

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN COFFEE BREAK FOR MEETING EVENT  
OLEH BANQUET SERVICE DI SWISS-BELLCOURT  
LOMBOK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**LALU ANGGIK SETIAWAN**

**2115823478**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN COFFEE BREAK FOR MEETING EVENT  
OLEH BANQUET SERVICE DI SWISS-BELLCOURT  
LOMBOK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**LALU ANGGIK SETIAWAN  
2115823478**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN COFFEE BREAK FOR MEETING EVENT OLEH BANQUET SERVICE DI SWISS-BELLCOURT LOMBOK**

Proposal ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**LALU ANGGIK SETIAWAN  
NIM. 2115823478**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**PELAYANAN COFFEE BREAK FOR MEETING EVENT  
OLEH BANQUET SERVICE DI HOTEL SWISS-BELLCOURT  
LOMBOK**

Oleh

**Lalu Anggik Setiawan**

NIM 2115823478

Tugas Akhir ini Diajukan guna memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par.**  
NIP. 196409151990031003



**Wiwin Winarni, S.Pd.**  
NIP.196907051998022006

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI






**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par.**  
NIP. 198409082008122004

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN COFFEE BREAK FOR MEETING EVENT OLEH BANQUET SERVICE DI HOTEL SWISS BELCOURT LOMBOK

Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Pada 30 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. NIP. 196409151990031003	
<b>Anggota</b>	Wiwin Winarni, S.Pd. NIP. 196907051998022006	
<b>Anggota</b>	Hairul Amni, S.Pd.,M.M. NIP.	

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng.  
NIP. 1990112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN,  
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali -  
80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)

Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lalu Anggik Setiawan  
NIM : 2115823478  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN COFFEE BREAK FOR MEETING EVENT  
OLEH BANQUET SERVICE DI HOTEL SWISS-  
BELLCOURT LOMBOK”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 25 Juli 2024  
Yang membuat Pernyataan,



Lalu Anggik Setiawan  
2115823478  
DIII Perhotelan Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri  
Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *Coffee Break For Meeting Event Oleh Banquet Service di Swiss-Bellcourt Lombok* serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginia, S. Pd., M. Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S. Pd.,M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah

memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis didalam penulisan tugas akhir.
6. Wiwin Winarni, S.Pd., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis didalam penulisan tugas akhir.
7. Putri Dini Mayang Yoanti, selaku HRD Swiss-Bellcourt Lombok yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh *Staff Food and Beverage Service* Swiss-Bellcourt Lombok yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
9. Susiawan dan Salawiyah selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
10. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya.

Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis



berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, April 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR .....	i
TUGAS AKHIR .....	ii
TUGAS AKHIR .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
A. Hotel .....	7
B. Food and Beverage Departement.....	10
C. Restoran .....	11
D. Waiter/waitres .....	13
E. Guest.....	17
F. Banquet.....	19
G. Pelayanan.....	22
BAB II.....	7
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
A. Lokasi dan Sejarah Swiss Bellcourt Lombok .....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Swiss Bellcourt Lombok .....	26
C. Struktur Organisasi Swiss bellcourt Lombok .....	29
BAB V .....	23
A. SIMPULAN.....	23
B. Saran .....	23

DAFTAR PUSTAKA .....	24
LAMPIRAN.....	24



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar .....	26
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar.....	26
Tabel 3. 3 Venue .....	27



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Swiss Belcourt Lombok.....	23
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Swiss Bellcourt Lombok.....	30
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	30



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Lampiran 2



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pulau Lombok merupakan salah satu destinasi wisata yang cukup populer. Popularitas dari kawasan yang menjadi tetangga dari pulau Bali ini bahkan sudah menjangkau wisatawan mancanegara. Popularitas pulau Lombok datang dari pesona yang dimilikinya. Alam, budaya, dan tradisi meleburjadi satu menawarkan pengalaman yang unik bagi mereka yang berlibur. Kenikmatan yang ada pada pulau Lombok ini salah satunya datang dari keberagaman. Pulau Lombok juga pernah mendapatkan predikat destinasi *The World Best Halal* dan *The World Best Halal Honeymoon* dalam ajang *World Halal Tourism Awards* (WHAT) pada tahun 2015. Hal tersebut dapat terjadi berkat pengelolaan pariwisata pulau Lombok yang mengedepankan aspek religious agar mendukung perkembangan peluang usaha bagi warga local.

Hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan di kelola dengan tujuan komersial dengan jalan menyediakan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum, dengan fasilitas seperti jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya. Ender dan Sri (dalam Sri Larasati). Dalam menunjang kelancaran operasional dituntut dalam mengutamakan pelayanan sebagai alat utama dalam menarik tamu untuk datang dan menginap di hotel.

Swiss Bellcourt Lombok merupakan salah satu sebuah hotel terbesar di dunia yang berpusat di swiss, seiring berjalannya waktu hotel ini berkembang ke berbagai negara, salah satunya di Indonesia tepatnya di pulau Lombok. Swiss Bellcourt Lombok merupakan hotel Bintang tiga yang ada di Lombok. Hotel ini berada di tempat yang strategis yaitu berdekatan dengan bandara internasional Lombok.

Swiss Bellcourt Lombok memiliki beberapa department dalam operasional, seperti: *Front Office Department, Housekeeping Department, Accounting/Finance Department, Sales and Marketing Department, Human Resources Department, Purchasing Department, Security Department, Engineering Department, dan Food and Beverage Department.*

*Food and Beverage Department* terbagi menjadi dua bagian yang saling berhubungan satu sama lain yaitu *Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service*. Ruang lingkup kerja *Food and Beverage Department* meliputi: *kitchen, restaurant, bar, in room dining (room service), dan banquet*. *Banquet* merupakan outlet *Food and Beverage Department* yang bertugas untuk menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan yang diselenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan ke hotel. Swiss bellcourt Lombok tidak hanya menyediakan fasilitas kamar maupun restoran, tetapi juga menyediakan fasilitas untuk melaksanakan kegiatan pesta atau jamuan lainnya seperti wedding dan meeting. Swiss bellcourt Lombok memiliki 3 ruang pertemuan yang diberi nama yaitu, Rinjani Ballroom yang bisa dibagi



menjadi 2 blok yaitu Rinjani 1, dan Rinjani 2, ada juga ruang pertemuan lainnya yaitu Baru jari , dan Kuta.

*Meeting event* merupakan suatu acara pertemuan atau berkumpulnya minimal dua orang atau lebih untuk memutuskan suatu tujuan, yang biasanya diselenggarakan oleh kelompok orang yang tergabung dalam asosiasi, perkumpulan atau perserikatan dengan tujuan mengembangkan profesionalisme. Disela-sela meeting yang berlangsung di sebuah hotel biasanya diadakan layanan coffee break untuk peserta meeting.

*Coffee break* merupakan layanan penyediaan konsumsi snack, kopi dan teh untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, istirahat singkat dalam meeting yang dirancang untuk mengembalikan kesegaran para peserta dan membantu meningkatkan produktivitas para peserta sebelum kembali ke acara.

Terdapat beberapa macam jenis hidangan coffee break seperti aneka cake, jajanan pasar, gorengan, rebusan dan kletikan. Cake merupakan salah satu panganan yang cukup terkenal. Cake memiliki berbagai jenis, salah satunya sponge cake. Tempe mendoan merupakan hidangan yang sangat sederhana dan proses pembuatannya mudah, selain itu bahan tempe memiliki harga yang ekonomis dan memiliki rasa yang bisa diterima oleh para tamu. Tamu dapat memilih hidangan coffee break yang akan disajikan sesuai dengan keinginan dan harga yang sudah ditentukan. Beberapa alasan tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk menyusun laporan dengan mengambil judul '**Pelayanan Coffee**

## **Break for Meeting Event oleh Banquet Service di Swiss Bellcourt Lombok'.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah prosedur *pelayanan coffee break for meeting event* oleh *banquet service* di Swiss bellcourt Lombok ?
2. Apa saja masalah yang dihadapi oleh *banquet service* dalam memberikan *pelayanan coffee break for meeting event* di Swiss bellcourt Lombok ?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mengetahui prosedur *pelayanan coffee break for meeting event* oleh *banquet service* di Swiss bellcourt lombok
  - b. Untuk mengetahui masalah yang dihadapi oleh *banquet service* dalam memberikan *pelayanan coffee break for meeting event* di Swiss bellcourt Lombok

#### **2. Manfaat Penulisan**

- a. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir ini sebagai salah satu persyaratan untuk dapat menyelesaikan pendidikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada

Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang Food and Beverage Service khususnya di banquet service.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas Akhir ini sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Pariwisata mengenai “Pelayanan Coffee Break for Meeting Event oleh Banquet Service di Swiss bellcourt lombok”

c. Bagi Perusahaan

Tugas Akhir ini bisa sebagai bahan masukan untuk F&B Ambassador mengenai permasalahan dalam memberikan pelayanan coffee break for meeting event oleh banquet service.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun tiga metode yang dilakukan penulis dalam mengumpulkan data sebagai bahan penulisan Tugas Akhir ini seperti:

a. Metode Observasi,

Merupakan suatu metode yang dilakukan penulis untuk mencari dan mengumpulkan data ataupun informasi yang diperlukan seperti data tabel jumlah kamar dan jenis-jenis kamar hotel, dengan cara datang secara langsung ke industri perhotelan dan ikut serta menjadi bagian dari industri tersebut.

b. Metode Wawancara

Dalam metode ini, penulis melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada senior atau staff Food and Beverage Department untuk mendapatkan data dan informasi sebagai bahan penulisan Tugas Akhir.

c. Metode Kepustakaan

Untuk mengumpulkan data atau sebagai bahan penulisan Tugas Akhir, dengan metode ini, penulis mencari referensi pada buku yang memuat tentang Food and Beverage Service, Banquet serta dari Tugas Akhir para alumni Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

2. Metode dan Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah penggabungan antara metode formal dan informal sebagai berikut:

- a. Metode Informal, dilakukan dengan menyajikan data dari hasil pengumpulan data dari proses observasi, wawancara, dan studi kasus.
- b. Metode Formal, dilakukan dengan cara menyajikan data tertentu seperti foto atau gambar, tabel dan bagan yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas.

**E. Sistematika Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

## 2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai *Pelayanan coffee break for meeting event banquet*

## 3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel, dan struktur organisasi perusahaan/hotel.



## **BAB V**

### **PENUTUP DAN SARAN**

#### **A. SIMPULAN**

Pelayanan coffee break untuk acara meeting oleh banquet service adalah bahwa layanan ini bertujuan untuk menyediakan makanan dan minuman ringan bagi peserta meeting agar mereka dapat beristirahat sejenak dan menyegarkan diri. Maka memberikan Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan peserta, memastikan kelancaran acara dan memberikan kesan professional pada penyelenggaraan acara.

#### **B. SARAN**

Saran untuk Pelayanan coffee break acara meeting oleh banquet services adalah :

1. Variasi menu: sediakan berbagai pilihan makanan dan minuman, termasuk opsi sehat dan vegetarian.
2. Ketersediaan: pastikan makanan dan minuman selalu tersedia dan cukup untuk semua peserta.
3. Kebersihan: jaga kebersihan area coffee break dengan baik
4. Pelayanan cepat: pastikan staf responsif dan cepat dalam melayani kebutuhan peserta
5. Presentasi menarik: susunan makanan dan minuman dengan rapi dan menarik

## DAFTAR PUSTAKA

Fauzzia, W., & Pradana, R. (2023). PROSEDUR PELAYANAN BANQUET WAITER DALAM MENANGANI TAMU EVENT DI HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG. *Jurnal Perhotelan Dan Pariwisata*, 1(2), 51-56.

Dewi, D. A. K. H., Oka, I., & Jendra, I. W. (2022). *Pelayanan Coffee Break for Meeting Event oleh Banquet Service di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

Yuanti, E. E., & Luckyrainita, L. C. (2017). Layanan Makanan dan Minuman di Hotel Amaris Diponegoro Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 1(1), 1-12.

Legowo, J. T., & Seta, A. A. (2023). Peranan Banquet Section dalam Mendukung Operasional Food and Beverage Department di Hotel Adhiwangsa Solo. *Mabha Jurnal*, 4(1), 24-30.

Kharisma, L. (2022). Peranan banquet section dalam mendukung operasional food and beverage department. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 13(2).

KARUNDENG, L. A. R., & Porajow, C. P. (2021). *AKTIVITAS OPERASIONAL FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO).

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI