

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN COFFEE BREAK BANQUET SERVICE DI BALI  
NUSA DUA CONVENTION CENTER**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gusti Agung Ngurah Rai Agung Krisna Dwipayana**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JEMBRANA**

**2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN COFFEE BREAK BANQUET SERVICE DI  
BALI NUSA DUA CONVENTION CENTER**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gusti Agung Ngurah Rai Agung Krisna Dwipayana**

**NIM. 2115823368**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JEMBRANA**

**2024**

# **TUGAS AKHIR**

## **PELAYANAN COFFE BREAK BANQUET SERVICE DI BALI NUSA DUA CONVENTION CENTER**

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk menyusun

Tugas Akhir Program Studi D-III Perhotelan

Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gusti Agung Ngurah Rai Agung Krisna Dwipayana**

**NIM : 2115823368**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JEMBRANA**

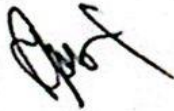
**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN COFFEE BREAK BANQUET SERVICE DI BALI  
NUSA DUA CONVENTION CENTER**

Tugas akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Koordinator Program  
Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 31 Juli 2024

Disetujui,  
Dosen Pembimbing I



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

Disetujui,  
Dosen Pembimbing II



**I Made Ojes Mahardika, S.S.,M.Pd**  
NIP. 198301122023211016

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui  
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan  
Politeknik Negeri Bali




**Kadek Dwipradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
NIP. 199011112022032009

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN COFFEE BREAK PADA MEETING EVENT OLEH  
BANQUET SERVICE DI BALI NUSA DUA CONVENTION CENTER**

Tugas akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali pada 31 Juli 2024

Disetujui,  
Dosen Pembimbing I



Disetujui,  
Dosen Pembimbing II



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

**I Made Ojes Mahardika, S.S.,M.Pd**  
NIP. 198301122023211016

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali**



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

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN COFFEE BREAK PADA MEETING EVENT OLEH BANQUET SERVICE DI BALI NUSA DUA CONVENTION CENTER

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par NIP. 196409151990031003	
<b>Anggota</b>	Dr. I Made Darma Oka, SST.Par.,M.Par NIP. 196510202000121001	
<b>Anggota</b>	I Made Ojes Mahardika, S.S.,M.Pd NIP. 198301122023211016	

JURUSAN PARIWISATA  
Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



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



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 : I Gusti Agung Ngurah Rai Agung Krisna Dwipayana

NIM : 2115823368

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“ PELAYANAN COFFEE BREAK BANQUET SERVICE DI BALI NUSA DUA  
CONVENTION CENTER”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jembrana, 12 September 2024

Yang Membuat Pernyataan



Nama : I Gusti Agung Ngurah Rai Agung Krisna  
Dwipayana

NIM : 2115823368

PS : D-III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang widi Wasa ( Tuhan Yang Maha Esa ) atas Rahmatnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pelayanan Coffee Break Banquet Service di Bali Nusa Dua Convention Center” ini dengan tepat waktu.

Adapun tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Selain itu, laporan tugas akhir ini juga bertujuan untuk menambah pengetahuan tentang Pelayanan Coffee Break Banquet Service di Bali Nusa Dua Convention Center.

Dalam kesempatan ini, Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat melewati hambatan dan kesulitan yang terjadi, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam kesempatan ini, disampaikan rasa terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Perhotelan Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng., Selaku Kaprodi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan



kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata, Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali.

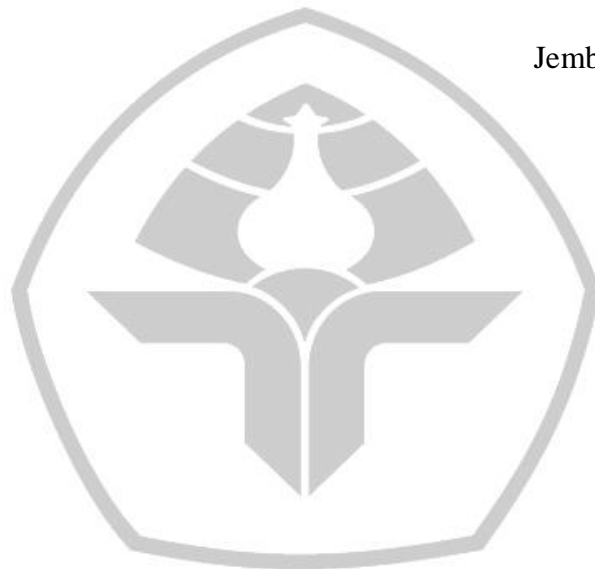
5. I Komang Ardana, S.S, M.Hum, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
6. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par., selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, serta mengarahkan penulis dengan berbagai masukan selama penyusunan tugas akhir ini.
7. I Made Ojes Mahardika, S,S .,M.Pd, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi sertamemberikan pengarahan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Perhotelan Program Studi DIII Perhotelan yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu dalam pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
9. Ida Bagus Slokantara sebagai F&B Service Manager di Bali Nusa Dua Convention Center
10. Ibu Dewi Purnamaningsih selaku Human & Resource Manager di Bali Nusa Dua Convention Center yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Bali Nusa Dua Convention Center untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
11. Ibu Ni Made Ayu Suryani selaku Training Coordinator di Bali Nusa Dua Convention Center yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Bali Nusa Dua Convention Center untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
12. Bapak Adi Susilo selaku Event Director di Bali Nusa Dua Convention Center yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi selama penulisan Tugas Akhir.

13. Orang tua tercinta Bapak I Gusti Ngurah Rai Winaya dan Ibu Ni Komang Ardani yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Saya mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi orang lain

Jembrana, Januari 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir .....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Pengertian Food and Beverage Departement .....	18
C. Pengertian Banquet.....	20
D. Pengertian Event.....	20
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>22</b>
A. Lokasi .....	22
B. Sejarah Perusahaan .....	23
C. Struktur Organisasi .....	24
D. Bidang Usaha dan Fasilitas Bali Nusa Dua Convention Center & Bali Nusa Dua Hotel .....	29
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A. Pelayanan Coffee Break Banquet Service di Bali Nusa Dua Convention Center .....	51
1. Tahap Persiapan.....	52
2. Tahap Pelaksanaan.....	53
3. Tahap Akhir.....	54
B. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi dan Solusinya .....	55
1. Hambatan .....	55
2. Solusi.....	56

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>58</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>58</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>59</b>
<b>Daftar Pustaka</b> .....	
<b>Lampiran</b> .....	



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Bali Nusa Dua Convention Center & Bali Nusa Dua Hotel....	22
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bali Nusa Dua Convention Center & Bali Nusa Dua Hotel .....	24
Gambar 2.3 Lobby BNDCC 11.....	30
Gambar 2.4 Nusa Dua Hall.....	31
Gambar 2.5 VIP Room & VIP Holding (Taman Sari) .....	32
Gambar 2.6 Kintamani & Uluwatu Room.....	33
Gambar 2.7 Jimbaran Café & Seminyak Lounge .....	34
Gambar 2.8 Singaraja Hall & Singaraja Terrace .....	35
Gambar 2.9 Business Center & Sekretariat Office .....	36
Gambar 2.10 Taman Jepun .....	37
Gambar 2.11 Pecatu Lobby.....	38
Gambar 2.12 Pecatu Hall .....	39
Gambar 2.13 Mengwi Room & Mengwi VIP Lounge .....	40
Gambar 2.14 Legian Room.....	41
Gambar 2.15 Tanjung Benoa Hall.....	42
Gambar 2.16 Deluxe Rooms.....	43
Gambar 2.17 Premier Rooms.....	44
Gambar 2.18 Deluxe Suite.....	45
Gambar 2.19 Premier Suite.....	46
Gambar 2.20 Executive Suite.....	47
Gambar 2.21 Presidential Suite.....	48

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Nusa Dua merupakan salah satu wilayah tepatnya berada di Kabupaten Badung, Kecamatan Kuta Selatan yang bila dilihat secara seksama bahwa hampir 100% masyarakatnya berkarir di bidang pariwisata mulai dari souvenir, jasa guiding, water sports dan hotel. Tidak heran lagi kalau di Bali, kawasan ini termasuk ke dalam kawasan elite yang mana dari segi pengamanannya sangat ketat selama 24 jam. Kawasan ini sendiri baru berganti nama dari yang awalnya BTDC (Bali Tourism Development Corporation) resmi pada tanggal 16 Mei 2014 berganti menjadi ITDC (Indonesia Tourism Development Corporation). Kawasan ini terkenal sebagai kawasan yang sudah sering digunakan untuk menggelar acara-acara berskala internasional maupun nasional seperti KTT G20, dan KTT AIS FORUM dsb. ITDC juga terkenal dengan akomodasi hotel-hotel maupun resort bahkan memiliki convention center berbintang 5 dengan chain internasional semua ada di kawasan ini. Tidak heran lagi kalau di Bali, kawasan ini termasuk ke dalam kawasan elite yang mana dari segi pengamanannya sangat ketat selama 24 jam. Kawasan ini sendiri baru berganti nama dari yang awalnya BTDC (Bali Tourism Development Corporation) resmi pada tanggal 16 Mei 2014 berganti menjadi ITDC (Indonesia Tourism Development Corporation). Kawasan ini terkenal sebagai

kawasan yang sudah sering digunakan untuk menggelar acara-acara berskala internasional maupun nasional seperti KTT G20, dan KTT AIS dsb. Salah satu *convention center* bintang 5 yang ada di kawasan ITDC adalah Bali Nusa Dua Convention Center sendiri berdiri sejak tahun 2011 yang berada dibawah perusahaan PT. Dyandra Media Internasional, Tbk atau dikenal juga dengan Dyandra & co. Bali Nusa Dua Convention Center merupakan *convention* bintang 5 yang menawarkan tempat pertemuan yang mewah dengan lokasi yang sangat strategis di kawasan ITDC (Indonesia Tourism Development Corporation). *Convention* memiliki nuansa yang berbeda, di bangun unik dan di padu dengan ornamen klasik khas bali. Bali Nusa Dua Convention Center memiliki 2 unit gedung yang terdiri dari BNDCC 1 dan BNDCC 2 di setiap gedung memilki beberapa ruangan untuk penyelenggaraan *event* baik *event* berskala kecil atau pun berskala besar. Dalam penyeleggaraan *event* dibutuhkan tenaga atau tim yang ahli di bidangnya baik pada waktu *set-up*, *service*, da pembongkaran yang disebut dengan *Banquet Service*.

*Banquet service* di dalamnya mencakup preset menu dengan penataan ruangan yang mendukung. Sebagai contoh, bila menu yang dipesan berupa sup, *salad*, hidangan utama, hidangan penutup dan kopi, penataan tempatnya harus mencakup sendok, garpu, sendok sup, sendok tambahan untuk hidangan utama ditambah dengan pisau untuk steak dan pisau

mentega jika diperlukan, perlengkapan untuk hidangan penutup sendok teh untuk kopi. Sebagai tambahan dalam mempersiapkan penataan desain masing masing tempat, meja juga harus dipersiapkan untuk menyajikan menu termasuk perlengkapannya dan semua harus disiapkan sebelum para tamu mulai duduk.

*Banquet service* dalam pelayanan tamu di hotel memiliki peranan yang sangat penting, karena melayani tamu dalam jumlah yang banyak dalam waktu yang bersamaan dan peraturan pelayanan masih tetap berlaku sebagaimana dalam pelayanannya, hanya saja pramusaji jarang terlibat percakapan dengan para tamu. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik menulis mengenai *banquet* dan bagaimana penanganan banquet di dalam suatu *convention*. Oleh karena itu penulis mengangkat judul Pelayanan Coffe Break Banquet Service Di Bali Nusa Dua Convention Center”

## **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 penanganan banquet dalam Pelayanan Coffe Break pada Meeting Event Oleh Banquet Service Di Bali Nusa Dua Convention Center”



2. Apa sajakah hambatan saat penanganan coffe break di Bali Nusa Dua Convention Center?

### **C. Tujuan Dan Manfaat Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk menguraikan Pelayanan Coffe Break Banquet Service Di Bali Nusa Dua *Convention Center*”
- b. Untuk menjelaskan hambatan yang dialami oleh pramusaji dalam melayani tamu dan cara penyelesaiannya di Bali Nusa Dua *Convention Center*

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

Manfaat penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

1. Bagi mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan Pendidikan diploma III pada jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali. Dengan dilakukan penulisan ini mahasiswa di harapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Mengimplementasikan teori dan ilmu yang telah didapatkan selama dalam perkuliahan dalam bidang *food and beverage service*

## 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Untuk memperkaya bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan bacaan pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan dan dapat digunakan sebagai bahan penambah ilmu pengetahuan khususnya kepada pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *food and beverage service*, dan digunakan sebagai pedoman bagi adik kelas berikutnya jika ada hambatan dan hal-hal dalam menyusun Tugas Akhir
- 3) Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran mengenai permasalahan yang ada di Bali Nusa Dua Convention Center dan mencoba memberikan alternatif pemecahan yang ada.

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

Untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa metode penulisan diantaranya:

##### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Adapun metode dan Teknik pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

##### **a. Metode Observasi**

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode observasi yaitu dengan melakukan pengamatan dan mencatat semua data yang diperlukan. Dalam metode penulisan ini penulis juga ikut terlibat langsung dalam mempraktekkan Pelayanan Coffee Break Banquet Service di Bali Nusa Dua Convention Center

##### **b. Metode Wawancara (*interview*)**

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan menggunakan tanya jawab atau wawancara kepada *captain leader* dan *staff* yang ada di di Bali Nusa Dua *Convention Center*.

##### **c. Metode Perpustakaan**

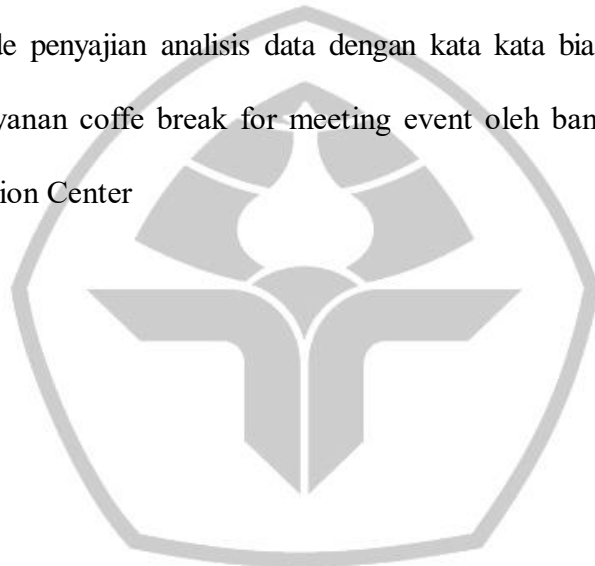
Pengumpulan data melalui teknik mengumpulkan, mencari, membaca dan mengutip dari sumber sumber buku yang berkaitan dengan Pelayanan Coffee Break Banquet Service di Bali Nusa Dua Convention Center

##### **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang dipakai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah Teknik analisis laporan deskriptif yaitu memaparkan atau menguraikan secara jelas dan menggunakan data-data yang ada tentang Pelayanan Coffee Break Banquet Service di Bali Nusa Dua Convention Center

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Adapun metode hasil analisis yang penulis gunakan adalah metode informal, yaitu memaparkan metode penyajian analisis data dengan kata kata biasa, sopan, dan benar sesuai dengan pelayanan coffe break for meeting event oleh banquet service di Bali Nusa Dua Convention Center



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian dari bab 4 disimpulkan bahwa dalam pelayanan Coffee Break Banquet Service di Bali Nusa Dua Convention Center terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan sebelum mulainya operasional, pada saat operasional, setelah operasional, dan beberapa hambatan yang sering ditemui pada saat operasional. Pada bab ini penulis menarik kesimpulan sebagai berikut;

#### **1. Pelayanan Coffee Break Banquet Service di Bali Nusa Dua Convention Center**

##### **a. Tahap Persiapan**

Tahap Persiapan atau *preparation* memiliki peran yang vital dalam menjalankan tugas menghandle Coffee Break. Bagi staff yang incharge di section *preparation* biasanya menyiapkan peralatan yang lengkap dan harus ready pada saat operasional pelayanan berlangsung.

##### **b. Tahap Pelayanan**

Tahap pelayanan merupakan tugas yang tidak kalah pentingnya dari tahap persiapan. Tahap pelayanan hanya focus pada saat operasional sedang berlangsung, seperti standby di buffet coffee break

c. Tahap Akhir

Tahap akhir merupakan kebalikan dari tahap persiapan yaitu memastikan semua barang yang di set-up kembali ke tempat semula dengan keadaan yang aman dan bersih.

**2. Hambatan yang sering dihadapi beserta solusinya pada saat Pelayanan Coffee Break Banquet Service di Bali Nusa Dua Convention Center**

Beberapa penyebab dari masalah yang seringkali muncul dalam Pelayanan Coffee Break Banquet Service di Bali Nusa Dua Convention Center. Terkadang jumlah tamu yang terlalu besar sehingga menyajikan Coffee Break untuk jumlah tamu yang sangat besar bisa menjadi tantangan. Adapun solusi dari permasalahan ini yaitu melakukan perencanaan logistik yang detail dan pembagian area penyajian Coffee Break harus benar-benar baik dan tepat guna menghindari kerumunan. Penggunaan teknologi seperti aplikasi untuk pre-order atau pengambilan cepat saji bisa membantu. Kemudian hambatan yang kedua yaitu penyajian makanan dan minuman terlalu lama, sehingga pada saat Coffee Break berlangsung terkadang makanan maupun minuman sering terlambat untuk disajikan, adapun solusinya harus melakukan persiapan yang matang dan koordinasi yang baik antara semua pihak.

## **B. Saran**

Bedasarkan dari pengkajian hasil penelitian yang penulis lakukan maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat di Bali Nusa Dua Convention Center :

1. Dari pihak Bali Nusa Dua Convention Center pada saat mencari pekerja harian/DW Casual harus benar-benar menyeleksi agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan tepat. Khususnya di Banquet Service.

2. Penulis berharap untuk seluruh staff dan karyawan harus benar-benar melayani tamu sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku di Bali Nusa Dua Convention Center.

3. Saran penulis untuk Kampus Politeknik Negeri Bali agar praktik mengenai Banquet Service lebih diperdalam lagi agar seluruh Mahasiswa/Mahasiswi lebih mnegetahui apa yang dimaksud dengan Banquet Service

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: Penerbit NEM
- Bagyono. 2018. Pariwisata & Perhotelan. Bandung : Alfabeta
- Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, dkk.2021. Pengantar Hotel dan Restoran.  
Pekalongan : Eureka
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat
- Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. Jurnal Media Wisata, 17(1),1-8  
Marsum, W. Restoran dan Segala Permasalahannya. edisi 4. Yogyakarta:  
Andi, 2019
- I Ketut Oka, 2023 mengenai pelayanan coffee break di bali nusa dua convention  
center

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI