

PROSES PEMESANAN SECARA DIGITAL UNTUK PENJUALAN KUE DAN PASTRY DI HOTEL MANDARIN ORIENTAL JAKARTA



RHAIN ALAEDEAN

NIM: 2105311028

TUGAS AKHIR

HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Diploma III Politeknik

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2024

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Rhain Alaedean
NIM : 2105311028
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Proses Pemesanan Secara Digital Untuk Penjualan Kue Dan Pastry Di Hotel Mandarin Oriental Jakarta

Depok, 15 Agustus 2024

Pembimbing I

Fachri Aditya, M.M.
NIP. 199102062022031005

Pembimbing II

Endah Wartiningsih, S.E, M.M.
NIP. 196410191989032001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si.
NIP. 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rhain Alaedean
NIM : 2105311028
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Proses Pemesanan Secara Digital Untuk Penjualan Kue Dan Pastry Di Hotel Mandarin Oriental Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 15 Agustus 2024
Waktu : 10.30 – 11.30 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : **Fachri Aditya, M.M.**
NIP. 199102062022031005 (.....)

Penguji I : **Restu Jati Saputro, S.Si, M.Sc.**
NIP. 198801142019031005 (.....)

Penguji II : **Hafniza Amir**
NIP. 196002261989032001 (.....)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini sesuai dengan waktu yang telah diberikan.

Tugas akhir dengan judul “Proses Pemesanan Secara Digital Untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta”, diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan pendidikan D-III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Jakarta, Selama penulis melakukan penyusunan tugas akhir ini, terdapat beberapa pihak yang turut membantu dan memberikan motivasi kepada penulis, Dalam kesempatan ini, Penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak antara lain :

1. Dr. Syamsurizal, SE., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta
3. Taufik Akbar, M.S.S., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis
4. Fachri Aditya, M.M selaku Dosen Pembimbing 1 (Satu) yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam memberikan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
5. Endah Wartiningsih, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 (Dua) yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama berkuliah di Politeknik Negeri Jakarta.
7. Untuk orang tua penulis, Bapak Iskandar Z dan Ibu Titiek R yang senantiasa selalu mendukung, membimbing, mendoakan, dan memberikan semangat dan kasih sayang yang tulus sepanjang waktu, dan seluruh keluarga besar yang telah mendukung penulis.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Pembimbing magang di Hotel Mandarin Oriental Jakarta yaitu Pak Bayu selaku Manager di Cinnamon Restaurant dan Ibu Niken selaku Supervisor di Cakeshop Mandarin Oriental Jakarta dan para staff yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis selama magang di Hotel Mandarin Oriental Jakarta
9. Kekasih penulis yaitu Dea Fitriani dan sahabat penulis yaitu Andreas Nino Wibowo, Muhammad Sulthan Razan Is, dan Adistifanny yang memberikan dukungan dan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini
10. Teruntuk teman teman MPM PNJ Periode 2022/2023 Parlemen Adhyaksa Acalapati seperti Ahmad Fauzan, Raden Malik, Gasim Saleh, Ayu Wandira, dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu
11. Teruntuk teman-teman Komisi 3 MPM PNJ Periode 2022/2023 yaitu Aura Agnelia D, Selaku Sekretaris Komisi 3, Lytta Yennia, Aldo B.S., Putra R, Kornelius S. Selaku staff dari Komisi 3 MPM PNJ Periode 2022/2023
12. Teman-teman D III Administrasi Bisnis 2021, khususnya kelas AB-6A
13. Teruntuk teman-teman yang biasa berdiskusi di sebuah kedai kopi dengan penulis yaitu Iyan Bastian dan Rafla Pratrityo.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang senantiasa banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima saran serta masukan yang dapat mendukung Laporan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik. Penulis berharap laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca, terima kasih.

Jakarta, 23 Juli 2024

Rhain Alaedean



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	2
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Pengertian Pastry	5
2.2 Pengertian Aplikasi	5
2.2.1 Proses Penggunaan Aplikasi.....	6
2.3 Pengertian Pemesanan digital.....	7
2.3.1 Syarat Pemesanan Digital.....	7
2.3.2 Tujuan Pemesanan Digital.....	8
2.3.3 Tahapan Pemesanan Digital.....	9
2.4 Penjualan	10
2.4.1 Tujuan Penjualan	11
BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN.....	13
3.1 Sejarah Perusahaan	13
3.2 Logo Perusahaan	14
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	15
3.4 Struktur Organisasi.....	15
BAB IV PEMBAHASAN.....	18
4.1 Proses Pemesanan Secara Digital Untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental jakarta.....	18



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2 Persyaratan Pembayaran dan Pemesanan Secara Digital Untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta	28
4.3 Hambatan dan Solusi dalam Proses Pemesanan Secara Digital untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta.....	31
4.3.1 Hambatan dalam Proses Pemesanan Secara Digital untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta.	31
4.3.2 Solusi dalam Proses Pemesanan Secara Digital untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta.....	31
BAB V PENUTUP.....	33
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN.....	37

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hotel Mandarin Oriental Jakarta.....	14
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Hotel Mandarin Oriental Jakarta	15
Gambar 4. 1 Flowchart Pemesanan Kue dan Pastry.....	20
Gambar 4. 2 Chat Awal Customer	21
Gambar 4. 3 Menerima Pesan dari customer.....	22
Gambar 4. 4 Meminta Data Diri kepada Customer	23
Gambar 4. 5 Customer memilih jenis kue	24
Gambar 4. 6 Customer Melakukan Transaksi Pembayaran	26
Gambar 4. 7 Melakukan Pengiriman Pesanan.....	27
Gambar 4. 8 Dokumen Cake Order Form	28
Gambar 4. 9 Invoice Bukti Pembayaran.....	29
Gambar 4. 10 Catalogue Cakeshop	30

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	37
Lampiran 2 Bukti Wawancara dengan Manager.....	38
Lampiran 3 Menu Cakeshop	39
Lampiran 4 Contoh Cake Order Form	40





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi pemesanan makanan telah menjadi salah satu fitur yang sangat disukai oleh para tamu dalam dunia perhotelan. Kemampuan untuk memesan makanan langsung dari kamar melalui aplikasi *smartphone* meningkatkan efisiensi operasi hotel. (Kotler, 2012) menyatakan bahwa *e-commerce* merupakan saluran online yang dapat diakses masyarakat melalui komputer dan didukung oleh jaringan *internet*, para pelaku bisnis memanfaatkannya untuk melakukan penjualan sebuah barang atau jasa dan konsumen memanfaatkan untuk mendapatkan informasi dan melakukan kegiatan transaksi dengan pelaku bisnis dengan bantuan komputer tanpa memiliki keterbatasan ruang dan waktu, Prosesnya dimulai dengan memberikan layanan mengenai informasi seputar produk yang dijual kepada pelanggan. Lalu Konsumen memilih produk yang ditawarkan oleh pelaku bisnis dan membeli produk atau jasa yang ditawarkan.

Dengan menggunakan aplikasi ini, pelanggan dapat melihat semua menu, termasuk harga dan deskripsi. Mereka juga dapat menyesuaikan pesanan mereka sesuai dengan preferensi diet atau alergi mereka. Selain itu, estimasi waktu pengantaran yang realistis menambahkan keunggulan yang tersedia di aplikasi, serta membantu mengatur jumlah pesanan dan mengurangi jumlah panggilan secara langsung ke layanan kamar.

Sebaliknya, untuk mengelola pesanan melalui aplikasi ini, tim *Kitchen* dan *housekeeping* harus bekerja sama dengan baik untuk memastikan bahwa semua pesanan diproses dengan cepat dan akurat. Mengawasi inventaris dan mengelola alur kerja dapat lebih mudah dengan integrasi sistem aplikasi dengan software manajemen hotel. Hal ini memungkinkan staf memperbarui status pesanan secara real-time, sehingga tamu selalu tahu apa yang terjadi. Akibatnya, aplikasi pemesanan makanan membantu hotel meningkatkan layanan dan produktivitas.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dengan kemajuan teknologi, proses pemesanan makanan di hotel kini menjadi lebih mudah dan efisien melalui aplikasi. Pelanggan cukup membuka aplikasi hotel, memilih menu makanan yang diinginkan, dan menentukan waktu pengantaran. Setelah itu, mereka dapat melakukan pembayaran secara digital dan menunggu pesanan diantar langsung ke kamar mereka.

Hotel-hotel telah memanfaatkan aplikasi *mobile* untuk meningkatkan penjualan makanan mereka. Aplikasi ini memungkinkan tamu untuk memesan makanan langsung dari kamar mereka dengan beberapa ketukan pada smartphone mereka. Dengan kecepatan dan kecanggihannya teknologi saat ini, Pemesanan Makanan melalui aplikasi *smartphone* dapat meningkatkan kegiatan perekonomian yang terjadi di Hotel seperti terjadinya jual beli antara pelanggan dan pihak hotel secara praktis.

Dalam hal ini hotel harus memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara yang baik dan efektif dengan terus melakukan evaluasi pelayanan mereka dan lebih banyak menerima saran serta feedback dari customer agar lebih baik lagi dalam hal pelayanan untuk masa yang akan datang salah satunya adalah Hotel Mandarin Oriental Jakarta. Dengan Menggunakan Aplikasi Hello M.O. Customer dapat dengan mudah melakukan pembelian kue maupun pastry secara mudah cepat dan tepat sehingga hal ini menambahkan efisiensi dalam proses penjualan produk dari Hotel Mandarin Oriental Jakarta

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai alur pemesanan kue dan *pastry* secara digital di Hotel Mandarin Oriental Jakarta. dengan melakukan penelitian pada aplikasi tersebut dan membuat laporan tugas akhir dengan judul **“Proses Pemesanan Secara Digital Untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta”**.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang di atas, maka ruang lingkup yang akan dibahas dalam tugas akhir ini mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Proses Pemesanan Secara Digital Untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta
- b. Persyaratan Pembayaran dan Pemesanan Secara Digital Untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta
- c. Hambatan dan Solusi dalam Proses Pemesanan Secara Digital untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan ruang lingkup pembahasan di atas, maka tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan Proses Pemesanan Secara Digital Untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta
- b. Untuk menjelaskan Persyaratan Pembayaran dan Pemesanan Secara Digital Untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta
- c. Untuk menjelaskan Hambatan dan Solusi dalam Proses Pemesanan Secara Digital untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta.

1.4 Manfaat Penulisan

Dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan, penulis berharap bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat yaitu:

1. Bagi Penulis
Tugas akhir ini dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman tentang mata kuliah yang dipelajari selama kuliah, seperti pemasaran, pelayanan prima, administrasi, dan aplikasi komputer, dengan penerapan menggunakan aplikasi Hello M.O. untuk memesan kue dan *pastry* pada *Cake Shop* di Hotel Mandarin Oriental Jakarta.
2. Bagi Perusahaan
Tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan masukan berupa rekomendasi dan gagasan kreatif yang dapat bermanfaat bagi perusahaan dan lembaga lainnya yang berhubungan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Bagi Pembaca

Tugas akhir ini dapat berfungsi sebagai salah satu sumber informasi dan bahan referensi bagi pihak yang membutuhkan di bidang pendidikan dan Bisnis Perhotelan.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dan informasi sebagai berikut:

a. Observasi

Penulis melakukan Observasi secara digital pada aplikasi Hello M.O dan melihat cara kerja dari Aplikasi tersebut serta mencatat hal hal yang harus diketahui dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.

b. Wawancara

Penulis melakukan diskusi dan mengajukan pertanyaan langsung kepada mentor terkait seperti *Captain Cake Shop*, *Manager Cinnamon Restaurant*, dan *Manager Food and Beverages* tentang tugas akhir yang akan diteliti mengenai prosedur Proses Pemesanan Secara Digital Untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta. untuk pertanyaan wawancara, penulis telah melampirkan pertanyaan tersebut di lampiran 1.

c. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data dari proses kerja lapangan dan kegiatan yang berkaitan dengan Proses Pemesanan Secara Digital Untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan oleh penulis serta berdasarkan pengamatan yang dijalankan selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) mengenai Proses Pemesanan Secara Digital Untuk Penjualan Kue dan Pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Proses Pemesanan Kue dan Pastry secara digital pada aplikasi Hello M.O sudah terlaksana sesuai dengan prosedur yang berlaku di Hotel Mandarin Oriental Jakarta. Pemesanan kue dan *pastry* dapat dengan mudah dilakukan di aplikasi Hello M.O yang dapat memudahkan *staff* ataupun *leader* untuk menerima pesanan dari pelanggan.
- b. Proses pemesanan kue dan *pastry* di Hotel Mandarin Oriental Jakarta hanya memerlukan satu dokumen yaitu *cake order form* untuk mencatat data pelanggan, metode pembayaran, tanggal dan metode pengiriman yang akan memudahkan pelanggan dalam melakukan pesanan sehingga proses bisa sangat cepat dilakukan.
- c. Dalam proses pemesanan kue dan *pastry* di Hotel Mandarin Oriental Jakarta terdapat kendala yang membuat proses pemesanan terhambat. Kendala yang sering dihadapi yaitu tidak sesuai pesanan, keterlambatan yang sering terjadi pada pengiriman dan kesalahan *wording* pada kue, Semua kendala tersebut dapat diatasi dengan solusi yang diberikan oleh *leader* ataupun *supervisor* dengan mencari inti permasalahan dan memperbaiki pelayanan Hotel Mandarin Oriental Jakarta jika terdapat kesalahan.



5.2 Saran

Berdasarkan kendala yang dihadapi oleh Hotel Mandarin Oriental Jakarta terkhusus di *Cakeshop*, Penulis memberikan saran yang dapat dijadikan masukan dalam membantu pelaksanaan proses pemesanan kue dan *pastry* di aplikasi Hello M.O yaitu dengan melakukan digitalisasi dalam melampirkan dokumen kepada pelanggan hotel agar para *staff*, *daily worker* dan *trainee* dapat menghemat waktu dan efisien dalam melayani customer di hotel Mandarin Oriental Jakarta,

Dalam memberikan pelayanan yang optimal, para *staff*, *daily worker* dan *trainee* dapat menawarkan kepada pelanggan untuk memilih opsi pengiriman yang diminati oleh pelanggan, Hal ini bertujuan untuk meminimalisir keterlambatan pengiriman barang menuju rumah pelanggan dari Hotel Mandarin Oriental Jakarta.

Dalam meminimalisir kesalahan pada penulisan *wording* pada kue, sebaiknya *Pastry Chef* melakukan pengecekan ulang terhadap kualitas kue dan *wording* pada kue dengan mengecek *cake order form* sebelum kue dikirim ke *cakeshop* dan pihak *cakeshop* melakukan konfirmasi ulang kepada pelanggan dengan menyertakan bukti foto kue yang akan pelanggan terima. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan pada bentuk, jenis, ukuran dan *wording* pada kue yang telah pelanggan pesan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, H. F. (2004). *Transaksi Bisnis e-commerce perspektif Islam*. Magistra Insania Press bekerjasama dengan Magister Studi Islam Universitas
- Barkatullah, A. H. (2019). *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: sebagai pedoman dalam menghadapi era digital Bisnis e-commerce di Indonesia*. Nusamedia.
- Dhinarti, L., & Amalia, F. (2019). E-commerce dalam perspektif fiqh muamalat. *Proceeding of Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics*, 162–169.
- Filadelfia, P., & Purnomo, D. J. (2023). The Role Of The Chef De Partie In Support Operations In The Pastry Section Of Hotel Novotel Semarang. *The International Conference on Education, Social Sciences and Technology (ICESST)*, 2(2), 54–64.
- Harahap, D. A. (2018). Perilaku belanja online di Indonesia: Studi kasus. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9(2), 193–213.
- Hendrayudi, V. B. (2009). untuk berbagai keperluan Pemrograman. *Jakarta: PT Elex Media Komputindo*.
- Huda, B., & Priyatna, B. (2019). Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce. *Systematics*, 1(2), 81–88.
- Kotler, P. T. (2012). Dan Keller, Kevin Lane. “*Marketing Management*”, 14th Edition. *Pearson*.
- Nurjani, Y., & Dewi, R. M. K. (2022). WEBSITE SISTEM PEMESANAN JASA FOTOGRAFI BERBASIS WEB PADA BUNGLON FOTOGRAFI. *FORTECH (Journal of Information Technology)*, 6(1), 44–49.
- Pramana, H. W. (2012). Aplikasi Inventory Berbasis Access 2003. *Jakarta: PT. Elex Media Komputindo*.
- Ranuharja, F., Oktorina, O., & Dwiyaning, N. (2018). Perancangan Sistem Informasi Jasa Penjualan Barang Berbasis Web Untuk Civitas Akademika Perguruan Tinggi di Kota Padang. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 2(2).
- Satri, S., & Seabtian, D. T. (2019). Sistem Informasi E-Marketplace Pada Pemesanan Jasa Fotografi Berbasis Web Di Kotawaringin Timur. *Jurnal Penelitian Dosen FIKOM (UNDA)*, 10(2).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SUDARDANA, I. K., & Sari, I. N. (2021). Peran pastry dan bakery terhadap kepuasan pelanggan di toko deli hotel majapahit surabaya. *Jurnal Nusantara*, 4(1), 36–44.

Yanto, R. T. Y., & Prabowo, A. L. P. (2020a). Pengaruh Personal Selling Terhadap Pencapaian Penjualan pada Produk Pembiayaan KPR Bersubsidi di Bank BTN Syariah Bandung. *Pro Mark*, 10(1).

Yanto, R. T. Y., & Prabowo, A. L. P. (2020b). Pengaruh Personal Selling Terhadap Pencapaian Penjualan pada Produk Pembiayaan KPR Bersubsidi di Bank BTN Syariah Bandung. *Pro Mark*, 10(1).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

Daftar Pertanyaan Wawancara:

- a. Bagaimana Prosedur Pemesanan Kue dan Pastry pada cakeshop di Hotel Mandarin Oriental Jakarta?
- b. Dokumen apa saja yang diperlukan jika ada pelanggan yang ingin memesan kue dan pastry di Hotel Mandarin Oriental Jakarta?
- c. Metode pembayaran apa saja yang bisa pelanggan gunakan untuk membayar kue dan pastry di Cakeshop Hotel Mandarin Oriental Jakarta
- d. Hambatan apa saja yang sering dialami dalam melayani pelanggan pada saat pembelian kue dan pastry di Cakeshop Hotel Mandarin Oriental Jakarta
- e. Bagaimana solusi yang harus diambil jika ada pelanggan yang komplain terhadap kue dan pastry di cakeshop Hotel Mandarin Oriental Jakarta



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Bukti Wawancara dengan Manager

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Sumber: Dokumentasi penulis, 2024

Lampiran 3 Menu Cakeshop

Sumber : Hotel Mandarin Oriental Jakarta, 2024



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

