

## RINGKASAN

**Efektivitas Pelayanan Dalam Pengelolaan Meeting Event di Departemen Banquet JW Marriott Hotel Surabaya.** Kaisa Kaniya Rahmadhani Isminarto, F31222813, 2024, - halaman, Jurusan Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Nila Susanti, S.S., M.Pd., (Dosen Pembimbing) dan Puguh Purwanto (Pembimbing Lapangan).

Industri perhotelan memiliki hubungan yang erat dengan dunia pariwisata, karena sektor ini tidak hanya mendukung tetapi juga berkontribusi pada kemajuan pariwisata itu sendiri. Pariwisata dapat diartikan sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengunjungi tempat-tempat tertentu. Tujuan dari pariwisata sangat beragam, mencakup rekreasi, edukasi, bisnis, dan sejumlah tujuan lainnya. Dalam konteks ini, industri perhotelan berfokus pada penyediaan layanan dan fasilitas bagi wisatawan dan tamu lainnya.

Industri jasa perhotelan juga menyerap sejumlah besar tenaga kerja, sehingga dukungan dari berbagai departemen di hotel sangat diperlukan. Secara umum, hotel memiliki tujuan untuk mencapai keuntungan, salah satu cara utamanya adalah melalui penjualan kamar, yang menjadi salah satu sumber pendapatan terbesar bagi perusahaan hotel. Selain dari penjualan kamar, hotel juga harus mempertimbangkan pendapatan lain, seperti dari penjualan makanan dan minuman. Bagian makanan dan minuman (*Food and Beverage Department*) merupakan salah satu departemen di hotel yang bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman secara profesional. Tugasnya meliputi semua proses, mulai dari persiapan hingga penyajian. Departemen ini dibagi menjadi dua bidang, yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Product* bertugas mengolah bahan mentah menjadi produk yang siap saji, sementara *Food and Beverage Service* bertanggung jawab untuk menyiapkan dan menyajikan makanan serta minuman kepada konsumen.

JW Marriott Hotel Surabaya adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan memiliki pengaruh signifikan dalam industri pariwisata. Hotel bintang lima ini terletak di pusat kota Surabaya dan awalnya dikenal sebagai The Westin