

**TUGAS AKHIR**

**PEMBUATAN SMOOTHIES “SYU-SYU KURMA” OLEH  
BARTENDER SWISS BISTRO DI HOTEL SWISS-  
BELLCOURT LOMBOK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**SOPIANI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PEMBUATAN SMOOTHIES “SYU-SYU KURMA” OLEH  
BARTENDER SWISS BISTRO DI HOTEL SWISS-  
BELLCOURT LOMBOK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**SOPIANI  
2115823466**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PEMBUATAN SMOOTHIES “SYU-SYU KURMA” OLEH BARTENDER SWISS BISTRO DI HOTEL SWISS- BELLCOURT LOMBOK**

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**SOPIANI  
2115823466**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**PEMBUATAN SMOOTHIES “SYU-SYU KURMA”  
OLEH BARTENDER SWISS BISTRO  
DI HOTEL SWISS-BELLCOURT LOMBOK**

Oleh

**Sopiani**

NIM 2115823466

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

Pembimbing I,



**I Ketut Suarta, SE.,M.Si.**

**Dewi N.,M.Pd.**

**NIP. 196309151990031002**

**198912252022032007**

Pembimbing II,



**Sang Ayu Md. Krisna**

**NIP.**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali



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

**NIP. 198409082008122004**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

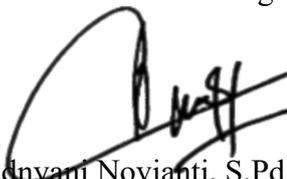
### PEMBUATAN SMOOTHIES “SYU-SYU KURMA” OLEH BARTENDER SWISS BISTRO DI HOTEL SWISS BELCOURT LOMBOK

Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator  
Program Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Pada 26 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	I Ketut Suarta, SE.,M.Si. NIP. 196309151990031002	
<b>Anggota</b>	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. NIP. 198912252022032007	
<b>Anggota</b>	Yuni Sulpia Hariani, S.Pd.,M.Par. NIP. 198806112023212038	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadek 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 : Sopiani  
NIM : 2115823466  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PEMBUATAN SMOOTHIES “SYU-SYU KURMA”  
OLEH BARTENDER SWISS BISTRO  
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,



Sopiana  
2115823466  
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 *“Pembuatan Smoothis “Syu-Syu Kurma” Oleh Bartender Swiss Bistro Di Hotel Swiss-Belcourt Lombok”* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pembuatan Smoothis Syu-Syu Kurma Oleh Bartender Swiss Bistro Di Hotel Swiss-Belcourt Lombok serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-3 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 yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di jurusan Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng, Selaku coordinator program studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd,selaku Koordinator Program Studi D3 Perhotelan PSDKU Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
6. Rujū Ahmad, S.Pd., MT, selaku Koordinator PSDKU Lombok Barat yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
7. I Ketut Suarta,SE.,M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis didalam penulisan tugas akhir.
8. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis didalam penulisan tugas akhir.
9. Mayang Putri Dini Yoanti Selaku HRD di Hotel Swiss-Belcourt Lombok yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
10. Seluruh *Staff Food and Beverage Service* Swiss-Belcourt Lombok yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Akmiludin dan Mawarni selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. 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 , Juni 2024



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	HALAMAN
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	7
2. Manfaat Penulisan.....	7
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	8
1. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data.....	8
2. Metode Dan Teknik Analisis Data.....	10
3. Metode Dan Penyajian Hasil Analisis.....	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Pengertian Hotel.....	19
B. Food and Beverage Departement.....	20
C. Restoran.....	20
D. Pramusaji.....	21
E. Menu.....	21
F. Pelayanan.....	23
G. Bartender.....	24
H. Smoothies.....	26
BAB III Gambaran Umum Prusahaan.....	29
A. Lokasi Dan Sejarah Swiss-Belcourt Lombok.....	30
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Swiss-Belcourt Lombok.....	31
C. Struktur Organisasi.....	34
BAB IV Pembahasan.....	38

A. Bahan Dasar Dalam Pembuatan <i>Smoothies</i> Syu-syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro Di Hotel Swiss-Bellcourt Lombok.....	38
B. Proses Pembuatan <i>Smoothies</i> Syu-syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro Di Hotel Swiss-Bellcourt Lombok... ..	41
BAB V PENUTUP .....	45
A. Simpulan .....	45
B. Saran .....	45
DAFTAR PUSTAKA .....	46
LAMPIRAN .....	47



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tipe Kamar.....	32
Tabel 3.2	Venue.....	33
Tabel 3.3	Restoran dan Bar.....	34
Tabel 3.4	Peralatan Pengembangan Produk.....	39
Tabel 3.5	Bahan pembuatan <i>Smoothies</i> .....	40



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Logo swiss-belcourt Lombok.....	30
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Swiss-belcourt Lombok.....	35
Gambar 3.3	Struktur Organisasi Food and Beverage Service .....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Bimbingan

Lampiran 2 Dokumentasi Bahan dan Alat

Lampiran 3 Dokumentasi Pembuatan *Smoothies*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan Negara yang memiliki banyak pulau indah di dalamnya. Salah satu pulau yang cukup terkenal yakni pulau Lombok yang terletak di Nusa Tenggara Barat (NTB). Pulau Lombok menjadi destinasi yang sering dikunjungi oleh wisatawan mancanegara. Bukan hanya wisatawan mancanegara, pulau ini juga menjadi favorit wisatawan dalam negeri karena memiliki keindahan alam yang sangat luar biasa. Banyak hal menarik yang dapat di temukan di Lombok, salah satunya mengenai kebudayaan yang unik, pantai-pantai yang bersih dan cantik, gedung-gedung yang megah, hotel-hotel yang mewah termasuk hotel Swiss-Bell Court Lombok.

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 melebur jadi satu menawarkan pengalaman yang unik bagi mereka yang berlibur. Keunikan yang ada pada pulau Lombok ini salah satunya datang dari keberagaman. Pulau Lombok juga pernah mendapatkan predikat destinasi The Worlds Best Halal dan The Worlds Best Halal Honeymoon dalam ajang World Halal Tourism Award (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.

Swiss-Bell hotel internasional dengan bangga memperkenalkan hotel ke -80 di Indonesia dan hotel dengan brand Swiss-Bellcourt ke empat dan resmi di buka padqa hari selasa,26 september 2023.Hotel ini sebelumnya dikenal sebagai D'Max Hotel & compention Lombok dan berganti namanya menjadi Swiss-Bellcourt Lombok. Acarrebranding menjadi moment yang sangat penting dan di hadiri oleh para tamu terhormat antara lain Bupati Lombok Tengah H.Lalu Fathul Bahri, S,IP,pejabat setempat Lombok,Direktur Pertama PT.Jaya Cita Hotel/Ngadiman dan Dewan Direksi,Wakil Presiden Senior Operasi dan Pengembangan Swiss-Bell Hotel Internasional.

Chairman dan Presiden Swiss-Bell Hotel Internasional,gavin Faull mengatakan ini adalah hotel pertama dari brand Swiss-Bellcourt yang ada di Lombok dan masuk dalam portofolio global,Kami yakin bahwa hotel skala menengah ini dengan pasilitas berstandar internasional dan keramah tamahan lokal yang tulus,akan memberikan akomdasi yang nyaman dan pengalaman menginap yang memikat baik untuk bisnis maupun liburan wisatawan yang berlibur di pulau sang indah ini.

Hotel ini memiliki lokasi yang srategis,hanya 8 menit berkendara dari bandara internasional Lombok.Hotel ini menawarkan aksebilitas yang lancer ke perusahaan lokal Wakil Presiden Senior Operasi dan pengembangan Swiss-Bell Hotel Internasional untuk Indonesia,Emanuel

Guillard melanjutkan bahwa daya tarik destinasi wisata yang menawan, termasuk pantai Kuta di Mandalika yang terkenal, Pantai Pink yang indah, Desa Sade yang kaya akan budaya, dan Sirkuit Mandalika, maka pembukaan Swiss-Bellcourt Lombok memperkuat portofolio pihaknya dalam pengembangan bisnis di Indonesia bagian timur.

*Food and Beverage Departement* dibagi menjadi 2 yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. Yang dimana kedua *section* tersebut mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing. *Food and Beverage Service* adalah salah satu *section* yang ada di Swiss-Bellcourt Lombok yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjual, melayani, dan menyajikan makanan serta minuman kepada tamu, untuk itu diperlukan kerjasama antar departement atau *section* mulai pengadaan, proses hingga penyediaan pelayanan. *Food and Beverage service* menangani mulai dari *breakfast* (sarapan pagi), *lunch* (makan siang), *dinner* (makan malam), maupun *supper* (tengah malam). *Lunch* atau makan siang merupakan kegiatan makanan yang dilakukan oleh tamu hotel antara 12.00 sampai 15.00 siang.

Industri Pariwisata seperti hotel dan restoran akan semakin berkembang dengan berbagai produk yang ditawarkan. Produk tersebut dapat berupa produk nyata (*tangible product*) seperti kamar hotel, restoran, *spa* dan produk tidak nyata (*intangible product*) seperti pelayanan dan keamanan. Hotel merupakan suatu organisasi pelayanan

jasa yang menyediakan sarana akomodasi, makanan dan minuman,serta fasilitas lain yang dikelola dengan tujuan mendapatkan keuntungan. (AtmokodanWidyaningsih,2018:2).

Dalam sebuah organisasi hotel, bagian yang memberikan pelayanan terhadap makanan dan minuman adalah *Food and Beverage Service*.*Food and Beverage Service* secara umum bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya,dari tamu yang tinggal dihotel maupun tidak dan dikelola secara komersial serta professional untuk memberikan kepuasan pelanggan serta mendatangkan keuntungan. Pelayanan yang diberikan kepada tamu harus maksimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan dihotel. Di Swiss-Bellcourt Lombok menyediakan fasilitas untuk mendukung operasional perusahaan khususnya pada *Food and Beverage*. Fasilitas tersebut yaitu Swiss-Bistro.

Swiss-Bistro merupakan Restaurant yang melayani *breakfast, lunch* dan *dinner* dengan penyajian *buffet* maupun *a'la carte*. Di Swiss-Bistro juga bias melayani pelayanan makanan diatas piring yang sudah disediakan kepada konsumen (Sinaga, 2018:28).

Pramusaji memiliki peranan penting dalam memberi pelayanan di Restaurant sesuai dengan SOP yang berlaku seperti *welcoming guest, escortingtheguest, presentingthemenu, takingorder, repeatguestorder, punchordertomicrossystem, set-uptable, servingwelcomebread, serving guestorder,takingcareof guest satisfaction, clearup, billing, thanking the*

*guest and clearthetable* untuk menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada tamu dilakukan dengan profesionalitas kerja.

Terdapat penulis yang membahas mengenai pembuatan cocktail di hotel. I Kadek Wijapa Arsadana (2023) menulis topic mengenai proses Pembuatan Semangke Cocktail yang diterapkan oleh Bartender di Hilton Bali Resort. Adapun persamaan dari kedua topic ini yaitu sama-sama membuat minuman dan dibuat oleh praktisinya langsung. Adapun topic pada tugas akhir ini memiliki perbedaan dengan yang pernah ditulis sebelumnya. Perbedaannya terletak pada jenis minuman yang dibuat, bahan yang digunakan, pemilihan lokasi, dan cara pembuatannya. Disini penulis I Kadek Wijapa Arsadana membuat minuman jenis alcohol sedangkan penulis sebelumnya membuat minuman jenis non alcohol dikarenakan peraturan pemerintah di pulau Lombok terkait kebijakan pariwisata halal.

Terdapat penulis yang membahas mengenai pembuatan minuman non alcohol. Trisna Liestianty menulis topic mengenai pembuatan minuman non alcohol sebagai kesiapan menjadi *bartender*. Adapun persamaanya yaitu sama-sama membuat minuman. Adapun perbedaan dari kedua topik ini yaitu cara penyajian dan bahan dasar yang digunakan dalam pembuatan.

Dari uraian diatas penulis tertarik mengangkat topic untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul “Pembuatan *Smoothies* Syu-syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro di Hotel Swiss-Belcourt Lomok.

## 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. Apa saja bahan dasar dalam pembuatan Smoothis Syu-Syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro Di Hotel Swiss-Belcourt Lombok?
2. Bagaimanacara pembuatan Smoothies Syu-Syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro Di Hotel Swiss-Belcourt Lombok?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Tujuan yang ingin di capai pada penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan langkah penanganan guest complaint oleh pramusaji di hotel Swiss-Bellcourt Lombok

### 1. Tujuan Penulisan

- a. Untukmenjelaskanandanmenjabarkanpembuatan Smoothi Syu-Syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro Di Hotel Swiss-Belcourt Lombok.
- b. Untuk mengetahui apa saja bahan dasar dalam pembuatan *Smoothies* Syu-Syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro Di Hotel Swiss-Belcourt Lombok.

### 2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaandari penulisan ini antara lain sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini antara lain

1) Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

2) Mengetahui cara pembuatan Smoothis Syu-Syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro Di Hotel Swiss-Belcourt Lombok.

b. Politeknik Negeri Bali

Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan tambahan bagi pihak hotel dalam meningkatkan pengetahuan tentang cara Pembuatan Smoothis Syu-Syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro Di Hotel Swiss-Belcourt Lombok.

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

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara,observasi maupun kepustakaan.

## 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

### a. Metode Observasi,

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami dan terlibat langsung dalam proses pembuatan *Smoothies* Syu-Syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro Di Hotel Swiss-Belcourt Lombok.

### b. Metode Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada yang lebih ahli atau paham akan cara Pembuatan *Smoothies* Syu-Syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro Di Hotel Swiss-Belcourt Lombok.

### c. Studi Kepustakaan

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas seperti: Buku, jurnal kepariwisataan, dan internet. Data dari studi literatur meliputi data konsep hotel, jenis-jenis hotel, pengertian *food and beverage service*, serta Pembuatan *Smoothies* Syu-Syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro pada tamu Di Hotel Swiss-Belcourt Lombok.

## 2. Metode dan Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun proposal Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu cara menganalisis data dengan memaparkan data secara lengkap sehingga mendapatkan kesimpulan yang tepat. Dalam hal ini memaparkan atau menguraikan data-data yang didapat mengenai cara Pembuatan *smoothies* Syu-Syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro padat Di Hotel Swiss-Belcourt Lombok.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian yang penulis gunakan untuk hasil analisa yaitu:

- a. Metode informal: suatu metode penyajian hasil analisa data dengan menggunakan kata – kata biasa.
- b. Metode formal :suatu metode penyajian hasil analisa dengan menggunakan tanda dan lambing-lambang. Tanda yang dimaksud yaitu tambah (+), tanda kurang (-), tanda kurung () dan lain sebagainya. Sedangkan lambang yang dimaksud yaitu singkatan nama, dan berbagai diagram atau bagan dalam proposal Tugas Akhir mengenai cara Pembuatan Smoothis Syu-Syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro pada tamu di Hotel Swiss-Belcourt Lombok.

## **E. Sistematika Penulisan**

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

### **1. Bab I Pendahuluan**

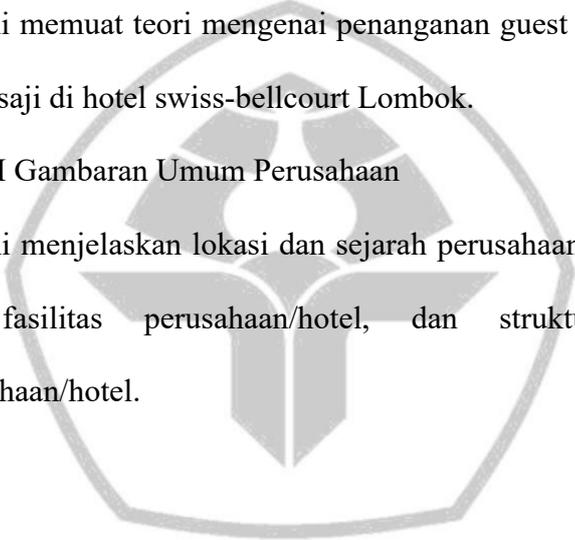
Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan penelitian, Metode Penulisan tugas akhir, dan Sistematika Penulisan.

### **2. Bab II Landasan Teori**

Bab ini memuat teori mengenai penanganan guest complaint oleh pramusaji di hotel swiss-bellcourt Lombok.

### **3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan**

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



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BABV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

1. Smoothies yang berbahan dasar kurma memiliki kandungan yang baik bagi kesehatan
2. Metode dalam pembuatan minuman *smoothie* berbahan dasar Buah Kurma ini adalah menggunakan metode *blending* dimana semua bahan minuman itu dimasukkan kedalam alat blender.
3. Rasa dari minuman ini sudah *balance* dengan ada rasa dari Buah Kurmanya. Aroma dari minuman ini tidak begitu kuat dan tampilan dari minuman ini sudah begitu menarik.

#### **B. Saran**

1. Proses pembuatan harus diperhatikan terutama pada takaran karena apabila melebihi dari takaran yang sudah disediakan maka akan berpengaruh terhadap perbedaan rasa.
2. Untuk bartender selanjutnya disarankan untuk menambahkan lebih banyak sirup kurmanya tujuannya agar rasanya juga lebih kuat lagi dan minuman menjadi lebih kental.

JURUSAN PARAWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, H.Marsum Widjojo dan Hj. Siti Fauziah. 2016. Professional Waiter. Yogyakarta: Andi
- Adriyanti, A. W. (2018). Gambaran Kesesuaian Siklus Menu, Besar Porsi, Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Remaja di Panti Asuhan Baitul Falah Semarang (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- Armaniah, Heny, dkk. 2019. Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen . Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang. Vol. 2. (2). Jakarta: Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta
- Bagyono. (2014). Pariwisata dan Perhotelan Edisi V. Bandung: Alfabeta.
- Nur, M., and Fadili, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 5(1), 38-50.
- Oka, Darma and Winia, Nyoman. 2017. Pelayanan Prima di Restoran. Surabaya: Paramita
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 11 tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran.
- Sinaga, Firman. 2018. Restoran dan kegiatannya. Yogyakarta: andi
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Kemendikbudristek. (2022). Pengertian *Food and Beverage Departement*. Diakses pada (2 Februari 2024) URL <https://www.vokasi.kemdikbud.go.id/read/b/jangan-tertukar-inilah-perbedaan-food-beverage-product-dan-food-beverage-service>
- 
- Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. 2022. (diakses 2 Februari 2024): <https://kbbi.web.id/kuliner>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI