silvana A.Wewengkang,SE.,Msi
Dosen Penguji	: 1. Dr. Mirjam P. Tenda, S.PD, M.Hum 2. Benny I. Towoliu, SE., M.Par 3. Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si
Waktu Pelaksanaan Ujian Tugas Akhir	

FOTO

Manado, 04 Agustus 2025

Mahasiswa

Rissa Yakobus

NIM:22061011

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul

PERBANDINGAN EFISIENSI TAKING ORDER MANUAL DAN TAKING ORDER MENGGUNAKAN APLIKASI DI GARDENIA RESTORAN SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

Oleh :

Nama Mahasiswa	**: Rissa Yakobus**
NIM	**: 22061011**
Program Studi	**: PARIWISATA**

Disetujui untuk diujikan

Manado, 04 Agustus 2025

Pembimbing I	Pembimbing II
Dra. Fonny Sangari, M.Hum	**Silvana A. Wewengkang,SE.,Msi**
Nip. 19650409 199201 2 001	Nip. 19721012 200604 2 001

Mengetahui,

Ketua panitia

Maykel A.J Karauwan S.Pi., M. Si

NIP. 197312202001121001

LEMBAR PENGESAHAN

"PERBANDINGAN EFISIENSI *TAKING ORDER* MANUAL DAN *TAKING ORDER* MENGGUNAKAN APLIKASI DI GARDENIA RESTORAN SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO"

Oleh

Rissa Yakobus

Nim: 22061011

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par)

Pada tanggal 04 Agustus 2025

Ketua/Penguji



Dr. Mirjam P. Tenda, S.Pd, M.Hum
NIP. 19680604 199903 2 002

Penguji 2



Benny I. Towoliu, SE., M.Par
NIP. 19730921 200604 1 008

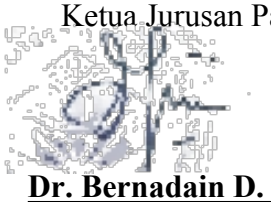
Penguji 3



Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si
NIP. 19650522 200012 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



Dr. Bernadain D. Polii, M.Pd
NIP.19681208 200501 2 001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Rissa Yakobus
Nim	:	22061011
Program Studi	:	D III Pariwisata
Judul Laporan Tugas Akhir	:	Perbandingan Efisiensi Taking Order Manual dan Taking Order Menggunakan Aplikasi di Gardenia Restoran Sintesa Peninsula Hotel Manado

Menyatakan dengan benar bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/ salinan/ sanduran dari karya orang lain.

Apa bila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak bener, maka saya bersedia menerima sanksi yang sesuai dengan hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagai semestinya.

Rissa Yakobus

22063011

KATA PENGHANTAR

Segala puji penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa. Berkat bimbingan dan kemudahan yang Tuhan anugerahkan kepada penulis, sehingga mendapat kesempatan untuk menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul **"Perbandingan Taking Order Manual dan Taking Order Menggunakan Aplikasi di Gardenia Restoran Sintesa Peninsula Hotel Manado"**. Sebagai manusia yang mempunyai keterbatasan dalam penulisan, penulis menyadari bahwa adanya kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menemukan beberapa hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat penulis atasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, dukungan, bimbingan, dan dorongan kepada:

1. Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih, penyertaan dan berkat-Nya di dalam hidup penulis.
2. Dra.Maryke Alelo,MBA selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
3. Dr.Bernadain Dainty Polii,M.Pd selaku ketua jurusan pariwisata Politeknik Negeri Manado.
4. Dr. Yurike Sintia Lewan, SS, M.Hum selaku sekretaris jurusan pariwisata Politeknik Negeri Manado.
5. Silvana A. Wewengkang, SE., Msi selaku Kepala Prodi jurusan D3 pariwisata.
6. Untuk Orangtua, dan Adik-adik saya yang selalu mendukung, dan memberi semangat dari jauh dan doa hingga akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Dra. Fonny E.H Sangari, M.Hum selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing dan memberi banyak masukan dalam penyusunan tugas akhir.
8. Silvana A. Wewengkang, SE.,Msi, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing dalam teknik penulisan tugas akhir.
9. Teman sirkel WORI yang saya sayangi Marcelino, Vinelin, Jendri, Chery, Frishi, Enjelica, dan Aprilia yang selama ini telah membantu dan menemani saya dari semester 1 hingga semester 6 dan yang sentiasa mengajarkan saya

tentang hal-hal yang baik dan yang sudah membantu menerjemahkan bahasa Manado ke bahasa Indonesia agar saya mengerti dan yang sudah membagikan momen suka dan duka selama kami bersama.

10. Teman sekamar alias sahabat saya Nini Arnia yang telah membantu dan menyemangatkan saya dari awal penulisan tugas akhir hingga selesai dan yang sudah menemani saya selama 3 tahun di Manado.

11. Blackpink, Treasure, Babymonster dan Park Bogum yang telah menghibur saya disaat lagi stress menyusun Tugas kuliah.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tentunya memiliki kekurangan karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pihak pembaca. Akhir kata, Penulis berharap untuk Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak orang sebagai bahan baca atau pengembangan ilmu.

Manado,04 Agustus 2025

Penulis

Rissa Yakobus

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN JUDUL ii
ABSTRAK iii
ABSTRACT iv
MOTTO v
BIOGRAFI MAHASISWA vi
PERSETUJUAN vii
LEMBAR PENGESAHAN viii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ix
KATA PENGHANTAR x
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi Masalah 4
1.3. Rumusan Masalah 4
1.4. Tujuan Penelitian 4
1.5. Manfaat penelitian 4
BAB II 5
LANDASAN TEORI 5
2.1. Pengertian Hotel 5
2.2. Pengertian Perbandingan 5
2.3. Pengertian Efisiensi 6
2.4. Pengertian *Taking Order* Manual 6
2.5. Pengertian *Taking Order* menggunakan Aplikasi 6
2.6. Tujuan Taking Order 6
2.7. Pengertian Food And Beverage Service 7
2.8. Pengertian *Waiter* 7
2.9. Konsep SOP (Standar Operasional Prosedur) 7
2.9.1. Pengertian SOP 7
2.9.2. Tujuan dan Fungsi SOP 8

2.9.3. Manfaat SOP 8
BAB III....9
METOLOGI PENELITIAN....9
3.1. Tempat dan Waktu Pelaksanaan....9
3.2. Jenis Penelitian....9
3.3. Jenis Data 9
3.4. Metode Pengumpulan Data 10
3.5. Analisis Data....10
BAB IV 12
HASIL DAN PEMBAHASAN....12
4.1. Gambaran Umum Hotel Sintesa Peninsula Hotel 12
4.1.1. Sejarah Hotel....12
4.1.2. Visi, Misi dan Motto Sintesa Peninsula Hotel....13
4.1.3. Fasilitas....13
4.1.4. Struktur Organisasi....18
4.2. Hasil Penelitian 19
4.2.1. Standar Operasional Taking Order secara manual....19
4.2.2. Standar Operasional Taking Order menggunakan Aplikasi 19
4.2.3. Prosedur Taking Order Manual 19
4.2.4. Prosedur Taking Order Menggunakan Aplikasi 20
4.2.5. Kelebihan dan Kekurangan Taking Order secara Manual 21
4.2.6. Kelebihan dan Kekurangan Taking Order Menggunakan Aplikasi....21
4.2.7. Penjelasan tentang Aplikasi Taking Order....22
4.2.8. Hasil Wawancara....23
4.2.9. Tabel Analisis Efisieni Taking Order Manual dan Taking Order Aplikasi....24
4.3. Pembahasan....27
BAB V 28
PENUTUP....28
5.1. Kesimpulan....28
5.2. Saran 28
DAFTAR PUSTAKA 30
LAMPIRAN....31

DAFTAR TABEL

Tabel 4.2. 1 Hasil Wawancara 23
Tabel 4.2. 2 Tabel Analisis Efisiensi 24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. 1 Sintesa Peninsula Hotel 12
Gambar 4.1. 2 Superior Twin Room 14
Gambar 4.1. 3 Studio Room 14
Gambar 4.1. 4 Corner Suite Room 15
Gambar 4.1. 5 Deluxe Suite Room 15
Gambar 4.1. 6 Sintesa Suite Room 15
Gambar 4.1. 7 Presidential Suite Room 16
Gambar 4.1. 8 Lotus Grand Ballroom 17
Gambar 4.1. 9 Gardenia Restaurant 17
Gambar 4.1. 10 Ourchid Lounge 17
Gambar 4.1. 11 Struktur Organisasi 18
Gambar 4.2. 1 Captain Order 20
Gambar 4.2. 2 Aplikasi Akana 21
Gambar 4.2. 3 Aplikasi Akana 22

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perhotelan sudah ada sejak zaman kuno ketika para pedagang atau wisatawan mencari tempat untuk beristirahat setelah melalui perjalanan jauh. Pada awalnya penginapan hanya berupa tempat tinggal sederhana yang menawarkan tempat tidur dan makanan, beberapa bentuk awal penginapan adalah rumah penginapan kecil atau penginapan yang dikelola oleh individu. Namun pada abad ke-19 muncul konsep hotel yang terorganisir, lengkap dengan fasilitas dan layanan yang lebih modern. Hotel-hotel pertama yang dibangun di kota-kota besar seperti Eropa dan Amerika, menawarkan kenyamanan lebih kepada tamu dengan adanya kamar mandi, layanan kamar, dan fasilitas lainnya. Dengan berkembangnya teknologi saat ini hotel terus berkembang dan industri ini semakin penting seiring dengan pertumbuhan industri pariwisata dan perjalanan bisnis. Pariwisata adalah salah satu sektor yang berperan sangat penting dalam meningkatkan penghasilan negara. Saat ini industri perhotelan memiliki peranan yang sangat krusial dalam ekonomi global antaranya mendorong pariwisata, menciptakan lapangan kerja, pendapatan negara dan pendorong investasi.

Industri perhotelan adalah sektor yang berorientasi pada penyediaan layanan penginapan dan layanan tambahan lainnya yang mendukung kebutuhan bagi tamu, seperti makanan maupun minuman, hiburan serta sarana rekreasi. Usaha perhotelan bergerak di bidang jasa, maka sebuah hotel harus selalu berupaya mencapai keuntungan semaksimal yang mungkin, namun selain itu pihak hotel juga di wajibkan untuk menyediakan mutu layanan unggul kepada para pengunjung. Karena ketika pelayanan yang disediakan kepada tamu sudah terbaik maka tamu juga yang akan mempromosikan hotel tersebut. karena itu hotel harus melatih karyawan hotel agar menjadi tenaga kerja yang profesional agar hotel bisa kedatangan tamu dari domestik maupun dari internasional.

Dalam dunia perhotelan mempunyai banyak departemen yang ditugaskan untuk melayani tamu. Salah satu depertemen yang ada di hotel yang akan penulis bahas saat ini adalah *Food And Beverage department*. Departemen ini bertanggung jawab mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan makanan dan

minuman dan juga memuaskan tamu melalui menu makanan dan minuman yang tersedia. *Food and Beverage* terdiri dari 2 divisi yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* keduanya sama-sama melayani untuk makan dan minum tamu. Di FB service proses *taking order* adalah salah satu aspek penting untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Proses ini melibatkan pencatatan pesanan tamu yang akurat dan efisien, dan selanjutnya diteruskan kebagian yang terkait seperti kitchen, pastry maupun bar.

Seorang *order taker* harus memiliki kemampuan dan menguasai tentang menu makanan dan minuman, dan juga memiliki kemampuan mengingat yang baik untuk mencatat pesanan makanan dan minuman. Tidak hanya itu seorang *order taker* juga harus memiliki kedisiplinan dan ketelitian untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu. Dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih, sistem *taking order* saat ini tidak hanya menggunakan manual tetapi juga sudah menggunakan aplikasi. *Taking order* manual dan *taking orde*r menggunakan aplikasi merupakan dua metode penerimaan pesanan yang berbeda. *Taking order* manual merupakan pelayanan *taking order* yang mana untuk pencatatan menu secara tertulis yang masih menggunakan nota atau buku catatan, sedangkan untuk taking order menggunakan sistem aplikasi yang biasanya saat *taking order* menggunakan tablet atau handphone dan pesanan langsung dikirimkan ke sistem dapur.

Berdasarkan hasil observasi, Sintesa Peninsula hotel sebagai salah satu hotel berbintang di Manado memiliki standar pelayanan yang tinggi dalam memberikan kepuasan tamu. Namun dalam praktiknya, proses *taking order* manual masih sering menimbulkan kendala, seperti terjadinya kesalahan pencatatan, keterlambatan penyampaian pesanan ke dapur, hingga lamanya waktu tunggu tamu. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Sebaliknya penggunaan aplikasi *taking order* menawarkan kemudahan dan efisiensi, karena pesanan dapat langsung terkirim kedapur, meminimalkan kesalahan, serta mempercepat alur kerja. Dengan sistem ini, pelayanan diharapkan menjadi lebih efisien, dan sesuai dengan standar hotel berbintang. Di karenakan itu maka perlu dilakukan penelitian mengenai perbandingan efisiensi *taking order* secara manual dan *taking order* menggunakan aplikasi di Gardenia Restoran.

Dari latar belakang masalah di atas maka peneliti mengangkat judul **PERBANDINGAN EFISIENSI TAKING ORDER MANUAL DAN TAKING ORDER MENGGUNAKAN APLIKASI DI GARDENIA RESTORAN SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO.**

1.2. Identifikasi Masalah

Menentukan sistem taking order yang efisien untuk kebutuhan hotel

1.3. Rumusan Masalah

Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan masing-masing sistem taking order manual dan taking order menggunakan aplikasi?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis tingkat efisiensi taking order manual dan taking order menggunakan aplikasi yang ditinjau dari aspek kecepatan waktu, akurasi pesanan, biaya operasional, fleksibilitas, dan kepuasan tamu.
2. Membandingkan perbedaan efisiensi antara sistem *taking order* manual dan *taking order* menggunakan aplikasi.
3. Memberikan rekomendasi kepada manajemen hotel mengenai sistem taking order yang lebih optimal utuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5. Manfaat penelitian

1. Bagi Mahasiswa

   Tugas akhir ini sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Diploma III, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado. Dan untuk hasil penelitian bisa menambah ilmu dan wawasan, selain itu memperoleh pengetahuan tentang kelebihan dan kekurangan taking order secara manual dan menggunakan aplikasi.
2. Bagi Politeknik Negeri Manado

   Agar bisa digunakan didalam kehidupan kampus sehari-hari baik untuk dosen maupun mahasiswa di Politeknik Negeri Manado terutama Jurusan Pariwisata serta boleh digunakan sebagai acuan dan panduan bagi mahasiswa akhir untuk Menyusun tugas akhir.
3. Bagi Hotel/Perusahaan

   Sebagai bahan evaluasi dan masukan yang bermanfaat dan bisa digunakan oleh perusahaan meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) mereka agar dapat lebih profesional.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Hotel

Hotel adalah jenis penginapan yang dioperasikan secara professional menggunakan seluruh atau Sebagian bangunan yang sudah ada untuk menyediakan penginapan, makanan, minuman, dan layanan lain kepada wisatawan dan penduduk lokal yang ingin menginap semalam, menurut Widanaputra (2009:16).

Menurut ikhsan (2008:2) mendefinisikan hotel sebagai tempat penginapan bagi pengunjung, di mana mereka dapat makan, minum, dan memanfaatkan fasilitas lain setelah membayar.

Menurut Kotler (2003) Philip Kotler, seorang ahli pemasaran terkenal, mendefinisikan hotel sebagai " *A hotel is a place that provides lodging, food, and other service to travelers in exchange for money*" Kotler menekankan bahwa hotel adalah penyedia layanan bagi tamu yang membayar, termasuk akomodasi, makanan, dan layanan tambahan lainnya yang mendukung kenyamanan selama menginap.

2.2. Pengertian Perbandingan

Menurut sugiyono (2016) perbandingan merupakan metode penelitian dan tujuannya adalah untuk menentukan perbedaan dan kesamaan antara dua variable atau lebih untuk kemudian ditarik kesimpulan.

Menurut Arikunto (2013) perbandingan adalah cara untuk menilai dua hal atau lebih dengan melihat aspek-aspek tertentu, sehingga dapat diketahui mana yang lebih baik, lebih efektif, atau lebih efisien.

Menurut Sutrisno Hadi (2004) perbandingan adalah kegiatan untuk melihat persamaan maupun perbedaan dari objek yang dikaji, hingga dapat diketahui apa kelebihan dan kekurangan masing-masing.

2.3. Pengertian Efisiensi

Efisiensi menurut Sedarmayanti (2014:22), adalah ukuran seberapa baik suatu proses menggunakan sumber dayanya. Suatu prosedur dianggap lebih efisien jika menggunakan sumber daya yang lebih sedikit atau lebih hemat. Perbaikan yang membuat suatu proses menjadi lebih cepat dan lebih murah itu merupakan ciri-ciri dari proses yang efisien.

Secara umum Efisiensi dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mencapai hasil optimal dengan sumber daya minimal, menghindari pemborosan, serta mengoptimalkan penggunaan waktu, tenaga, dan biaya.

2.4. Pengertian *Taking Order* Manual

Sugiarto & Sulastiyono (2011) *taking order* manual merupakan kegiatan pramusaji dalam menerima dan mencatat pesanan tamu dengan menuliskan secara rinci jenis makanan dan minuman pada *order slip* sebelum diteruskan ke bagian produksi.

2.5. Pengertian *Taking Order* menggunakan Aplikasi

Menurut Brewer & Sebby (2021) pemanfaatan teknologi dalam pemesanan makan dan minum melalui aplikasi, efisiensi dapat ditingkatkan pelayanan, mempercepat waktu penyajian, serta meningkatkan kepuasan pelanggan karena pesanan dapat langsung terkirim ke dapur tanpa hambatan pencatatan manual.

Menurut Az- Zahra et al. (2021) *taking order* menggunakan aplikasi merupakan penerapan digitalisasi pada layanan pemesanan yang mampu mempercepat pelayanan, meningkatkan akurasi pesanan, serta membantu efisiensi kerja karyawan hotel maupun restoran.

2.6. Tujuan Taking Order

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Taking Order adalah bagian dari proses layanan pelanggan yang bertujuan untuk :

1) Memastikan permintaan tamu diterima dan diproses secara cepat dan akurat
2) Meningkatkan kepuasan tamu melalui layanan yang responsif
3) Menjadi bagian dari sistem informasi pemasaran yang mendukung pengambilan keputusan

2.7. Pengertian Food And Beverage Service

Ninemeier (2005) menyatakan bahwa *food and beverage* adalah bagian dari operasi hotel atau restoran yang berfungsi melayani kebutuhan tamu dalam hal makanan dan minuman, dengan tujuan memberikan kepuasan melalui pelayanan yang professional.

Menurut Sulastiyono (2006) *food and beverage service* merupakan kegiatan pelayanan makan dan minum yang dilakukan dengan cara melayani tamu, yang mencerminkan kualitas pelayanan sebuah hotel/restoran.

2.8. Pengertian *Waiter*

Menurut Ninemeier (2005) *waiter* adalah staf pelayanan restoran atau hotel yang bertugas mengambil pesanan makanan dan minuman dari tamu, menyajikannya, serta memberikan pelayanan tambahan untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu.

Menurut Sulastiyono (2006) *waiter* adalah petugas yang secara langsung berhubungan dengan tamu di restoran, bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman sesuai standar operasional yang berlaku, serta menjaga citra perusahaan.

2.9. Konsep SOP (Standar Operasional Prosedur)

2.9.1.Pengertian SOP

Menurut Sailendra (2015), SOP adalah panduan atau acuan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi masing-masing sehingga tercapai efektivitas dan efisiensi kerja. SOP merupakan singkatan dari Standart Operating Procedure. Yang bila mana diartikan di dalam bahasa Indonesia dengan itu akan memiliki arti yakni Prosedur Operasi Standar. Standar Operasional Prosedur atau yang lebih umum dengan sebutan SOP ialah satu sistem yang dirancang untuk tertib, rapi, dan memudahkan suatu pekerjaan. SOP tersebut bisa berbentuk seperti laporan yang berkaitan dengan prosedur yang dijalankan secara kronologi untuk membantu anda menyelesaikan sesuatu tugas untuk mendapatkan hasil kerja yang efektif dari pekerja dengan menggunakan biaya yang rendah.

2.9.2. Tujuan dan Fungsi SOP

SOP merupakan prosedur yang sangat krusial bagi sebuah bisnis untuk menjaga kestabilan aktivitas kerja dan juga menjaga kualitas dari jasa maupun produk yang dihasilkan. Adapun beberapa tujuan dan fungsi dari penyusunan SOP sebagai berikut:

1) Untuk mengupayakan peningkatan cara kerja karyawan
2) Sebagai salah satu cara agar bisa menjamin kualitas jasa dan produk bagi konsumen
3) Menjadi upaya peningkatan keuntungan bagi perusahaan
4) Menjadi pedoman kerja di perusahaan
5) Sebagai dasar hukum
6) Pengontrol disiplin karyawan saat bekerja

2.9.3. Manfaat SOP

Menurut Wicaksono, Herdiyanti dan Susanto (2016) ada beberapa manfaat dari SOP yaitu sebagai berikut:

1) Dapat menjadi standar aktivitas sehari-hari bagi pihak yang bersangkutan
2) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam melaksanakan tanggung jawab dan tugas oleh pihak yang bersangkutan
3) Dapat mengurangkan kesalahan yang bisa saja terjadi saat melakukan aktivitas di perusahaan
4) Bisa menjelaskan secara detail untuk semua aktivitas di perusahaan
5) Memudahkan komunikasi antar pihak yang bersangkutan
6) Bisa menciptakan ukuran kinerja dan penilaian kinerja bagi pihak yang bersangkutan
7) Memberikan informasi didalam upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan

BAB III

METOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Penulis melakukan penelitian ini di Sintesa Peninsula Hotel manado yang terletak di Jalan. Jendral Sudirman, Gunung Wenang, Pinaesaan Wenang, Kecamatan. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara 95123**.** bermula dari 13 Februari 2025 sampai dengan 13 Juni 2025.

3.2. Jenis Penelitian

Untuk jenis penelitian penulis menggunakan metode penelitian kualitatif berunsur deskriptif dan sering menggunakan analisis. Untuk menyelaraskan fokus penelitian dengan fakta di lapangan, kajian teori berfungsi sebagai panduan. Menurut sugiyono (2012), metode penelitian adalah pendekatan ilmiah dalam mengumpulkan data untuk dideskripsikan, dibuktikan dan diperluas serta teori dan informasi yang dipelajari untuk memprediksi, memahami dan menyelesaikan masalah didalam eksistensi manusia. Dari hal tersebut empat kata kunci yakni teknik ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan dapat diidentifikasi. Maka dari itu, peneliti memutuskan untuk menggunakan teknik penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian yang menggunakan teknik atau metodologi studi kasus atau dikenal sebagai penelitian deskriptif kualitatif.

3.3. Jenis Data

Sumber data yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian disebut sebagai sumber data. Baik data primer maupun data sekunder dapat digunakan sebagai sumber data dalam penelitian:

1. Data primer

   Data primer merupakan sumber data penelitian yang dikumpulkan langsung dari sumber asli melalui wawancara individu atau kelompok dan pengamatan dari suatu lokasi proyek dan juga melalui observasi langsung ditempat diadakan penelitian.

2. Data sekunder

   Data sekunder adalah data yang di dapat dari catatan, buku, majalah, artikel dan lain sebagainya.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Berikut adalah beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Dokumentasi, yakni mengumpulkan data dari sumber tertulis atau catatan dari objek penelitian yang akurat dan dapat diandalkan. Dan juga pengumpulan dokumentasi melalui foto.
b. Observasi, dalam penelitian ini, penulis dapat melalui proses pengamatan langsung dan melakukan pencatatan selama melakukan praktik kerja lapangan.
c. Wawancara, dalam riset ini, penulis melakukan wawancara menggunakan pertanyaan dan jawaban yang sederhana dengan manager restaurant. Wawancara ini bertujuan unuk memperoleh informasi secara lebih mendalam.
d. Kepustakaan, yakni studi yang dilakukan dengan menggunakan sumber-sumber literatur, termasuk buku, catatan, dan makalah penelitian sebelumnya.

3.5. Analisis Data

Analisis data kualitatif, , merupakan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yang umumnya digunakan untuk mengkaji proses sosial yang berlangsung saat ini dan makna dari fakta-fakta yang ada, Analisis kualitatif digunakan untuk memahami fakta dan proses.

Bagi data yang diperoleh dari penelitian dilapangan diolah agar dapat menyediakan data atau rincian yang relevan untuk dianalisis. Sesuai dengan topik dan tujuan penyelidikan. Analisis data kualitatif deskriptif adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Reduksi data yakni metode seleksi, dengan menyoroti penyederhanaan, serta pengabstraksian yang berasal dari tulisan-tulisan atau rekaman dilapangan.
2. Penyajian data biasanya merujuk kepada proses pengumpulan maklumat atau data pelbagai sumber sehingga memungkinkn untuk menarik kesimpulan.

3. Verifikasi data yakni membuat kesimpulan berdasarkan reduksi interpretasi dan penyajian data yang telah dilakukan di masa lalu.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Hotel Sintesa Peninsula Hotel

4.1.1. Sejarah Hotel



Gambar 4.1. 1 *Sintesa Peninsula Hotel*

Hotel Sintesa Peninsula Manado terletak di pusat Kota Manado, tepatnya di Jalan Jendral Sudirman No. 1, Gunung Wenang, Kecamatan Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Hotel Sintesa Peninsula Manado berada di bawah naungan PT. Puncak Mustika Bersama, yang tergabung dalam Sintesa Group. Pemiliknya adalah Johnny Wijaya dan Martina Wijaya. Nama Sintesa diambil dari nama Sintesa Group, sedangkan Peninsula diambil dari nama Hotel Menara Peninsula yang terletak di Jakarta. Hotel Sintesa Peninsula Manado berdiri di atas Bukit Gunung Wenang Manado. Sebelum dibangun hotel, di atas bukit tersebut dulunya adalah Rumah Sakit Gunung Wenang. Rumah sakit tersebut kemudian dibeli oleh Johny Wijaya dan Martina Wijaya. Setelah dibeli, lokasi yang dulunya rumah sakit tersebut dipilih sebagai lokasi dibangunnya Hotel Sintesa Peninsula Manado. Setelah resmi dibeli oleh Johny Wijaya dan Martina Wijaya, barulah hotel tersebut dibangun dan diresmikan pada tanggal 31 Desember 2008 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono. Hotel Sintesa Peninsula sendiri menawarkan berbagai fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan para tamu, baik itu wisatawan yang berkunjung untuk tujuan liburan maupun para profesional yang melakukan perjalanan bisnis.

Seiring dengan perkembangan pariwisata di Kota Manado, Hotel Sintesa Peninsula terus menjadi bagian integral dari industri ini. Selain menyediakan akomodasi yang berkualitas, hotel ini juga aktif dalam mendukung berbagai kegiatan promosi pariwisata lokal dan menjadi tuan rumah bagi berbagai acara penting dalam skala lokal, nasional, maupun internasional

4.1.2. Visi, Misi dan Motto Sintesa Peninsula Hotel

a. Visi

A hospitality brand that people preferred and trust

b. Misi

a. No compromise on product and service quality that we provide
b. Maintain cultural diversity in each and every one of our hotels, resort, residences
c. Constantly being responsible towards the earth
d. Recognizing the value off all stakes holders by maintaining comportable and profitable environment.

c. Motto

"Always in harmony with you"

4.1.3. Fasilitas

Sintesa Peninsula Hotel Manado memiliki 7 tipe kamar yang di antaranya adalah, *Superior King, Superior Twin, Studio, Corner Suite, Deluxe Suite, Sintesa Suite dan President Suite.* Selain itu juga tersedia Gardenia restaurant dan Ourchid bar.

1. **Superior King Room**

   Kamar superior merupakan kamar yang paling standar di hotel Sintesa Peninsula Manado dengan harga …/Night. Kamar superior king sendiri memiliki luas 45 m2 dengan luas bed 200 x 200 cm. Kamar ini sudah dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap di dalamnya (meja, kursi, tv, mini bar, dll).

Akan tetapi kamar superior tidak memiliki bathtub, dan merupakan satu-satunya kamar di hotel sintesa peninsula manado yang tidak memiliki bathtub.

2. **Superior Twin Room**

   Yang membedakannya dengan Superior King adalah luas kasur. Jika superior king memiliki kasur seluas 200 x 200 cm, kamar superior twin memiliki kasur seluas 120 x 200 cm dengan dua Kasur single dalam satu kamar.



Gambar 4.1. 2 sumber *www.sintesahotels.com2014*

3. **Studio Room**

   Kamar studio memiliki luas 65 m2 dengan luas Kasur 200 x 200 cm dan sudah memiliki fasilitas lengkap di dalamnya (meja, kursi, tv, mini bar, bathtub, dining table, dll). Kamar studio juga memiliki Living room yang tersambung dengan bed room. Disetiap lantai hotel sintesa peninsula manado terdapat satu kamar studio dengan nomor kamar yang berakhiran 21.



Gambar 4.1. 3 sumber www.sintesahotels.com2014

4. **Corner Suite Room**

   Sesuai dengan Namanya kamar corner adalah kamar yang terletak disudut atau pojokan. Dengan luas ruangan 70 m2 dan luas bed 200 x 200, kamar corner sudah memiliki fasilitas yang lengkap didalamnya.



Gambar 4.1. 4 sumber www.sintesahotels.com2014

5. **Deluxe Suite Room**

   Memiliki luas kamar 70 m2 dan luas Kasur 200 x 200 cm kamar deluxe suite memiliki ukuran yang sama dengan kamar corner. Yang membedakannya adalah kamar deluxe suite memiliki kamar tidur dan ruang tamu yang terpisah.



Gambar 4.1. 5 sumber www.sintesahotels.com2014

6. **Sintesa Suite Room**

   Kamar ini memiliki luas 115 m2 dan luas Kasur 200 x 200 cm, yang mana Sintesa Suite Room lebih luas dari kamar Deluxe Suite Room, dan juga ruang tamu serta ruangan tidur yang terpisah, dan ruangan mandi yang lebih besar, dan juga fasilitas yang tentunya sudah lengkap.



Gambar 4.1. 6 sumber www.sintesahotels.com2014

7. Presidential Suite Room

Merupakan kamar hotel yang paling mewah dan ekslusif. Berukuran besar, luas dan dilengkapi dengan fasilitas mewah, kamar Presidential Suite room memiliki luas 150 m2 dan luas Kasur 200 x 200. Presidential Suite Room di hotel peninsula manado sudah pernah ditempati oleh Presiden Republik Indonesia ke 6 dan juga presiden yang ke 7 yaitu Jend. TNI (Purn.) Dr. H Susilo Bambang Yudhoyono dan Ir. H. Joko Widodo sebanyak dua kali.



Gambar 4.1. 7 sumber www.sintesahotels.com2014

8. Meeting Rooms

Hotel Sintesa Peninsula Manado memiliki 8 ruangan meeting dengan luas ruangan yang berbeda. Diantaranya:

1. Lotus (dibagi menjadi lotus 1 dan lotus 2)
2. Jasmine
3. Alamanda
4. Frangipani
5. Heliconia
6. Tulip
7. Hibiscus
8. Bougainvillea

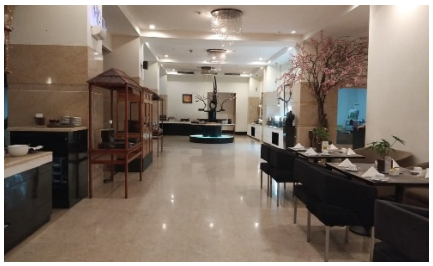
Fasilitas yang tersedia antara lain meja, kursi, LCD Proyekor dll.



Gambar 4.1. 8 sumber www.sintesahotels.com2014

9. Gardenia Restaurant

Gardenia restaurant menawarkan ruang makan didalam ruangan dan juga diluar ruangan yang langsung menghadap kolam renang dan taman, menyajikan prasamanan untuk breakfast, serta menu ala carte yang tersedia 24 jam setiap hari.



Gambar 4.1. 9 sumber penulis

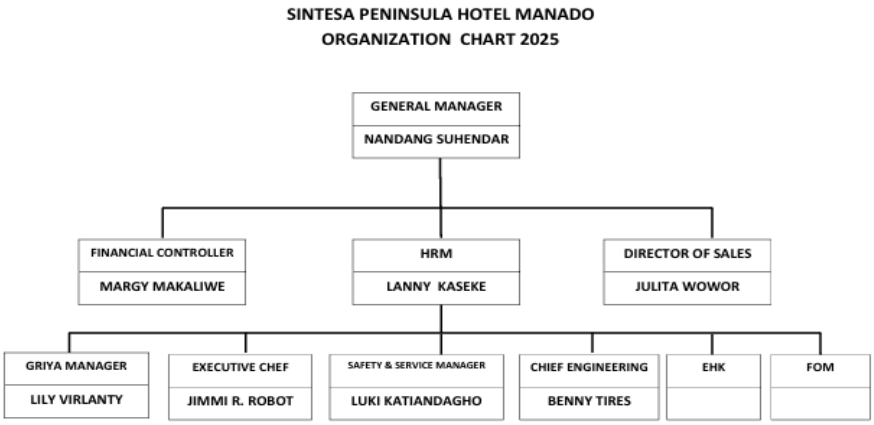
10. Ourchid Lounge

Merupakan tempat yang ideal untuk bertemu teman sambil menikmati kopi atau minuman koktail dan moktail dengan suasana modern dan cerah yang luas dan langsung menghadap ke kolam ikan dan alam tropi.



Gambar 4.1. 10 sumber penulis

4.1.4. Struktur Organisasi



Gambar 4.1. 11 sumber penulis

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Standar Operasional Taking Order secara manual

Taking order manual merupakan taking order yang masih menggunakan nota maupun buku catatan untuk mengambil pesanan tamu. Berikut ada SOP yang digunakan untuk taking order manual:

1. Mempersiapkan alat tulis
2. Menyambut tamu
3. Mencatat pesan
4. Konfirmasi ulang pesanan
5. Menghantar pesanan ke dapur
6. Follow up pesanan tamu
7. Sajikan makanan
8. Penagihan dan pembayaran

4.2.2. **Standar Operasional Taking Order menggunakan Aplikasi**

Taking order menggunakan aplikasi adalah proes pencatatan dan penerimaan pesanan melalui perangkat elektronik, adapun SOP untuk taking order ini adalah sebagai berikut:

1. Persiapan sistem
2. Menyambut tamu
3. Mencatat pesanan
4. Konfirmasi ulang
5. Input pesanan ke sistem
6. Kirim ke sistem kitchen
7. Follow up pesanan tamu
8. Sajikan makanan
9. Penagihan dan pembayaran

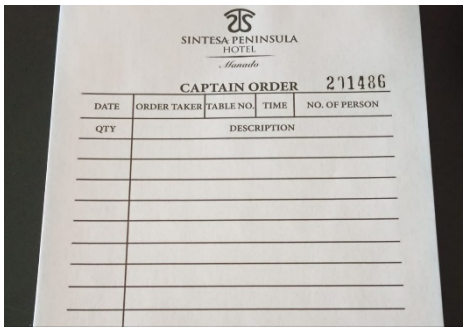
4.2.3. Prosedur Taking Order Manual

Berikut adalah prosedur taking order secara manual yang digunakan di Gardenia restoran :

1. Menyambut tamu
2. Penyajian menu

3. Menunggu tamu siap untuk memesan
4. Mencatat pesanan
5. Konfirmasi ulang pesanan
6. Menulis captain order
7. Menyampaikan orderan ke dapur/bar
8. Memonitor proses penyajian makanan dan minuman
9. Pembayaran

4.2.4. Prosedur Taking Order Menggunakan Aplikasi


SINTESA PENINSULA
HOTEL
Manado
CAPTAIN ORDER 211486
DATE | ORDER TAKER | TABLE NO. | TIME | NO. OF PERSON
QTY | DESCRIPTION

Gambar 4.2. 1 sumber penullis

Berikut adalah prosedur taking order menggunakan aplikasi yang biasa digunakan di Gardenia restoran :

1. Menyambut tamu
2. Penyajian menu
3. Menunggu tamu siap untuk memesan
4. Mencatat pesanan di handphone/tablet
5. Konfirmasi ulang pesanan
6. Menginput pesanan ke sistem (pesanan makanan dan minuman dan request dari tamu jika ada)
7. Mengirim pesanan ke sistem dapur
8. Menulis captain order
9. Memonitor proses penyajian makanan dan minuman
10. Pembayaran



Gambar 4.2. 2 sumber penulis

4.2.5. Kelebihan dan Kekurangan Taking Order secara Manual

Taking order manual masih banyak digunakan diberbagai usaha kecil hingga restoran. Berikut kelebihan dan kekurangannya :

- Kelebihan Taking Order Secara Manual :
  1. Biaya yang rendah
     (notebook kecil : Rp5.000 – Rp10.000, pensil : Rp2.000)
  2. Mudah untuk digunakan
  3. Fleksibel
  4. Tidak bergantung pada Teknologi
- Kekurangan Taking Order Secara Manual :
  1. Rawan kesalahan (Human Error)
  2. Tidak efisien ketika banyak tamu
  3. Kertas rentan rusak atau hilang
  4. Kurang profesional

4.2.6. Kelebihan dan Kekurangan Taking Order Menggunakan Aplikasi

Berikut adalah kelebihan dan kekurangan taking order menggunakan aplikasi :

- Kelebihan Taking Order Menggunakan Aplikasi :
  1. Cepat dan efisien
  2. Minim kesalahan
  3. Akurasi data
  4. Tampil lebih profesional

5. Meningkatkan kepuasan tamu

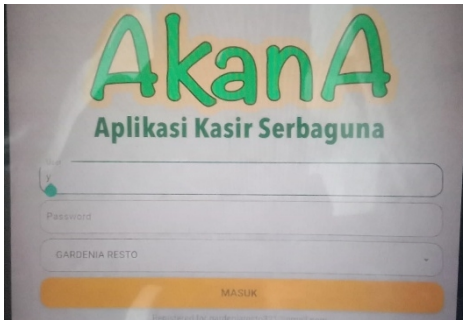
- Kekurangan Taking Order Menggunakan Aplikasi :

1. Butuh biaya awal
   (biaya server untuk aplikasi Akana sangat bervariasi, tetapi untuk estimasi kasarnya mulai dari sekitar Rp 1,5 juta hingga bisa lebih dari Rp 25 juta perbulan)
2. Ketergantungan pada Teknologi
3. Perlu pelatihan
4. Resiko teknis error

4.2.7. Penjelasan tentang Aplikasi Taking Order

Aplikasi taking order adalah sistem digital yang digunakan oleh restoran atau hotel untuk mencatat dan mengelola pesanan tamu secara otomatis melalui perangkat elektronik seperti tablet, smartphone, atau komputer.

Di Gardenia Restaurant Sintesa Peninsula Hotel Manado, aplikasi taking order membantu karyawan untuk bekerja lebih efisien karena data pesanan dapat dicatat dengan cepat dan rapi, namun penggunaan aplikasi ini juga memerlukan pelatihan bagi karyawan dan bergantung pada koneksi internet serta kondisi perangkat elektronik.



Gambar 4.2. 3 sumber penulis

Akana adalah aplikasi Point of Sale yang digunakan sebagai sistem taking order di Gardenia Restaurant, Sintesa Peninsula Hotel Manado. Akana dikembangkan oleh perusahaan PT Indotechsa Abadi, aplikasi ini mulai dikembangkan pada tahun 2017, dan diluncurkan pada akhir tahun 2018. Aplikasi Akana memiliki berbagai fitur unggulan seperti sistem taking order digital, pengelolaan stok, pencatatan transaksi, dan laporan

keungan yang lengkap. Dengan fitur multi user dan intergrasi langsunng ke dapur, aplikasi ini sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan restoran.

4.2.8. Hasil Wawancara

Tabel 4.2. 1 Hasil Wawancara

NO	PERTANYAAN	INFORMAN	JAWABAN
1	Apakah dengan penggunaan aplikasi bisa membuat pesanan tamu disajikan lebih cepat?	Manager restoran	Lebih cepat karena menggunakan aplikasi
2	Dalam situasi yang sibuk, apakah bapak merasa lebih cepat jika mengambil pesanan secara manual atau menggunakan aplikasi?	Manager restoran	Aplikasi, sebenarnya kalo digunakan secara benar biar dalam keadaan sibuk sangat membantu sekali.
3	Jika bapak diberikan pilihan, apakah bapak lebih memilih aplikasi atau tetap dengan sistem manual?	Manager restoran	Sudah pasti aplikasi, karena sistem sekarang lebih aman menggunakan aplikasi dan bisa mengurangkan efisiensi kertas dan mengurangi kos
4	Apakah tamu bisa mengakses atau memesan sendiri makanan mereka dari kamar?	Manager restoran	Bisa kalau dia tau cara menggunakan dan juga sudah disediakan bar kode disetiap kamar jika ingin memesan.
5	Apakah aplikasi ini bisa digunakan diluar hotel atau usaha bisnis lainnya?	Manager restoran	Bisa, tetapi menggunakan akaun sendiri.

4.2.9. Tabel Analisis Efisieni Taking Order Manual dan Taking Order Aplikasi

Tabel 4.2. 2 Tabel Analisis Efisiensi

Aspek	Taking Order Manual	Taking Order Aplikasi	Keterangan
Kecepatan Waktu Pemesanan	Cenderung lebih lambat, karena waiters harus mencatat pesanan satu per satu secara manual. Perkiraan waktu 3-5 menit per meja.	Waktu yang Sangat cepat dan hanya membutuhkan waktu kurang lebih 1-2 menit dan langsung dikirim otomatis ke dapur.	*Taking order* manual memerlukan waktu lebih lama di bandingkan dengan menggunakan sistem aplikasi. Hal ini membuat sistem aplikasi lebih efisien dalam melayani tamu, terutama saat restoran dalam kondisi ramai.
Akurasi Pesanan	Tidak akurasi, karena kesalahan penulisan atau tulisan sulit dibaca. Potensi kesalahan meningkat saat kondisi sibuk.	Tinggi dan minim resiko kesalahan karena tidak ada tulisan tangan, dan semua di input terstruktur.	Pada sistem manual sering terjadi kesalahan akibat tulisan tangan sulit dibaca sedangkan aplikasi jauh lebih akurat karena input pesanan dilakukan secara digital dengan menu yang terstruktur.
Biaya Operasional	Lebih rendah (tanpa teknologi)	Butuh investasi besar (perangkat,	Manual lebih murah dari sisi awal karena hanya butuh kertas

		software, pelatihan)	dan alat tulis. Namun biaya ini berulang dan rawan boros. Aplikasi memang membutuhkan investasi awal tetapi justru lebih hemat dalam jangka Panjang karena mengurangi kesalahan pesanan yang bisa menimbulkan kerugian.
Fleksibilitas	Kurang fleksibel, rentan terlambat	Sangat fleksibel, sistem mampu menyesuaikan kebutuhan saat sibuk.	Sistem manual kurang fleksibel, terutama saat restoran sibuk karena waiter harus mencatat satu persatu, sedangkan aplikasi jauh lebih fleksibel karena bisa menyesuaikan kondisi operasional dan bisa memproses beberapa order sekaligus.
Kepuasan Tamu	Bisa menurun jika terjadi kesalahan pesanan, keterlambatan,	Meningkat karena layanan cepat dan proses	Pada sistem manual, kepuasan tamu bisa menurun karena jika terjadi kesalahan,

	atau antrian Panjang.	pembayaran juga lebih efisien	keterlambatan, atau antrian Panjang. Dengan aplikasi, pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan praktis sehingga meningkatkan kepuasan tamu.

4.3. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari wawancara bersama Manager restoran dapat disimpulkan bahwa :

- Aplikasi taking order lebih disukai oleh manager karena efisiensinya.
- Sistem ini bekerja dengan optimal meskipun dalam keadaan sibuk.
- Memberikan kemudahan baik bagi tamu maupun karyawan.
- Aplikasi taking order bisa meningkatkan kecepatan, akurasi, dan mengurangi biaya operasional.

Dan juga berdasarkan evaluasi terhadap lima faktor utama yaitu kecepatan pemesanan, akurasi pesanan, biaya operasional, fleksibilitas, dan kepuasan tamu dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi taking order pesanan jauh lebih efisien dibandingkan cara manual.

Penggunaan aplikasi meningkatkan kecepatan layanan, memperbaiki akurasi pesanan, dan menambah kepuasan tamu melalui proses yang lebih cepat dan lebih sedikit kesalahan. Walaupun memerlukan investasi awal seperti perangkat, software dan pelatihan, justru menawarkan efisiensi jangka Panjang serta mendukung operasional yang lebih fleksibel, terutama Ketika restoran sedang sibuk. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi taking order sangat dianjurkan sebagai solusi modern untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi operasional di lingkungan restoran.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang Perbandingan Efisiensi Taking Order Manual dan Taking Order Menggunakan Aplikasi Di Gardenia Restoran Sintesa Peninsula Hotel Manado maka dapat di simpulkan bahwa :

Taking order menggunakan aplikasi Akana terbukti lebih efisien dibandingkan dengan metode taking order manual, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, akurasi pencatatan pesanan, dan pengurangan tingkat kesalahan.

Dan taking order manual masih memiliki keunggulan dalam hal fleksibilitas dan tidak bergantung pada perangkat teknologi, namun sangat rentan terhadap kesalahan pencatatan, dan memerlukan waktu yang lama saat restoran dalam keadaan sibuk.

Dari keseluruhan pembahasan di dapati bahwa aplikasi Akana lebih disukai oleh karyawan karena sangat mendukung efisiensi operasional, kecepatan pemesanan, akurasi pesanan, mengurangi biaya operasional jangka Panjang dan meningkatkan kepuasan tamu.

5.2. Saran

Agar penggunaan taking order aplikasi bisa maksimal maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Peningkatan Pelatihan Karyawan

   Manajemen hotel sebaiknya memberikan pelatihan kepada karyawan agar mereka bisa mahir dalam mengoperasikan sistem dan bisa menangani kendala teknis secara mandiri.

2. Pemeliharaan dan Pembaruan Sistem Aplikasi

   Diperlukan pemeliharaan berkala pada sistem aplikasi untuk menghindari error teknis dan memastikan sistem brjalan optimal terutama pada saat jam sibuk.

3. Evaluasi Berkala

   Hotel perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap performa aplikasi dan membandingkannya dengan kebutuhan operasional untuk memastikan aplikasi tetap relevan dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Ikhsan. (2008). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. New jersey: Prentice Hall

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). New Jersey: Pearon Education.

Sailendra, B. (2015). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Penerbit Andi.

Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.

Soekresno,S., & Pendit, N. S. (1998). *Manajemen Operasional Hotel*. Jakarta: PT Gramedia.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Wicaksono, A., Herdiyanti, A., & Susanto, H. (2016). *Standard Operating Procedure (SOP) dalam organisasi.* Yogyakarta: Deepublish.

Widanaputra, A. A. G. (2009). *Pengantar Industri Perhotelan.* Denpasar: Udayana University Press.

LAMPIRAN



Foto 1.Gardenia Restoran



Foto 2. Gardenia Restoran



Foto 3. Gardenia Restoran