



ANALISIS PERBANDINGAN SISTEM INFORMASI DEPARTEMEN F&B DI CAFE ABC DAN HOTEL XYZ

Muhamad Azhari¹, Sri Anjani Ningsih², Elin Erlina Sasanti³, Komang Aedhelia Ristianti⁴, Ni Made Rastini⁵✉

^{1,2,3}Universitas Mataram,

⁴Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve

⁵fas.a.fas. Bakery & Café

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 27 Juni 2025

Disetujui: 25 April 2026

Dipublikasikan: 30 Mei 2026

Kata Kunci:

*F&B Service,
Department F&B,
Sistem Informasi*

Abstrak

Layanan *Food & Beverage* merupakan salah satu elemen yang penting dalam industri hospitality, baik restoran dan juga hotel. Karena hal ini merupakan salah satu kunci utama bagi konsumen dalam menentukan pilihan mereka. Dalam perkembangannya, Layanan makanan dan minuman (*Food and Beverage/F&B*) telah banyak mengadopsi inovasi teknologi dalam sistem informasi guna meningkatkan kepuasan tamu serta efisiensi dalam proses pelayanan. Implementasi sistem informasi pada departemen *Food & Beverage (F&B)* dapat berbeda-beda tergantung pada skala bisnis, model bisnis, target pasar, serta kebutuhan operasional. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana perbandingan sistem informasi departemen F&B di Cafe ABC dan Hotel XYZ Adapun metode penelitian yaitu deskriptif dengan Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem informasi departemen *F&B* di Cafe ABC dan Hotel XYZ mempunyai beberapa perbedaan yang disebabkan oleh perbedaan skala usaha, karakteristik, target pasar, dan model bisnis.

COMPARATIVE ANALYSIS OF F&B DEPARTEMENT INFORMATION SYSTEMS AT CAFÉ ABC AND HOTEL XYZ

Abstract

Keywords:
*Information
Systems, Food &
Beverage,
Hospitality*

Food and Beverage (F&B) services are an essential component in the hospitality industry that significantly influence customer satisfaction. Technological advancements have encouraged the implementation of information systems to improve operational efficiency and service quality. This study aims to analyze and compare the implementation of information systems in the F&B departments of Cafe ABC and Hotel XYZ. This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews and observations. The results show significant differences between the two objects, where Cafe ABC uses a semi-digital and simple system, while Hotel XYZ implements a fully integrated digital system. These differences are influenced by business scale, operational complexity, and organizational needs.

PENDAHULUAN

Industri hospitality, khususnya sektor Food and Beverage (F&B), mengalami perkembangan pesat seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan dan kebutuhan akan layanan yang berkualitas. Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang populer di dunia karena keindahan alam dan budayanya. Sejak awal tahun hingga April 2025, jumlah kunjungan wisatawan ke Bali telah mencapai lebih dari 2 juta wisatawan. Salah satu daerah yang menjadi pusat perhatian adalah Ubud, yang dikenal sebagai destinasi wisata budaya dan alam yang eksotis. Kondisi ini mendorong pertumbuhan bisnis hospitality, terutama hotel dan restoran, yang semakin kompetitif dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Layanan Food and Beverage (F&B) merupakan salah satu elemen penting dalam industri hospitality karena berperan langsung dalam menentukan kepuasan pelanggan. F&B Service mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan dengan penyediaan makanan dan minuman, mulai dari pengolahan, penyajian, hingga pelayanan kepada tamu. Kualitas layanan F&B yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan pelanggan, tetapi juga berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan serta keberhasilan bisnis secara keseluruhan.

Seiring dengan perkembangan teknologi, sistem informasi menjadi bagian penting dalam operasional departemen F&B. Sistem informasi tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat pencatatan transaksi, tetapi juga sebagai sistem strategis yang mampu meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, serta kualitas layanan. Pemanfaatan teknologi seperti Point of Sale (POS), sistem pengelolaan inventaris, dan sistem akuntansi digital memungkinkan proses bisnis berjalan lebih efektif dan terintegrasi.

Dalam praktiknya, implementasi sistem informasi pada departemen F&B dapat berbeda-beda tergantung pada skala usaha, model bisnis, dan kompleksitas operasional. Usaha skala menengah seperti cafe umumnya menggunakan sistem yang lebih sederhana dan fleksibel, sedangkan hotel berbintang menggunakan sistem yang lebih kompleks dan terintegrasi. Perbedaan ini tidak hanya mempengaruhi efisiensi operasional, tetapi juga kualitas informasi yang dihasilkan serta efektivitas pengendalian internal.

Salah satu contoh usaha skala menengah adalah Cafe ABC yang berlokasi di Ubud, Bali. Cafe ini menggunakan sistem informasi yang relatif sederhana seperti Moka POS dan pencatatan manual untuk mendukung operasional sehari-hari. Di sisi lain, Hotel XYZ sebagai hotel berskala internasional menggunakan sistem informasi yang

lebih kompleks dan terintegrasi seperti Micros POS dan Business Support System (BSS) untuk mendukung aktivitas operasional yang lebih luas dan kompleks.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, serta tingkat penerimaan pengguna, sebagaimana dijelaskan dalam DeLone and McLean IS Success Model dan Technology Acceptance Model (TAM). Selain itu, Contingency Theory menyatakan bahwa efektivitas sistem informasi sangat bergantung pada kesesuaian antara sistem dengan konteks organisasi, sehingga tidak terdapat satu sistem yang dapat diterapkan secara universal pada semua jenis organisasi.

Namun demikian, masih terdapat keterbatasan penelitian yang membahas perbandingan sistem informasi pada organisasi dengan skala dan kompleksitas yang berbeda. Sebagian besar penelitian hanya berfokus pada satu jenis organisasi, sehingga belum memberikan gambaran komprehensif mengenai bagaimana sistem informasi diimplementasikan dalam konteks yang berbeda.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan implementasi sistem informasi pada departemen Food and Beverage (F&B) di Cafe ABC dan Hotel XYZ, serta mengkaji implikasinya terhadap efisiensi operasional, kualitas informasi, dan pengendalian internal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena yang terjadi secara sistematis berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam mengenai implementasi sistem informasi pada departemen Food and Beverage (F&B) di dua objek penelitian yang memiliki karakteristik yang berbeda.

Objek dalam penelitian ini adalah Cafe ABC dan Hotel XYZ, dengan fokus pada sistem informasi yang digunakan dalam operasional departemen F&B. Subjek penelitian meliputi staf yang terlibat langsung dalam aktivitas operasional, khususnya pada bagian F&B Service, Kitchen, dan Purchasing.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara mendalam terkait penggunaan sistem informasi, alur operasional, serta kendala yang dihadapi dalam penerapannya. Sementara itu, observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung

proses kerja yang berlangsung di lapangan, sehingga diperoleh data yang lebih akurat dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan membandingkan implementasi sistem informasi pada kedua objek penelitian. Dalam penelitian ini, analisis juga menggunakan beberapa pendekatan teori untuk memperkuat hasil penelitian, yaitu DeLone and McLean IS Success Model, Technology Acceptance Model (TAM), dan Contingency Theory. Ketiga teori tersebut digunakan untuk menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi, tingkat penerimaan pengguna, serta kesesuaian sistem informasi dengan kebutuhan organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Sistem Informasi F&B di Cafe ABC

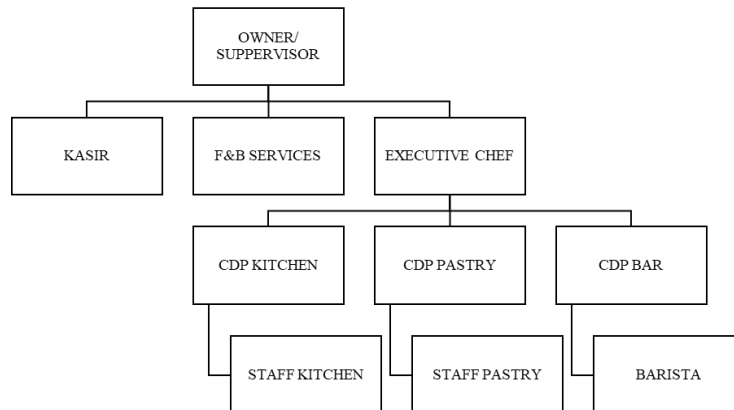
Cafe ABC menerapkan sistem informasi *F&B* yang cukup sederhana tapi sudah cukup membantu memperlancar kegiatan operasional harian. sebagai *cafe* dengan skala menengah, Cafe ABC membagi struktur *F&B* menjadi 4 jenis Departemen, antaranya Departemen *Kitchen*, Departemen *Pastry*, Departemen *Bar*, dan *F&B Service*. Untuk departemen *kitchen*, *pastry* bertanggung jawab di bagian belakang (*Back of House*), keduanya memiliki tugas yang berbeda. Departemen *Kitchen* bertanggung jawab untuk pengolahan makanan berat seperti menu *breakfast* dan *lunch*, sementara itu, Departemen *Pastry* bertanggung jawab atas produksi roti, kue dan *pastry* yang menjadi menu utama yang menjadi ciri khas Cafe ABC, produk dari departemen ini juga menjadi item penjualan utama dalam penjualan *wholesale*. Sedangkan Departemen *Bar* berbeda dengan dua Departemen tadi, Departemen ini bekerja satu tim di area depan bersamaan dengan kasir dan *F&B Service*. Ketiganya memiliki peran yang berbeda, tetapi saling terhubung dan mendukung untuk memastikan pelayanan kepada tamu berjalan lancar.

Departemen *Bar* berada di area terbuka (*Front of House*) dekat kasir sehingga barista juga sering berinteraksi langsung dengan tamu dan berfokus menangani penyajian berbagai jenis minuman, baik kopi, teh, maupun non-kafein lainnya, serta minuman dingin dan jus. Kasir bertugas menerima pesanan dari pelanggan, mencatat transaksi penjualan menggunakan sistem Moka POS, serta menerima pembayaran baik secara tunai maupun non-tunai. Selain itu kasir juga bertanggung jawab memastikan pesanan diteruskan ke setiap Departemen sesuai pesanan dan memastikan uang masuk sesuai dengan laporan harian. Untuk memastikan seluruh proses produksi makanan dan roti berjalan dengan baik, Cafe ABC memiliki struktur kerja yang dikepalai

oleh seorang *Executive Chef*, bertanggung jawab atas seluruh operasional di dapur, baik untuk makanan berat (*kitchen*) maupun roti dan *pastry* (*pastry*). Di bawah *Executive Chef*, ada *CDP* (*Chef de partie*) yang bertanggung jawab khusus di setiap Departemen.

F&B service bagian penting dari operasional harian yang berada langsung di bagian depan (*Front of House*), berhadapan langsung dengan pelanggan, peran utama dari bagian ini adalah memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan efisien kepada tamu yang datang ke cafe, mulai dari pemesanan hingga penyajian makanan dan minuman. Seluruh kegiatan dan koordinasi operasional FOH ini diampu langsung oleh *supervisor* atau *owner*, yang bertindak sebagai pengawas dan penanggung jawab utama. Untuk struktur organisasi Departemen *F&B* di Cafe dapat dilihat dari bagan dibawah ini:

1) Struktur organisasi Departemen Cafe ABC



Gambar 1.0 Struktur organisasi Departemen *F&B*

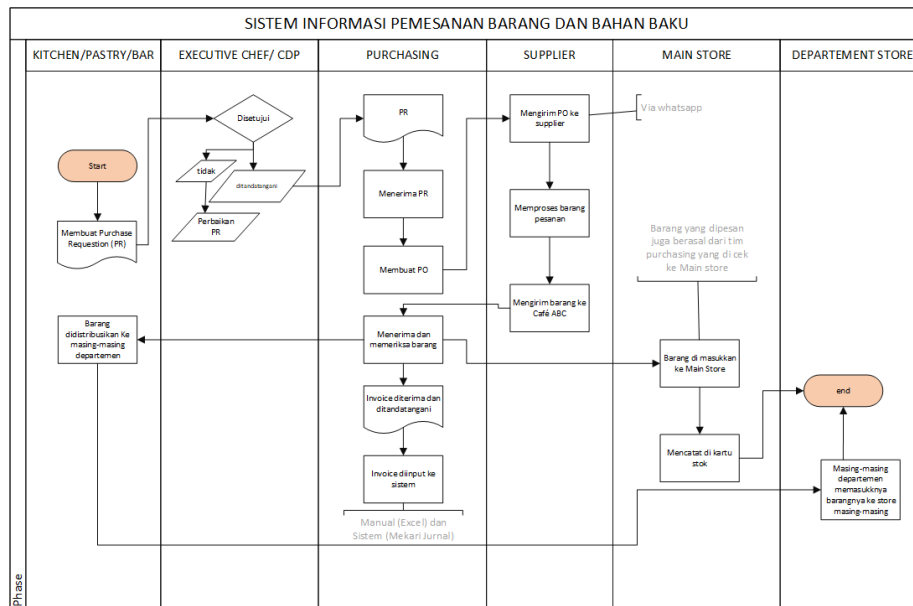
Struktur organisasi Departemen *F&B* di Cafe ABC terdiri dari dua bagian utama, yaitu *Back of House* (BOH) dan *Front of House* (FOH). BOH sendiri mencakup bagian produksi makanan dan minuman yang berada di area belakang, sementara FOH merupakan bagian pelayanan yang berinteraksi langsung dengan tamu are depan. Bagian BOH, dipimpin oleh *Executive Chef* yang membawahi dua posisi yaitu *CDP Kitchen* dan *CDP Pastry*. *CDP* bertanggung jawab atas keseluruhan aktivitas pengolahan makanan di bagiannya, *CDP* juga berperan dalam pengelolaan kebutuhan produksi, termasuk pemesanan bahan baku untuk operasional, yang akan diserahkan ke bagian *Purchasing* untuk selanjutnya di pesan ke *supplier*, *CDP* juga memastikan seluruh proses kerja berjalan lancar, mengatur pembagian tugas, dan menjaga komunikasi yang baik dengan seluruh staf di bawahnya.

2) Sistem Informasi Pemesanan Barang dan Bahan Baku

Dalam operasional harian, keberadaan bahan baku yang cukup dan tepat waktu merupakan salah satu kunci penting untuk menjaga kelancaran pelayanan dan kualitas produk. Di Cafe ABC, proses pemesanan bahan baku dilakukan secara berkala oleh tiap departemen, dengan sistem kerja yang masih cukup sederhana tapi terstruktur. Proses pemesanan barang dan bahan baku di Cafe ABC dimulai dari masing-masing departemen yaitu *kitchen, pastry dan bar*. Ketika ada kebutuhan bahan baku, staf di departemen akan membuat formulir permintaan pembelian atau *Purchase Requisition (PR)* secara manual (tuliskan tangan), menggunakan lembar PR yang telah disediakan. Dokumen PR ini berisikan nama, kuantitas dan keterangan tambahan (*note*) barang, yang perlu diisi oleh masing-masing departemen lalu ditandatangani oleh *Chef de Partie (CDP)* sebagai bentuk persetujuan, dalam beberapa momen *Executive Chef* juga dapat memberikan tanda tangan untuk validasi tambahan. PR yang sudah lengkap diserahkan ke bagian *purchasing*, lalu tim *purchasing* akan membuat *Purchase Order (PO)* dan mengirimkannya ke *supplier* melalui WhatsApp. Meski proses ini dilakukan secara informal, tapi komunikasi dengan *supplier* tetap terdokumentasi karena PR dan PO menjadi acuan dalam pengiriman barang. Setelah PO diterima, *supplier* akan mengantarkan barang sesuai dengan pesanan dan waktu pengantaran, barang yang datang akan diterima oleh tim *purchasing* yang akan dicek ulang dan dicocokkan dengan *invoice* dari *supplier*, jika sesuai *invoice* akan ditandatangani sebagai bukti penerimaan. Selanjutnya, *invoice* akan dicatat ke dalam dua sistem pencatatan, yang pertama pencatatan manual menggunakan Excel untuk kebutuhan administratif internal. Yang kedua, *invoice* juga dimasukkan ke dalam Mekari Jurnal, yaitu sistem akuntansi digital yang digunakan oleh Cafe ABC untuk mencatat seluruh transaksi keuangan.

Hampir seluruh fitur di Mekari Jurnal dimanfaatkan, terutama menu *Sales* untuk pencatatan penjualan *wholesale* dan *Purchases* untuk semua transaksi pembelian. Meski pembayaran tidak dilakukan langsung melalui Mekari Pay, sistem tetap digunakan untuk melacak status pembayaran dari setiap *invoice*. Mekari Jurnal memungkinkan *purchaser* mencatat dengan jelas metode pembayaran yang digunakan seperti melalui KlikBCA, kas kecil, kas besar atau rekening BRI, sehingga proses pelacakan *invoice* dan pelaporan keuangan lebih mudah dan terorganisir. Setelah itu barang yang sudah diterima langsung disalurkan ke departemen pemesan, sedangkan barang di luar pemesanan oleh staf departemen akan dimasukkan ke *main store*, karena tim *purchasing* juga melakukan pengecekan *main store* setiap harinya. dan akan dicatat di kartu stok manual sebagai kontrol inventaris harian. Semua dokumen seperti PR dan

invoice akan disatukan berdasarkan jenisnya untuk arsip pembelian Untuk menggambarkan proses pengadaan barang dan bahan baku secara jelas dapat dilihat dari bagan dibawah ini:



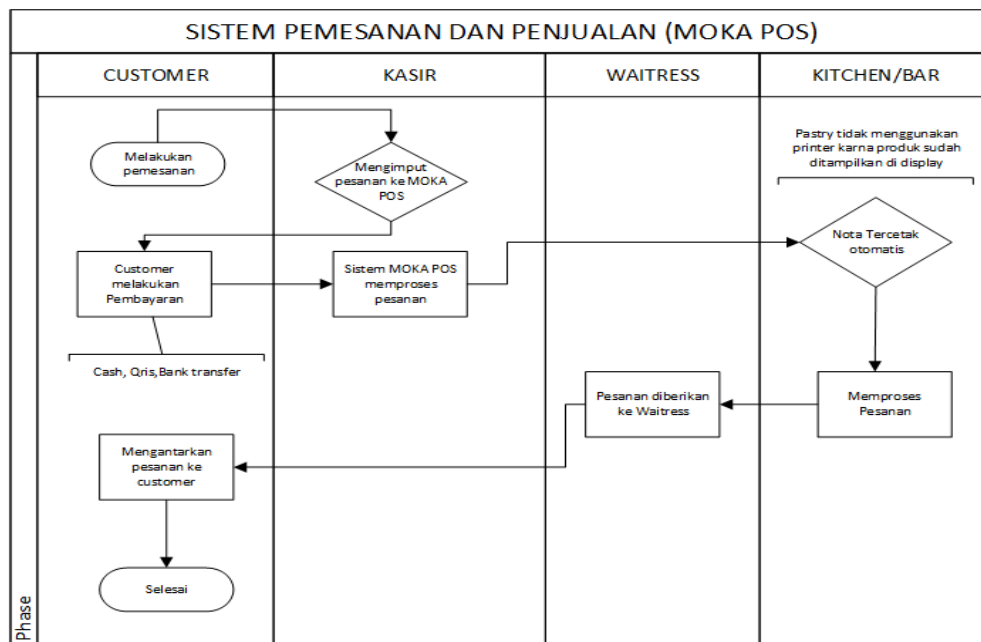
Gambar 2.0 Sistem informasi pemesanan barang dan bahan baku

3) Sistem Pemesanan dan Pembelian (MOKA POS)

Cafe ABC adalah jenis usaha makanan dan minuman yang menerapkan sistem layanan kasual terbuka atau *walk-in cafe*. Artinya, pelanggan tidak perlu melakukan reservasi sebelum berkunjung, mereka bisa datang kapan saja selama jam operasional berlangsung, memilih tempat duduk sendiri, dan langsung melakukan pemesanan. Sistem layanan ini umum digunakan pada cafe modern karena dianggap lebih praktis, fleksibel dan sesuai dengan pola konsumsi pelanggan yang dinamis, terutama di kawasan wisata seperti Ubud. Untuk menunjang operasional harian, Cafe ABC menggunakan Moka POS (*Point of Sales*) sebagai sistem utama dalam pencatatan pesanan dan penjualan, Sistem ini dapat membuat proses transaksi berjalan cepat dan efisien, mulai dari pemesanan, pencetakan *order* ke departemen terkait, sampai pencatatan pembayaran secara otomatis. Proses dimulai saat pelanggan datang ke kasir dan menyampaikan pesannya, kasir kemudian menginput semua item pesanan ke dalam sistem Moka POS. setelah seluruh pesanan tercatat, pelanggan langsung melakukan pembayaran (bisa bayar nanti), dengan menggunakan uang tunai, QRIS, atau metode pembayaran non-tunai lainnya. Setelah pembayaran berhasil, sistem Moka POS akan secara otomatis mengirimkan nota pesanan ke *printer* yang sudah terhubung ke masing-masing departemen produksi sesuai item yang dipesan. Jika pesanan

makanan berat seperti *brunch* atau *lunch*, maka nota akan dikirim ke *printer* departemen *kitchen*. Jika pesanan minuman seperti kopi atau jus, maka akan tercetak di *printer* kasir, karena letaknya bersamaan dengan bar.

Sementara untuk produk *pastry*, karena sebagian besar sudah tersedia di *display* etalase depan, tidak ada pencetakan nota ke *pastry*, *waitress* langsung mengambil item dari *display* sesuai pesanan. setelah pesanan selesai dibuat oleh tiap departemen, pesanan akan diberikan ke *waitress* dan mengantarkan semua produk ke meja pelanggan. Proses kerja ini saling terhubung dan terkoordinasi dengan bantuan sistem Moka POS, sehingga setiap pesanan bisa dipantau secara *real-time* dan meminimalkan kesalahan, selain itu penggunaan sistem POS juga membantu dalam mengelola laporan penjualan harian. Semua jenis transaksi yang masuk secara otomatis terekam dalam sistem, termasuk jumlah pesanan, jenis item dan diskon yang diberikan hingga metode pembayaran. Data ini digunakan oleh kasir untuk menyusun laporan harian yang akan direkap dan disesuaikan dengan laporan keuangan di Mekari Jurnal. Lebih jelasnya dapat dilihat melalui bagan dibawah ini:

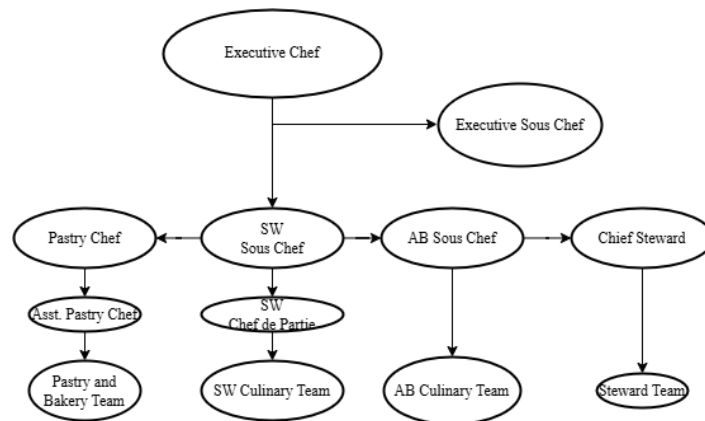


Gambar 3.0 Sistem pemesanan dan penjualan (Moka POS)

Penerapan Sistem Informasi Departemen F&B di Hotel XYZ

Departemen F&B di Hotel XYZ terbagi menjadi 2 yaitu *F&B Kitchen* dan *F&B Service*. *F&B Kitchen* disebut juga departemen *Culinary* merupakan departemen yang bertanggung jawab di bagian belakang atau di bagian dapur (*Kitchen*). Departemen ini bertugas untuk pengadaan peralatan masak yang dibutuhkan, pengadaan bahan baku, sampai produksi makanan dan minuman untuk nantinya disajikan kepada tamu oleh

Departemen *F&B Service*. Hotel XYZ memiliki 4 dapur utama (*Main Kitchen*) yang digunakan untuk kegiatan operasional, yaitu Q Kitchen, R kitchen, S Kitchen, dan T Kitchen. Selain itu, *F&B Kitchen* juga membawahi beberapa divisi lain yaitu Pastry, Bakery, Stewarding, dan Commissionary. Posisi tertinggi di departemen ini adalah *Executive Chef*, yang bertanggung jawab atas seluruh kitchen yang ada di Hotel XYZ. Kemudian dibawahnya ada *Executive Sous Chef*, *Sous Chef* yang membawahi culinary team, *Pastry Chef* yang membawahi *Pastry and Bakery team*, *Chief Steward* yang membawahi *steward team*. *Culinary team* di masing-masing kitchen termasuk *Chef de Partie*, *Demi Chef de Partie*, *Cook/Commis*, *Cook Helper*, dan *Steward*. yang bertanggung jawab atas operasional untuk setiap dapur outlet yang ada di dalam Hotel. Struktur organisasi di departemen *F&B Kitchen* dapat dilihat pada bagan sederhana dibawah ini.



Gambar 4.0 Struktur organisasi departemen *F&B Kitchen* di Hotel XYZ

F&B Service merupakan departemen yang menerima tamu dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu. Berbeda halnya dengan *F&B Kitchen* yang bekerja dari bagian belakang, departemen ini merupakan departemen yang berhubungan langsung dengan tamu. Hotel XYZ memiliki 5 outlet dan restoran untuk memenuhi semua kebutuhan tamu sesuai dengan karakteristik dan preferensi yang diinginkan oleh tamu. Outlet pertama adalah SW yang merupakan *All-day dining restaurant* untuk tamu yang mencari makanan dengan menu yang variatif mulai dari *Buffet* dan juga *Ala-Carte*. Outlet ini juga menawarkan pengalaman makan yang eksklusif dengan suasana berbeda dari restoran reguler lainnya, atau yang disebut dengan *Dining Beyond*. Outlet ini merupakan outlet yang paling ramai dikunjungi setiap hari nya, baik oleh tamu yang menginap di Hotel maupun tamu yang datang dari luar hotel. Outlet ini beroperasi untuk periode *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*. Outlet kedua yaitu PL merupakan outlet yang disediakan untuk tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman sambil berenang di kolam, ataupun untuk tamu yang ingin bersantai sambil

membaca buku di Library. Outlet ini beroperasi selama periode lunch dan dinner. Outlet ketiga adalah In Villa Dining (IVD), merupakan outlet khusus untuk tamu yang menginap. Tamu dapat memesan makanan dan minuman dari telepon yang ada di kamar mereka tanpa perlu beranjak dari ruangan, nantinya tim IVD akan mengantarkan pesanan mereka. IVD dapat diakses selama 24 jam. Outlet keempat adalah AB yang merupakan outlet yang lokasinya paling dekat dari lobi hotel. Outlet ini merupakan outlet bar yang menyediakan berbagai makanan dan minuman khususnya minuman beralkohol seperti wine, liquor, dan beer. Outlet ini beroperasi selama periode lunch dan dinner. Outlet terakhir adalah KB yang berlokasi di pinggir sungai, sekaligus menjadi outlet yang paling jauh dari lobi Hotel. Outlet ini merupakan outlet dengan konsep *fine-dining*, ramai dikunjungi oleh tamu yang datang secara berpasangan ataupun bersama keluarga. Waktu operasional outlet ini adalah untuk periode dinner. Struktur tertinggi dalam departemen *F&B Service* adalah *Executive Assistant Manager of Food and Beverage (EAM F&B)*, di bawahnya ada *Assistant Director of Food and Beverage (ADoFB)*, kemudian ada *Outlet Manager*, lalu *supervisor*, dan ada *F&B Team* untuk setiap outlet yang termasuk *Hostess, Server, Mixologist, dan Bartender*. Untuk lebih jelasnya, struktur organisasi departemen *F&B Service* dapat dilihat secara lebih jelas pada bagan dibawah ini.



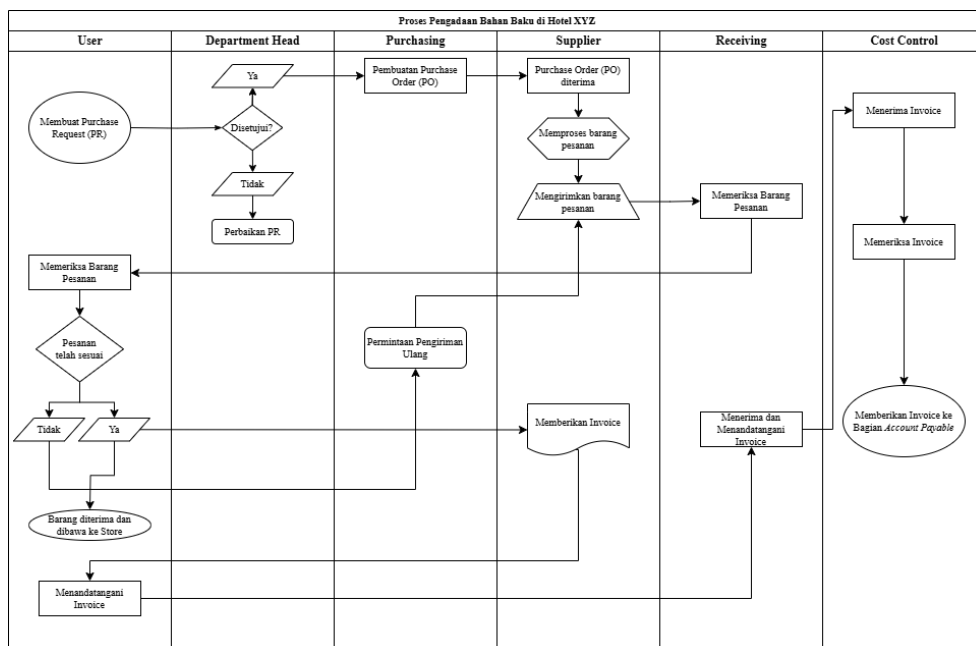
Gambar 5.0 Struktur organisasi departemen *F&B Service* di Hotel XYZ

1) Proses bisnis pengadaan barang dan bahan baku

Proses pengadaan bahan baku di departemen *F&B* baik *F&B Kitchen* ataupun *F&B Service* dilakukan oleh staff di masing-masing departemen dan nantinya akan berkoordinasi dengan departemen *Purchasing*. Semua proses pengadaan barang-barang dan bahan baku sudah terintegrasi secara sistem. Sistem yang digunakan adalah BSS. Barang-barang seperti alat makan, hiasan meja, atau *take away box*

biasanya dipesan oleh departemen *F&B Service*. Sementara barang-barang seperti peralatan dapur dan bahan baku makanan dan minuman biasanya dipesan oleh departemen *F&B Kitchen*.

Untuk proses pengadaan barang dan bahan baku, pertama-tama *User* di masing-masing departemen membuat *Purchase Request* (PR) di sistem BSS, setelah itu PR tersebut akan masuk ke bagian *Purchasing* untuk dicek dan dipastikan sudah sesuai ketentuan baik kuantitas dan waktu pengiriman. Setelah PR disetujui oleh pimpinan departemen (*Department Head*) masing-masing, *Purchasing* akan membuat *Purchase Order* (PO). Jika pimpinan departemen merasa ada yang kurang tepat dengan PR yang dibuat oleh tim nya, pimpinan departemen dapat memperbaiki PR yang dibuat oleh *user* dari departemen mereka ataupun meminta *user* departemen terkait untuk memperbaiki PR yang telah dibuat. Setelah PO dibuat, pesanan akan masuk ke *supplier* melalui email kemudian *supplier* akan mengirimkan pesanan sesuai dengan waktu yang diminta. Setelah pesanan dikirimkan oleh *supplier*, pesanan akan dicek oleh bagian *receiving* dan juga *user* dari departemen yang membuat pesanan untuk dipastikan kuantitas dan kualitas barang yang dipesan sudah sesuai. Jika telah sesuai, *supplier* akan memberikan *invoice* kepada bagian *receiving* dan akan ditandatangani oleh bagian *receiving* dan nantinya akan diberikan ke bagian *Cost Control*. Setelah itu, pesanan nantinya akan diambil oleh departemen dan disimpan di store masing-masing divisi atau outlet bersangkutan. Alur atau proses bisnis pengadaan barang dan bahan baku di departemen F&B di Hotel XYZ dapat dilihat di bagan alur dibawah ini.



Gambar 6.0 Proses bisnis pengadaan barang dan bahan baku di Hotel XYZ

2) Proses bisnis reservasi tempat duduk (*Booking table*) di restoran

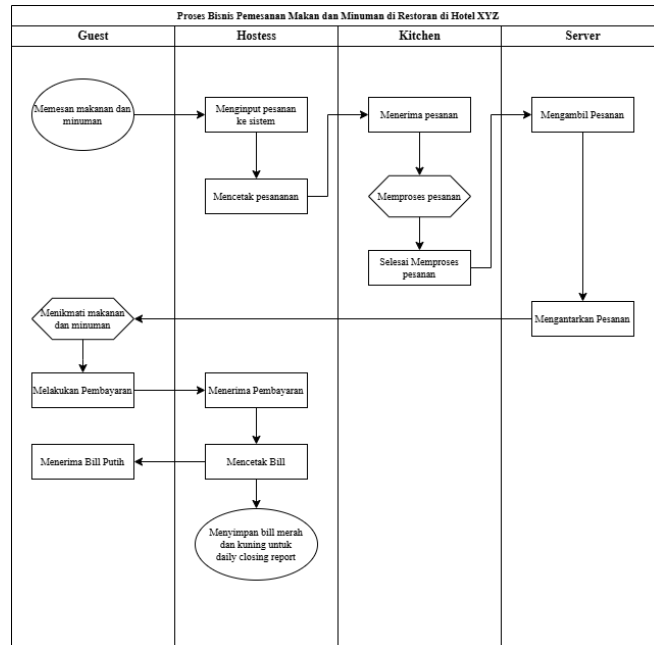
Outlet restoran di Hotel XYZ disediakan tidak hanya bagi tamu yang menginap di Hotel, tapi juga untuk tamu dari luar hotel. Untuk tamu yang menginap di Hotel, umumnya tidak perlu melakukan reservasi di restoran. Mereka dapat datang langsung ke outlet restoran yang mereka mau dan memilih tempat duduk yang tersedia. Akan tetapi, beberapa tamu memilih untuk melakukan reservasi terlebih dahulu untuk mendapatkan tempat duduk yang mereka mau, biasanya mereka memilih tempat duduk dengan pemandangan yang lebih bagus, tempat duduk yang posisinya sedikit jauh supaya tidak terlalu ramai dan berdekatan dengan tamu lain, atau juga tempat duduk dengan meja yang lebih besar jika mereka menginap bersama keluarga dan teman. Selain itu, beberapa tamu memang mendapatkan *breakfast inclusion* saat mereka melakukan reservasi kamar sehingga mereka dapat secara langsung datang ke Sawah Terrace atau meminta sarapan dibawakan ke kamar mereka.

Beberapa outlet di Hotel XYZ seperti SW, KB, dan AB banyak menerima tamu dari luar Hotel setiap harinya. Sama seperti tamu yang menginap di Hotel, tamu dari luar hotel juga dapat secara langsung datang ke outlet restoran yang mereka inginkan, namun pada umumnya mereka akan melakukan reservasi terlebih dahulu untuk melihat ketersediaan tempat duduk sehingga tidak kecewa saat berkunjung nantinya. Proses reservasi di restoran dapat dilakukan melalui telepon, whatsapp, ataupun instagram masing-masing outlet.

3) Proses bisnis pemesanan makanan dan minuman di Restoran

Proses pemesanan makanan dan minuman di seluruh outlet di Hotel XYZ sudah terintegrasi secara sistem. Mulai dari proses pemesanan hingga pembayaran dan pencetakan *bill*. Sistem kasir atau *Point of Sale* (POS) yang digunakan Departemen F&B di Hotel XYZ adalah Micros. Untuk proses bisnis pemesanan makanan dan minuman di 4 Outlet yaitu SW, PL, KB dan AB, dimulai dari saat tamu datang ke restoran, tamu akan diarahkan oleh *Hostess* ke tempat duduk yang tersedia atau tempat duduk yang telah mereka pesan untuk tamu yang sudah melakukan sistem reservasi sebelumnya. Setelah itu, tamu akan memesan makanan dan minuman melalui *hostess* dan akan di input di sistem berdasarkan menu, kuantitas, nomor meja, dan juga jumlah orang di meja tersebut. Setelah pesanan dibuat, pesanan akan masuk dan otomatis dicetak di mesin printer yang ada di bagian dapur dan nantinya pesanan akan diproses oleh bagian dapur. Setelah bagian dapur selesai memproses makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu, pesanan kemudian akan diantar oleh bagian *server* ke meja tamu. Setelah selesai menikmati makanan dan minuman, *Hostess* kemudian akan membantu tamu

untuk melakukan pembayaran. Setelah pembayaran berhasil, *Hostess* akan melakukan *close bill* dan kemudian mencetaknya. Satu Bill kemudian akan diberikan ke tamu dan bill yang lain akan disimpan untuk disimpan menjadi *Daily Closing* yang nantinya akan diserahkan ke bagian Finance setiap harinya.



Gambar 7.0 Proses bisnis pemesanan makanan dan minuman di Hotel XYZ

Perbandingan Sistem Informasi Departemen F&B Cafe ABC dan Hotel XYZ

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam implementasi sistem informasi Food and Beverage (F&B) antara Cafe ABC dan Hotel XYZ yang dapat dijelaskan melalui perspektif sistem informasi akuntansi dan teori kontinjensi.

Dari sisi kualitas sistem, Cafe ABC menggunakan sistem yang relatif sederhana dan tidak sepenuhnya terintegrasi, terutama pada proses pengadaan yang masih dilakukan secara manual. Hal ini menunjukkan keterbatasan dalam integrasi antar fungsi bisnis, yang berpotensi menimbulkan redundansi data dan inefisiensi proses. Sebaliknya, Hotel XYZ mengimplementasikan sistem yang terintegrasi melalui penggunaan Micros POS dan Business Support System (BSS), yang memungkinkan sinkronisasi data secara real-time antar departemen. Tingkat integrasi ini mencerminkan kualitas sistem yang lebih tinggi, meskipun diiringi dengan kompleksitas penggunaan yang lebih besar.

Dalam hal kualitas informasi, sistem di Cafe ABC cenderung menghasilkan informasi yang kurang real-time dan berpotensi mengalami keterlambatan akibat proses

manual, terutama dalam pencatatan pembelian dan pengelolaan invoice. Hal ini berbeda dengan Hotel XYZ, di mana seluruh transaksi tercatat secara otomatis dan terintegrasi, sehingga meningkatkan akurasi dan ketepatan waktu informasi. Temuan ini sejalan dengan konsep dalam DeLone and McLean IS Success Model, yang menekankan pentingnya kualitas informasi dalam mendukung pengambilan keputusan.

Dari perspektif efisiensi operasional, penggunaan sistem sederhana di Cafe ABC memberikan fleksibilitas, namun belum mampu mengoptimalkan efisiensi secara maksimal karena masih bergantung pada proses manual dan komunikasi informal. Sebaliknya, Hotel XYZ menunjukkan tingkat efisiensi yang lebih tinggi melalui automasi proses bisnis, seperti pemrosesan pesanan dan pengadaan barang. Namun, efisiensi ini sangat bergantung pada kompetensi pengguna dalam mengoperasikan sistem, sebagaimana dijelaskan dalam Technology Acceptance Model (TAM), di mana persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi efektivitas sistem.

Dalam aspek pengendalian internal, Cafe ABC memiliki kelemahan yang cukup signifikan karena keterbatasan dokumentasi digital dan tidak adanya sistem pengingat otomatis untuk kewajiban pembayaran. Kondisi ini meningkatkan risiko kesalahan pencatatan maupun potensi fraud. Sebaliknya, Hotel XYZ memiliki sistem pengendalian yang lebih kuat melalui digitalisasi proses, adanya audit trail, serta pemisahan fungsi yang jelas antar departemen.

Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara sistem dan konteks organisasi. Dalam perspektif Contingency Theory, sistem sederhana yang digunakan oleh Cafe ABC dapat dianggap sesuai dengan kebutuhan dan kapasitasnya, meskipun masih memiliki keterbatasan dalam efisiensi dan pengendalian. Sementara itu, sistem yang lebih kompleks di Hotel XYZ mencerminkan kebutuhan organisasi dengan skala besar dan tingkat operasional yang tinggi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa tidak ada sistem informasi yang bersifat universal, melainkan harus disesuaikan dengan karakteristik organisasi untuk mencapai kinerja yang optimal.

Tabel 1. Perbandingan Sistem Informasi F&B

Aspek	Cafe ABC	Hotel XYZ	Analisis SIA
Skala Usaha	Menengah	Besar (internasional)	Mempengaruhi kompleksitas sistem
Jenis Sistem	Semi-digital (Moka + manual)	Fully integrated (Micros + BSS)	Tingkat integrasi berbeda
Kualitas Sistem	Rendah–sedang	Tinggi	Integrasi menentukan kualitas
Kualitas Informasi	Tidak real-time	Real-time	Berpengaruh pada decision making
Efisiensi Operasional	Cukup	Tinggi	Automasi meningkatkan efisiensi
Pengendalian Internal	Lemah	Kuat	Digitalisasi memperkuat kontrol
Pengadaan Barang	Manual + WhatsApp	Sistem terintegrasi	Risiko error vs kontrol sistem
Reservasi	Tidak ada	Multi-channel	Kompleksitas layanan
Risiko Sistem	Human error tinggi	System complexity	Trade-off sistem
Kesesuaian Sistem	Sesuai skala kecil	Sesuai skala besar	Mendukung contingency theory

PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi pada departemen Food and Beverage (F&B) sangat dipengaruhi oleh karakteristik organisasi, khususnya skala usaha, kompleksitas operasional, dan kebutuhan bisnis. Cafe ABC sebagai usaha skala menengah mengadopsi sistem informasi yang relatif sederhana dan sebagian masih manual, yang memberikan fleksibilitas namun memiliki keterbatasan dalam hal integrasi, efisiensi, dan pengendalian internal. Sebaliknya, Hotel XYZ sebagai organisasi berskala besar menerapkan sistem informasi yang terintegrasi dan berbasis digital, yang mampu meningkatkan efisiensi operasional, kualitas informasi, serta pengendalian internal, meskipun dihadapkan pada tantangan kompleksitas sistem dan kebutuhan pelatihan pengguna.

Dalam perspektif sistem informasi akuntansi, temuan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat satu model sistem yang bersifat universal, melainkan efektivitas sistem sangat ditentukan oleh kesesuaiannya dengan konteks organisasi. Hal ini memperkuat relevansi Contingency Theory dalam menjelaskan hubungan antara sistem informasi dan karakteristik organisasi.

Selain itu, penelitian ini juga mendukung DeLone and McLean IS Success Model, yang menekankan pentingnya kualitas sistem dan kualitas informasi dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengendalian internal. Temuan terkait kendala

penggunaan sistem pada Hotel XYZ juga sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM), di mana kemampuan dan pemahaman pengguna menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi.

Secara praktis, penelitian ini menekankan pentingnya keseimbangan antara penggunaan teknologi dan kapasitas sumber daya manusia dalam mencapai kinerja sistem yang optimal. Bagi usaha skala kecil–menengah, diperlukan upaya digitalisasi proses operasional untuk meningkatkan efisiensi dan pengendalian. Sementara itu, bagi organisasi berskala besar, diperlukan peningkatan pelatihan pengguna serta optimalisasi sistem agar dapat digunakan secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. (2019). Peranan Foods and Beverages Product Section Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu Di Hotel Royal Jember. Program Studi Diploma III Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. (2025). Rilis Data Statistik Resmi Bulan April 2025
- Moleong, L. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi Cetakan Ke-33). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurfadilah, F., & Hadithya, R. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Kualitas Pelayanan F&B pada Hotel Bintang Lima: Studi Empiris Di Grand Hotel Preanger. *Jurnal Bina Manajemen*, 13(1), 13-21.
- Suharto, B., Medina, F. D., & Ardianto, K. D. (2024). Implementasi Sistem Digital di Departemen F&B: Meningkatkan Kepuasan Tamu dan Efisiensi Layanan. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(2), 637-644.
- Wulansari, D. M., & Hakim, F. N. (2019). Pelaksanaan operasional food and beverage department dalam pencapaian excellent service di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 10(2), 154-161.
- Nengseh, S. W., Putranto, R. S., & Kurniawati, Y. (2025). Akurasi Pemantauan Stock Barang dan Laporan Penjualan Menggunakan Aplikasi Moka Pada Bisnis Online Cgcauthentic. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 2133-2137.
- Romadhona, P., Yulianti, W. R., & Chandra, S. (2025). INTEGRASI PEMBAYARAN DIGITAL DALAM SISTEM AKUNTANSI BERBASIS CLOUD PADA STARTUP TEKNOLOGI MOKA POS DI INDONESIA. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 4(2), 66-68.
- Djuri, P. A., Darmawan, I. P. E., Widyakusuma, A., & Bas, M. B. (2025). Penerapan Sistem Informasi Akuntansi pada Usaha Kedai Kopi: Studi Kasus pada Base Coffee Indonesia. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(1), 81-91.
- Maulida, S., Hamidy, F., & Wahyudi, A. D. (2020). Monitoring Aplikasi Menggunakan Dashboard untuk Sistem Informasi Akuntansi Pembelian dan Penjualan (Studi Kasus: UD Apung). *J. Tekno Kompak*, 14(1), 47.