

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
Ketua	I Ketut Suarta, SE.,M.Si. NIP. 196309151990031002	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. NIP. 198912252022032007	
Anggota	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
Email: 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,



CF157ALX358254545

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. Ruju 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

Penulis

Sopiani

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, pantaipantai 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 dating 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 pada hari selasa,26 september 2023.Hotel ini sebelumnya dikenal sebagai D'Max Hotel & conpention 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, presentingthemenue, 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. Untukmenjelaskanandmenjabarkanpembuatan 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 Smoothies 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.

BAB II

LANDASAN TEORI

Dalam penyusunan tugas akhir ini sangat memerlukan landasan teori untuk menunjang objektivitas hasil laporan. Maka dari itu bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan dan berkaitan dengan peranan pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

A. Hotel

1. Pengertian Hotel

Menurut Hudarwati dan Parantika (2018:17), Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya.

Selanjutnya menurut smaradhana dan lutfie dalam Nur and Fadili, (2021: 38) Hotel merupakan Perusahaan yang berfokus pada industry jasa serta memiliki konsep menggabungkan suatu produk dengan layanan. Ada produk berbeda yang biasa ditawarkan oleh penyedia akomodasi atau perhotelan, meliputi konsep desain arsitektur hotel, interior dan eksterior bangunan, kamar dan restoran, suasana kamar hotel, fasilitas catering hotel, dan segala fasilitas yang terkandung didalamnya. Sementara itu, berbagai bentuk pelayanan yang dijual kepada pelanggan antara lain sikap keramahan dalam memberikan pelayanan dan keterampilan *staff* hotel dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berkunjung.

Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahawa hotel dikategorikan sebagai pelayanan public atau pelayanan Masyarakat umum Dimana didalamnya terdaot pelayanan kamar, makan, minum dan fasilitas penunjang lainnya.

2. Klasifikasi hotel

a. Hotel dibedakan menjadi 2 yaitu hotel Melati dan Bintang. Hotel berbintang dibedakan menjadi 5 kategori diantaranya:

- 1) Hotel bintang satu (*): jumlah kamar standar minimum 15 kamar, kamar mandi didalam, luas kamafr standar minimal 20m.
- 2) Hotel bintang dua (**): jumlah kamar standar minimum 20 kamar, kamar suite minimal 1 kamar, kamar mandi didalam, luas kamar standar minimal 22m, luas kamar suite minimal 44m.
- 3) Hotel bintang tiga (***) : jumlah kamar standar minimum 30 kamar, kamar suite minimal 2 kamar, kamar mandi didalam, luas kamar standar minimal 24m, luas kamar suite minimal 48m.
- 4) Hotel bintang empat (****): jumlah kamar standar minimum 50 kamar, kamar suite minimal 3 kamar, kamar mandi didalam, luas kamar standar minimal 24m, luas kamar suite minimal 48m.
- 5) Hotel bintang lima (*****): jumlah kamar standar minimum 100 kamar, kamar suite minimal 4 kamar, kamar mandi didalam, luas standar minimal 26m, luas suite minimal 52m. peggolongan dari kapasitas jumlah kamar.

b. Menurut Bagyono (2014:25), hotel dapat digolongkan berdasarkan jenis tamu yang menginap:

- 1) Hotel keluarga (*family hotel*), hotel yang dirancang untuk keluarga.
- 2) Hotel bisnis (*bisnis hotel*), adalah hotel yang dirancang oleh para usahawan.
- 3) Hotel transit (*transit hotel*), adalah hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.
- 4) Hotel perawatan Kesehatan (*cure hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang sedang menginginkan kesembuhan dari suatu penyakit atau meningkatkan Kesehatan.
- 5) Hotel konvensi (*convention hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang menyelenggarakan konvensi.
- 6) Dari penjelasan di atas Swiss-Bellcourt Lombok dapat digolongkan kedalam Hotel transit (*transit hotel*), adalah hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.

c. Hotel dapat digolongkan berdasarkan lokasi yaitu:

- 1) *Mountain hotel*, adalah hotel yang terletak di pegunungan.
- 2) *Beach hotel*, adalah hotel yang terletak di tepi pantai.
- 3) *City hotel*, adalah hotel yang berlokasi di perkotaan.

- 4) *Highway hotel*, adalah hotel yang terletak ditepi jalan bebas hambatan dan biasanya diantara dua kota.
- 5) *Airport hotel*, adalah hotel yang terletak tidak jauh dari airport hotel.
- 6) *Resort hotel*, adalah hotel yang terletak di Kawasan wisata.

Berdasarkan dari lokasi hotel, dapat disimpulkan bahwa Swiss-Bellcourt Lombok termasuk dalam kategori *Airport hotel*, karena hotel tersebut terletak tidak jauh dari Airport.

- d. Hotel dapat digolongkan berdasarkan lamanya buka dalam setahun yaitu:

- 1) *Seasonal hotel*, yaitu hotel yang dibuka pada waktu-waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan).
- 2) *Year-round hotel*, yaitu hotel yang buka sepanjang tahun.

Berdasarkan lamanya buka, dapat disimpulkan bahwa Swiss-Belcourt Lombok termasuk ke dalam *Year-round hotell*, karena hotel tersebut beroperasi dan dapat melayani tamu setiap hari.

B. Food and Beverage Departement

Lestari dan Tika (2021:20) *Food and Beverage department* merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta profesional. Menurut Komar

(2014:309) *Food and Beverage Departement* adalah salah satu department dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makan dan minuman untuk tamu-tamu yang menginap di hotel, juga tamu-tamu dari luar hotel yang menginginkan makan dan minum dari hotel, seperti pesta pernikahan (*wedding party*), rapat-rapat dinas (*convention*), dan pesanan makanan keluar (*outside catering*).

Secara umum *food and beverage department* terbagi menjadi 2 bagian, yaitu:

1. Pengertian *Food and Beverage Service*

Martayasa (2016:2) menyebutkan “*Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik dihotel maupun di luar hotel”. Sedangkang menurut. Dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *food and beverage service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman tamu.

2. Pengertian *Food and Beverage Departemen*

Menurut Soekresno dan Pendit (2013:4) “*Food and Beverage Departemen* merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang

tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut da dikelola secara komersial serta professional.”

Menurut Rachman Arief (2010:113) “ Food and Beverage merupakan bagian yang bertugas atau mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan hotel, baik dalam kamar, restaurant, makanan karyawan dan sebagainya.

Sedangkan menurut Ruffino dan Bartono (2012:2) “Dapur atau kitchen di suatu hotel adalah sentra produksi makanan bagi tamu hotel atau penyediaan makanan matang bagi masyarakat luar, baik lewat restaurant yang ada di dalam hotel, ataupun kegiatan lain seperti catering di luar hotel dengan makanan yang dibuat dan di produksi dari hotel.”

C. Restoran

1. Pengertian Restoran

Menurut Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 11 Tahun 2014, Restoran adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah – pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan atau laba. Sedangkan menurut Sinaga, (2018:2) restoran adalah suatu tempat yang identic dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur, pelayanan pramusaji, dan berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena

persentuhan gelas-gelas kaca. Semua hal itu menyebabkan suasana hidup didalamnya.

Berdasarkan dua pengertian diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa restoran merupakan tempat untuk menjual makanan dan minuman yang mengutamakan fasilitas dan pelayanan yang ramah sebagai nilai jualnya walaupun harga yang ditawarkan bisa lebih mahal.

2. Tipe-Tipe Restoran

Menurut Oka dan Winia (2017:36), secara umum restoran dapat dikelompokan menjadi tiga kategori yaitu:

a. *Formal dining room*

Formal dining room merupakan restoran utama yang terdapat di dalam hotel berbintang yang termasuk *high class* restoran. *Formal dining room* bisa dijumpai semua hotel, baik hotel besar, menengah, maupun hotel kecil. Yang termasuk restoran *formal dining room* antara lain: *Grill room*, *Cabaret*, *Rostisserie*, dan *Continentalrestaurant*.

b. *Informal Dining Room*

Informal dining room merupakan restoran yang sifatnya tidak formal atau tidak resmi. Beberapa jenis restoran yang termasuk ke dalam kategori *informal dining room* antara lain: *Coffe shop*, *Cafeteria*, *Tavern*, *Cocktail lounge*, *Pool snack bar*, dan *Room service*.

c. *Specialities Restaurant*

Specialities restaurant merupakan restoran yang berada di hotel dan menyediakan makanan yang khas. Makanan khusus tersebut biasanya sudah terkenal secara internasional. Restoran ini memiliki karakteristik tersendiri. Suasana, interior, dan eksterior restoran serta makanan yang disajikan, baik mulai dari pakaian seragam sampai penyajian makanan, lebih cenderung menonjolkan ciri khas daerah atau negara dari mana makanan tersebut berasal. Misalnya: *Chinese* restoran, *Japanese* restoran, *Italian* restoran, *Korean* restoran, dan lain-lain.

Dari penjelasan di atas Prime Restaurant masuk ke dalam tipe Formal *diningroom*, sesuai dengan tipenya Prime Restaurant adalah restoran yang terdapat di dalam hotel berbintang yang termasuk *high class* restoran. Formal *dining room* bisa dijumpai semua hotel, baik hotel besar, menengah, maupun hotel kecil.

3. Pramusaji

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2023) orang yang melayani pesanan makanan dan minuman sesuai dengan permintaan. Sedangkan menurut Atmodjo (2016:1-2) “pramusaji adalah karyawan restoran yang menciptakan pengalaman makan bagi tamu di sebuah restoran dengan membuat mereka merasa diterima dan nyaman, mengambil pesanan mereka, menyajikan hidangan, membersihkan area dan mengatur meja.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pramusaji adalah seorang *staff* yang bekerja di restoran yang bertugas memenuhi semua kebutuhan tamu dan melayani tamu makan dan minum ke restoran secara baik dan nyaman.

4. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji

a. *Pre – opening*

- 1) Memeriksa dan membersihkan *table setting* secara keseluruhan. Lengkapi dan rapikan *cutlery* dan gelas sebelum restoran di buka.
- 2) Memeriksa *side stand* agar pada saat restoran rama kelengkapan alat-alat masih bisa diatasi dengan baik.
- 3) Mempersiapkan dan membersihkan *book menu*.
- 4) Mempersiapkan mesin pembayaran dan menghidupkan *system infrasys*.

b. *During Operation*

- 1) Menyambut dan menghantarkan tamu ke tempat duduk yang sesuai atau ke meja yang sudah mereka *reserve*.
- 2) Mengambil pesanan minuman tamu ke bar atau makanan tamu ke *kitchen*, lalu hidangkan ke tamu yang memesannya serta menjelaskan sedikit tentang makanan yang dipesan tamu tersebut.
- 3) Melayani tamu dengan baik dan benar.

- 4) Menanyakan tamu tentang makanan yang dia pesan apakah sesuai dengan keinginannya.

c. *After Closing*

- 1) Merapikan dan menyusun kembali semua di tempatnya masing-masing.
- 2) Membersihkan meja dan kursi dari remah-remah makanan.
- 3) Menyimpan dan merapikan kembali menu di tempatnya.
- 4) Membawa *soil napkin ke laundry*.
- 5) Membersihkan *back area* sebelum benar-benar meninggalkan restoran.

d. **Menu**

1. Pengertian Menu

Menurut Adriyanti (2018:62) menu berasal dari bahasa Prancis yaitu *Le Menu* yang mempunyai arti daftar makanan yang disajikan kepada kamu di ruang makan. Menu dalam lingkungan rumah tangga diasrtikan sebagai susunan makanan atau hidangan tertentu. Menu merupakan pedoman sekaligus penuntun bagi yang menyiapkan makanan atau hidangan serta bagi mereka yang menikmati hidangan tersebut.

Sedangkan menurut Oka dan Winia (2017:40), “Menu merupakan daftar makanan yang tersedia di suatu restoran. Keberadaan menu di suatu restoran sangat penting karena menu yang

menarik dapat menggugah selera tamu untuk mencoba menikmati makanan dan minuman yang dijual di restoran tersebut.”

Berdasarkan dua pengertian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa menu adalah daftar makanan atau susunan hidangan yang dihidangkan atau disajikan yang berfungsi sebagai alat komunikasi sebagai alat komunikasi antara restoran dan pelanggan juga sebagai penuntun menu hidangan yang disajikan.

2. Jenis-Jenis Menu

Jenis-Jenis Menu dapat dikelompokkan sebagai berikut:

a. *A'la Carte Menu*

A'la carte menu adalah susunan menu dimana masing-masing makanan dicantumkan pada daftar makanan tersebut disertai harga untuk setiap makanannya.

b. *Table d'Hote Menu*

Table d'Hote menu adalah suatu daftar makanan yang membentuk susunan hidangan lengkap (*complete meal*) dengan satu harga yang pasti.

c. *Set Menu*

Set menu merupakan menu pilihan yang biasanya diadakan pada saat pesta.

d. *Plate de Jour/Special today*

Merupakan menu yang disediakan oleh restoran sebagai menu istimewa pada hari itu, namun jenis hidangan tidak di

cantumkan dalam daftar menu setiap harinya. Hal ini bertujuan untuk menimbulkan suasana baru dan menghilangkan rasa kebosanan tamu terhadap menu-menu yang ada.

E. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Tjiptono, (dalam Armaniah, dkk., 2019:63) “definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen.”

Menurut Sianipar, (2017:114) pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain.

Dari dua pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bersifat *intangible* (tidak berwujud) untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dibidang pariwisata sebagai bentuk kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan sehingga memungkinkan untuk memberikan kepuasan yang di optimalkan serta dengan harapan konsumen.

F. Bartender

1. Pengertian *Bartender*

Dirangkum dari indeed, *bartender* adalah sosok profesional yang memiliki kemampuan Khusus dalam bidang minuman. Tidak hanya menyediakan minuman, *bartender* juga ahli dalam meracik menu-menu baru yang inovatif.

Bartender bertugas menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman tanpa alkohol atau beralkohol kepada pelanggan di bar yang telah memiliki lisensi. Mereka terampil dalam menciptakan berbagai macam minuman, seperti koktail, bir, anggur, dan minuman beralkohol.

Tidak hanya itu, bartender juga berperan penting dalam memberikan layanan pelanggan yang baik. Profesi ini umumnya dapat bekerja di pub, kafe, restoran, hotel, dan resort. Menjadi seorang bartender berarti kamu akan banyak berinteraksi dengan pelanggan, sehingga keterampilan interpersonal dan customer service yang baik penting untuk dimiliki.

2. Tugas-tugas yang dimiliki seorang *bartender*

a. Meracik dan menyajikan minuman

Bartender adalah seseorang yang bertugas dalam menyiapkan dan menyajikan berbagai macam minuman kepada pelanggan. Contohnya seperti koktail, anggur, bir, sari buah apel, minuman ringan, air dan kopi. Tidak hanya itu, seorang bartender juga dapat menciptakan minuman

khasnya sendiri. Tentunya resep yang dibuat dengan pertimbangan yang akurat dan menjaga konsistensi rasa dan kualitas.

b. Melayani Pelanggan

Bartender merupakan profesi yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Mulai dari menerima pesanan, memberikan rekomendasi menu, menyajikan minuman hingga memastikan tingkat kepuasan pelanggan. Maka dari itu, kemampuan customer service dan komunikasi sangat penting untuk dimiliki seorang bartender. Pengetahuan yang baik tentang berbagai jenis minuman juga penting bagi bartender.

c. Mematuhi Peraturan yang Berlaku

Menjadi seorang bartender harus mengetahui dan menaati peraturan yang berlaku mengenai layanan minuman beralkohol. Bartender mematuhi peraturan yang ada guna menjaga lingkungan yang aman bagi pelanggan dan staf. Contohnya seperti menolak memberikan layanan kepada individu yang dibawah umur atau dibawah batasan usia. Sebagai seorang bartender, mengikuti aturan keselamatan tempat kerja penting juga harus ditaati untuk melindungi pelanggan, staf lain dan diri kita sendiri.

G. Smoothies

Smoothies adalah produk berbasis buah atau sayuran yang dapat ditambahkan dengan yoghurt, susu, ataupun madu dengan cara di blender dan dapat dianggap sebagai produk bebas aditif dan bebas gula, yang memiliki nilai gizi tinggi dan praktis bagi konsumen (Sutomo, 2010; Keenan et al, 2012).

Buah yang dapat digunakan untuk pembuatan *smoothies* adalah manga, pisang, dan masih banyak buah lainnya yang dapat dibuat *smoothies* salah satunya yang juga bias dibuat *smoothies* adalah kurma.

1. Manfaat mengonsumsi susu kurma secara rutin

Kurma adalah buah yang dianggap mujarab untuk kesehatan tubuh karena mengandung nutrisi dan vitamin yang berlimpah. Bahkan, tidak sedikit orang yang mencampur buah yang memiliki banyak varian ini dengan susu.

Susu kurma adalah olahan buah kurma yang menawarkan segudang manfaat untuk kesehatan tubuh. Kandungan nutrisi buah kurma mengandung karbohidrat, protein, vitamin B, zat besi, dan kalium. Sementara itu, susu kaya akan lemak, protein, dan segudang vitamin lainnya, seperti vitamin A, B6, dan D. Dengan campuran nutrisi dan vitamin yang ada pada keduanya, ini khasiat yang ditawarkan oleh susu kurma.

2. Manfaat untuk kesehatan yaitu antara lain:

- a. Menjaga Kesehatan Jantung
- b. Membantu Meringankan Sembelit

- c. Susu Kurma Memperkuat Tulang
- d. Baik Untuk Kesehatan Kulit
- e. Menjaga Kesehatan Sistem Saraf

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Profil Swiss-bellcourt Lombok

1. Lokasi

Swiss-bellcourt Lombok terletak di Jl.Raya Bypass BIL Km.2,penujak,praya,Lombok tengah. Jarak dari bandara internasional lombok dapat ditempuh selama 8 menit .

Nama Perusahaan : Swiss-bellcourt lombok

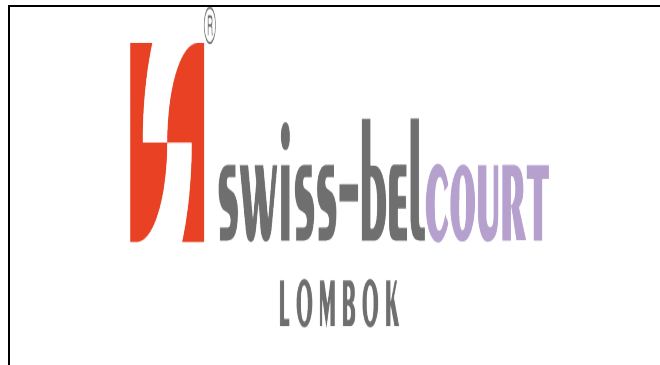
Alamat : Jl.Raya Bypass BIL, Km.2
praya,LombokTengah,Penujak,Kec..Praya
Bar.,Kabupaten Lombok Tengah,Nusa Tenggara
bar.83572

Nomor : +623808441777

Telepon/Fax

E-mail : resvscku@swiss-belhotel.com

Website : <https://www.swiss-belhotel.com/id-id/swiss-bellcourt-lombok>



Gambar 2.1 Swiss-Bellcourt Lombok

Sumber:Swiss-Bellcourt Lombok, 2023

2. Sejarah Swiss-Bellcourt Lombok

Swiss-Bell hotel internasional dengan bangga memperkenalkan hotel ke -80 di Indonesia dan hotel dengan brand Swiss-Bellcourt ke empat dan resmi di buka pada hari selasa,26 september 2023.Hotel ini sebelumnya dikenal sebagai D'Max Hotel & convention Lombok dan berganti namanya menjadi Swiss-Bellcourt Lombok.Acara rebranding 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 fasilitas berstandar internasional dan keramah tamahan lokal yang tulus, akan memberikan akomodasi yang nyaman dan pengalaman menginap yang memikat baik untuk bisnis maupun liburan wisatawan yang berlibur di pulau yang indah ini.

Hotel ini memiliki lokasi yang strategis, hanya 8 menit berkendara dari bandara internasional Lombok. Hotel ini menawarkan aksesibilitas yang lancar ke perusahaan lokal Wakil Presiden Senior Operasi dan pengembangan Swiss-Bell Hotel Internasional untuk Indonesia, Emanuel Guillard melanjutkan bahwa daya tarik destinasi wisata yang menawarkan, 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.

a. Bidang Usaha dan Fasilitas Swiss-Belcourt Lombok

Swiss-Belcourt Lombok memiliki total kamar sebanyak 126 kamar.

1) Penjualan Kamar

Table 3.1 Tipe Kamar

No	Tipe Kamar	Luas Kamar	Jumlah Kamar
1.	Deluxe	21,7m	95
2.	Grand Deluxe	27,8m	10
3.	Executive	28,0m	26
4.	Suit	35,0m	5

2) Penjualan Makanan dan Minuman

Swiss-Belcourt Lombok selain menjual kamar juga memiliki bidang usaha pada penjualan makanan dan minuman. Dalam restoran ini, ada beberapa makanan dan minuman yang bias menjadi daya tarik wisatawan yang menginap di Swiss-Belcourt Lombok. Seperti makanan khas Lombok diantaranya yaitu Ayam bakar taliwang, sate bulayak, sup bebalung adapun minuman yang sering dinikmati wisatawan di Swiss-Belcourt Lombok seperti syu-syukurma.

3) Penjualan Venue

Swiss-Belcourt Lombok juga memiliki bidang usaha dalam penyewaan venue yang berperan penting juga dalam mendapatkan keuntungan. Seperti penyewaan gedung untuk melakukan beberapa event seperti wedding, meeting, birthday party dan dinner.

Table 3.3 Venue

No	Nama Venue	Luas	Kapasitas
1.	Ballroom		300 pax
2.	Restaurant		90 pax
3.	Barujari 1		25 pax
4.	Barujari 2		25 pax
5.	SPA		

Sumber: Swiss-Belcourt Lombok, 2024

4) Penjualan Spa

Demi menunjang kepuasan tamu, Swiss-Belcourt Lombok memiliki sebuah spa yang terletak di samping loby dan juga bias langsung ke kamar tamu.

5) Penjualan Kolam Renang

Swiss-Belcourt Lombok hanya menyediakan satu kolam renang dewasa yang terletak di lantai dua dapat melihat

pemandangan jalan raya dan paparan sawah yang terletak
disebelah hotel bukadari jam 08:00 WITA-20:00 WITA.

3. Fasilitas Hotel

a. Fasilitas umum

- 1) Kamar
- 2) Restoran dan bar
- 3) Kolam Renang
- 4) Ballroom

b. Fasilitas Penunjang

- 1) Fitness Centre
- 2) Spa

Table 3.2 Restoran dan Bar

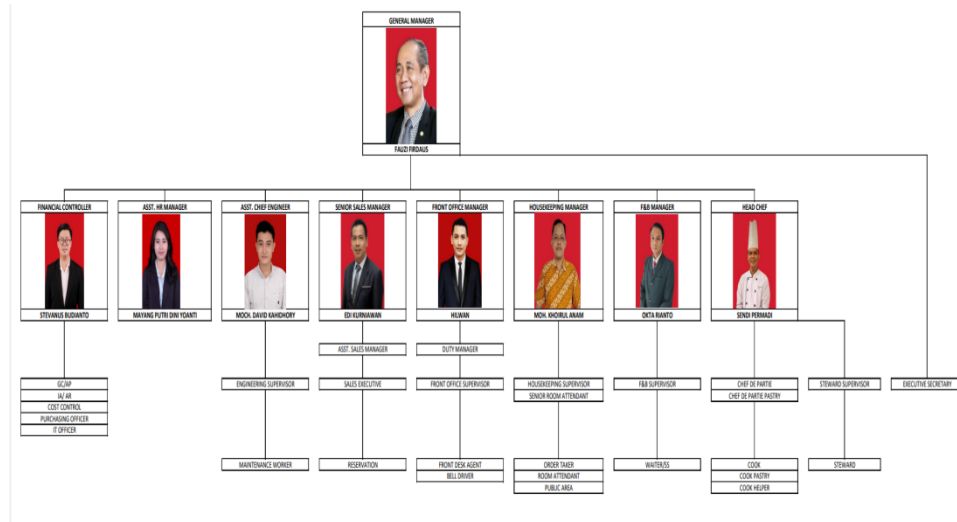
No	Nama restoran/ bar	Luas	Kapasitas
1.	Swiss-Bistro		90 pax
2.	Lounge bar		

Sumber: Swiss-Belcourt Lombok, 2024

4. Struktur Organisasi Swiss-Belcourt Lombok

Struktur organisasi merupakan suatu garis hirarki yang mendeskripsikan berbagai komponen yang menyusun perusahaan, dimana setiap individu atau sumber daya manusia pada lingkup perusahaan tersebut kemudian memiliki posisi dan fungsinya masing-masing dengan menempatkan orang-orang yang kompeten sesuai

dengan bidang dan keahliannya. Struktur organisasi juga menjelaskan tugas dan tanggung jawab orang-orang yang ada di dalamnya. Struktur organisasi Swiss-bellcourt Lombok terdiri dari struktur organisasi secara umum dan F&B.

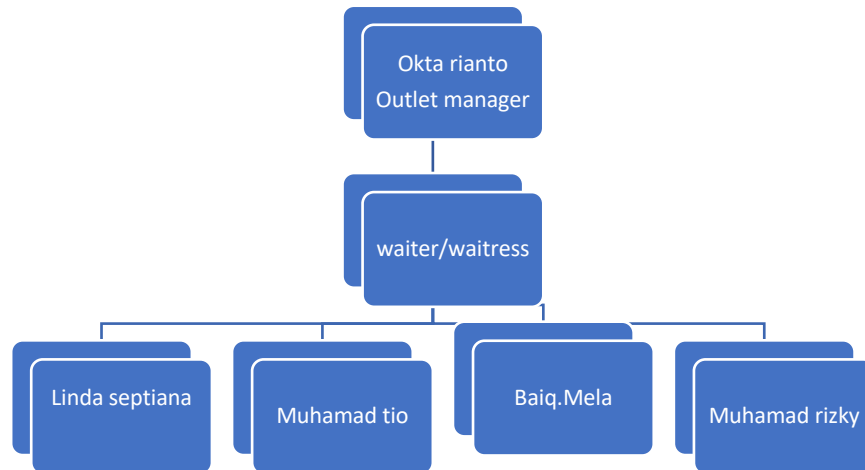


Gambar 2.2 Struktur Organisasi Swiss-bellcourt Lombok

Sumber: Swiss-bellcourt Lombok, 2023

Food and Beverage Service adalah departemen yang bertanggung jawab atas penyediaan makanan dan minuman di sebuah restoran atau hotel. Berikut merupakan struktur organisasi food and beverage service di Swiss-Belcourt lombok.

Struktur Organisasi Food and Beverage



Gambar 3.Sumber: Swiss-Bellcourt Lombok

Adapun tugas dan tanggungjawab dari setiap jabatan di *Food and Beverage Service*, yaitu:

1. *Restaurant manager/outlet manager*

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan di beberapa section.
- b. Bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan yang tidak bias dilakukan oleh bawahan.
- c. Mengontrol jam kerja atau absensi.
- d. Bertugas dan mengatur barang persediaan
- e. Mengontrol dan mengevaluasi menu dan kinerjapelayanan.

2. *Waiter/waitress*

- a. Bertanggung jawab menyiapkan peralatan restoran, menanti meja dan melaksanakan pelayanan kepada tamu.

- b. Bertugas menyajikan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu,serta menjaga kebersihan di setiap section.

BAB IV


PEMBAHASAN

A. Bahan Dasar Dalam Pembuatan *Smoothies* Syu-syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro di Hotel Swiss-Belcourt Lombok.

Sebelum memulai proses pembuatan *smoothies*, Bartender terlebih dahulu mempersiapkan apa saja alat dan bahan yang akan diperlukan dalam pembuatan *smoothies*. Selain itu Bartender juga harus mengetahui tahapan-tahapan dalam pembuatan *smoothies*. Adapun tahapan-tahapan yang harus dilakukan sebelum pembuatan *smoothies* antara lain yaitu:

1. Persiapan Pengembangan
 - a. Peralatan yang digunakan dalam pengembangan produk


Tabel 4.1 Perlitan

No	Nama Alat	Gambar	Fungsi
1.	Jigger		Sebagai pengukur takaran minuman.
2.	Blender		Untuk menghaluskan atau melumatkan bahan makanan
3.	Gelas Zombie		Tempat menyajikan minuman.
4.	Long Bar Spoon		Sebagai alat untuk mengaduk minuman

b. Bahan yang digunakan untuk pembuatan *smoothies*

Tabel 4.2 Bahan

No	Nama Bahan	Gambar
1.	Kurma	
2.	Fresh Milk	
3.	Sirup Kurma	
4.	Simpel Syrup	

5.	Ice Cube	
----	----------	--

B. Proses Pembuatan *Smoothies* Syu-syu Kurma Oleh Bartender Swiss-Bistro di Hotel Swiss-Belcourt Lombok

1. Tahap Persiapan

- a. Menjaga kebersihan diri sendiri (*personal hygiene*)
- b. Area kerja peneliti tetap bersih (*keep clean area*)
- c. Mempersiapkan semua peralatan dan bahan (*prepare*)
- d. Membersihkan peralatan (*polishing*)

Selain itu terdapat beberapa tahapan persiapan pembuatan *smoothies* sebagai berikut:

- a. Cuci tangan dengan sabun sampai bersih

Padatahap pertama sebelum melakukan pengolahan minuman, seorang bartender melakukan *hygienesanitation* dengan mencuci tangan sampai bersih dengan menggunakan sabun, dengan tujuan menjaga kualitas minuman agar tetap bersih dan sehat.

- b. Mempersiapkan semua bahan dan peralatan

Tahap kedua sebelum pembuatan produk minuman, bartender terlebih dahulu mempersiapkan seluruh alat dan bahan yang dipakai untuk pembuatan minuman di bar.

c. Membersihkan semua peralatan

Tahap ketiga sebelum pembuatan produk minuman, peneliti melakukan *polishing* semua peralatan sampai bersih, dengan tujuan supaya peralatan yang dipakai tetap terhindar dari kuman dan bakteri.

2. Tahap Pengolahan

Dalam pengolahan pembuatan resep minuman berbahan dasar kurma, proses pembuatannya adalah sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan peralatan dalam proses pembuatan minuman smoothies syu-syu kurma. Metode yang digunakan adalah *bleading*, proses pengolahan dan resep dari pembuatan syu-syu kurma menjadi smoothie.
- b. Bagaimana rasa dan tampilan dari pembuatan syu-syu kurma menjadi *smoothie*.

Adapun cara pembuatan smoothies adalah sebagai berikut:

- a. Masukkan buah kurma kedalam blender

Pada tahap pertama bartender memasukan buah kurma kedalam blender dan pastikan bahan yang dimasukkan sesuai dengan takaran yang sudah ada di resep supaya rasanya sesuai dengan resep.

- b. Masukkan sirup kurma kedalam blender

Tahap pembuatan smoothies selanjutnya yaitu menambahkan sirup kurma 150ml sebagai penambah rasa untuk kemudian nanti akan diblending bersamaan dengan buah kurma yang dimasukkan tersebut, dan pastikan semua bahan sesuai dengan takaran yang telah ditentukan.

- c. Masukkan susu cair kedalam blender

Kemudian tahap ketiga yaitu menuangkan 100ml susu cair kedalam blender bertujuan untuk menambah rasa yang segar pada minuman.

- d. Selanjutnya memasukan simple sirup

Tahap keempat yaitu menambahkan 2 oz simple sirup kedalam blender untuk menambah rasa manis pada minuman.

- e. Terakhir, masukkan es batu kedalam blender

Tahap terakhir memasukkan 8 pcs es batu kedalam blender supaya minuman tersebut menjadi dingin dan menambah sensasi yang menyegarkan.

- f. Letakan *garnish* pada minuman.

Letakan dua buah kurma sebagai *garnish*, dengan tujuan memperindah produk minuman dan menghasilkan tampilan dari produk minuman yang elegan.

Dengan demikian pembuatan *smoothies* berbahan dasar buah kurma menunjukkan bahwa perpaduan dari semua bahan menghasilkan rasa yang menyegarkan dan tidak terlalu manis, perpaduan rasa dari susu cair dengan buah kurma sudah seimbang. Kemudian aroma yang dihasilkan dari minuman *smoothies* berbahan dasar buah kurma masih belum begitu tajam. Dari segi tampilan sudah menarik dengan warna coklat.

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.

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>
-

LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Bimbingan Tugas Akhir



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
PRODI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax: 701128
Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Sopiani
NIM : 2115823466
Program Studi : DIII Perhotelan
Dosen Pembimbing : Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd.

No.	Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1	11/3/24	perbaikan bab 1-III	Sang Ayu
2	8/4/24	penulisan bab IV-V	Sang Ayu
3	13/5/24	pengecekan sistematis penulisan bab 1-V	Sang Ayu
4	10/6/24	penulisan Daftar pustaka dan reduksional penulisan II	Sang Ayu
5	24/6/24	perbaikan penulisan cover hingga Daftar lampiran	Sang Ayu
6			
7			
8			
9			
10			

Lampiran 2: Dokumentasi Bahan-bahan

1. Alat dan bahan yang digunakan dalam pembuatan *Smoothies*



2. Proses pembuatan *Smoothies*



3. *Smoothies* syu-syu Kurma



