

BAB I PENDAH ULUAN

1.1 Latar Belakang

Kerja Praktek adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh IIB Darmajaya sebagai salah satu bentuk pengaplikasian ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan. Kegiatan ini dilaksanakan oleh sekelompok mahasiswa yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan dan kontribusi kepada masyarakat. Melalui kegiatan ini diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam mengembangkan keterampilan, memberi gambaran kepada mahasiswa terhadap dinamika lingkungan kerja sesungguhnya, serta memberikan wawasan mendalam mengenai kondisi industri atau sektor terkait.

Selain bermanfaat bagi mahasiswa, kerja praktek juga memberikan keuntungan bagi organisasi atau perusahaan tempat mahasiswa melaksanakan kerja praktek. Organisasi/Perusahaan dapat memanfaatkan pengetahuan dan ide dari mahasiswa, memperoleh kontribusi berharga dalam proyek atau tugas tertentu sekaligus menjalin kolaborasi dengan lembaga pendidikan.

Dalam era globalisasi dan modernisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya dalam bidang *Hospitality Industry* (Perhotelan). Perkembangan tersebut mempengaruhi proses pelayanan pada konsumen jasa perhotelan. Grand Mercure Lampung merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan dan *hospitality* dimana didalam perusahaan ini terbagi menjadi beberapa department salah satunya yaitu department FBS (*Food & Beverage Service*) yang mengelola pelayanan konsumen pada Flamboyant Resto. Salah satu aspek penting dalam menjalankan tugas tersebut adalah pemberian layanan yang optimal kepada konsumen.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas layanan FBS (*Food & Beverage Service*) pada Flamboyant Resto. Diman dalam dunia perhotelan pemberian layanan yang optimal kepada konsumen merupakan hal yang sangat penting dan paling utama. Namun, hingga saat ini, masih terdapat kendala yang menghambat proses pelayanan pemesanan

taking order pada Flamboyant Resto. Permasalahan yang tampak pada proses *taking order* tersebut adalah proses pemesanan makanan dan minuman konsumen memesan secara manual dimana dengan mengguna kertas sebagai media penulisan untuk pemesanan tersebut.

Melalui laporan kerja praktek ini, akan dilakukan Perancangan Sitem Taking Order Berbasis Web Pada Flamboyant Resto (Grand Mercure Lampung). Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang optimal dalam Hospitality Industry pada Hotel Grand Mercure Lampung tepatnya Flamboyant Resto.

1.2 Ruang Lingkup kerja Program (KP)

Untuk memperjelas masalah yang akan di bahas dan agar tidak terjadi Pembahasan yang meluas dan menyimpang, maka perlu dibuat suatu batasan masalah adapun ruang lingkup permasalahan yang akan di bahas dalam penulisan laporan kuliah kerja praktek ini,yaitu hanya pada lingkup department FBS (Food & Beverage Service) bagian Flamboyan Resto pada Hotel Grand Mercure Lampung mengenai Perancangan Sitem Taking Order Berbasis Web Pada Flamboyan Resto (Grand Mercure Lampung).

1.3 Manfaat dan Tujuan

1.3.1 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari kegiatan kerja praktek adalah :

- a. Menerapkan keahlian yang didapatkan dari bidang Akademik kemudian diimplementasikan seusai dengan job desk pada perusahaan
- b. Menjadikan mahasiswa yang inovatif, cerdas dan berpengetahuan tinggi.
- c. Menambah wawasan kepada setiap mahasiswa mengenai pengalaman dunia kerja.
- d. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang praktek

1.3.2 Tujuan

Tujuan kegiatan kerja praktek yang penulis lakukan antara lain sebagai berikut:

- a. Membuat web yang mempermudah dalam pelayanan pemesanan menu Flamboyant Resto (Grand Mercure Lampung)
- b. Mengetahui dan mempelajari situasi kondisi kerja di dalam perusahaan atau hospitality industry serta melakukan interaksi dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses bisnis perusahaan atau proses pemerintahan
- c. Kerja Praktek lapangan dilaksanakan sebagai salah satu syarat dalam pengambilan Skripsi.
- d. Sebagai sarana untuk mengimplementasikan teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan dengan praktek langsung di Grand Mercure Lampung.
- e. Memberikan pengalaman kerja bagi mahasiswa sehingga setelah lulus bisa menjadi tenaga kerja yang terdidik, terlatih, dan berkualitas.

1.4 Waktu dan Tempat pelaksanaan

1.4.1 Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan kerja praktek terhitung selama satu bulan mulai tanggal 01 Agustus 2024 sampai dengan tanggal 30 Agustus 2024. Kegiatan kerja praktek dilaksanakan mulai hari Kamis hingga Jumat dengan mengikuti jam kerja yang berlaku di department tersebut, yaitu mulai pukul 07.00-16.00 WIB.

1.4.2 Tempat Pelaksanaan

Kegiatan Kerja Praktek dilaksanakan di Grand Mercure Lampung yang berlokasi di Jl. Raden Intan No.88, Pelita Enggal, Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, Lampung. Grand Mercure Lampung merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan dan *hospitality* dimana didalam perusahaan ini terbagi menjadi beberapa department salah satunya yaitu department FBS (*Food & Beverage Service*) yang mengelola pelayanan konsumen pada Flamboyant Resto.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk penyusunan laporan kerja praktek ini, sistematika penulisan dibagi menjadi 5, yaitu:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang Latar Belakang, Ruang Lingkup, Tujuan dan Manfaat, Tempat dan Waktu Pelaksanaan serta Sistematika Penulisan.

BAB II Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan tentang Sejarah Perusahaan, Visi dan Misi, Bidang Usaha/Kegiatan Utama, Lokasi perusahaan serta Struktur Organisasi.

BAB III Permasalahan Perusahaan

Bab ini menjelaskan tentang Temuan Masalah, Perumusan Masalah, Kerangka Pemecahan Masalah, Landasan Teori serta Rancangan Program yang akan dibuat.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menguraikan Hasil serta Pembahasan Program yang dibuat.

BAB V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang didapat setelah menganalisis. kesimpulan dari apa yang dibahas, dilanjutkan dengan saran-saran untuk mencapai suatu hasil akhir yang baik.