

**TUGAS AKHIR**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I KADEK ANDY SETIA DARMA**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh :  
I KADEK ANDY SETIA DARMA  
NIM. 211823348**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JEMBRANA  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

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

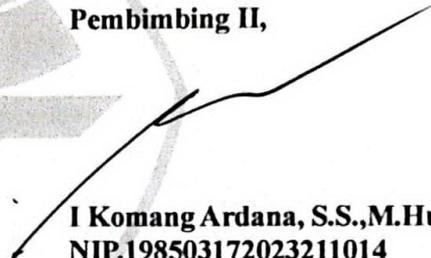
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator  
Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali  
pada 9 Agustus 2024

Pembimbing I,



**Dra. Made Ruki, M.Par.**  
NIP.196210061990102001

Pembimbing II,



**I Komang Ardana, S.S.,M.Hum.**  
NIP.198503172023211014

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

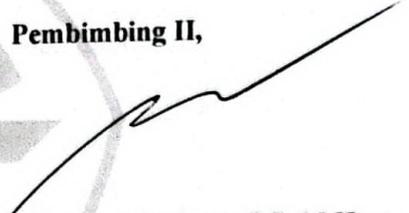
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada 9 Agustus 2024

Pembimbing I,



**Dra. Made Ruki, M.Par.**  
NIP.196210061990102001

Pembimbing II,



**I Komang Ardana, S.S.,M.Hum.**  
NIP.198503172023211014

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

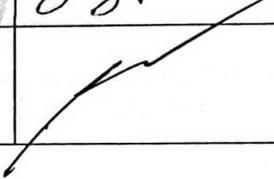


**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.,Par.,M.Par.**  
NIP. 198409082008122004

## 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  
pada 9 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. Made Ruki, M.Par. NIP.196210061990102001	
Anggota	I Gede Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par NIP 198502102014041001	
Anggota	I Komang Ardana, S.S.,M.Hum. NIP.198503172023211014	

## JURUSAN PARIWISATA POLITEKNIK NEGERI BALI

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 Kadek Andy Setia Darma

NIM : 2115823348

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“ PENANGANAN COFFEE BREAK PADA MEETING EVENT OLEH 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

Saya Membuat Pernyataan



I Kadek Andy Setia Darma

NIM : 2115823348

PS : D-III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATAPENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat- Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PENANGANAN COFFEE BREAK PADA MEETING EVENT OLEH BANQUET SERVICE DI BALI NUSA DUA CONVENTION CENTER”** inidengan baik dan tepat pada waktunya. 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:

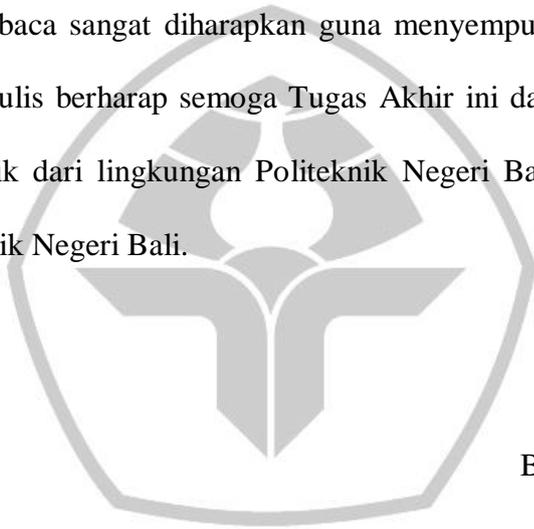
1. I Nyoman Abdi, SE, MeCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk dalam melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepadapenulis untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik NegeriBali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir in

5. Dra. Made Ruki, M.,Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. I Komang Ardana, S.S., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Dewi Purnama ningsih 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.
8. 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.
9. 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.
10. Bapak Ida Bagus Slokantara selaku Food and Beverage Manager di Bali Nusa Dua Convention Center yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi selama penulisan Tugas Akhir.
11. Seluruh staff di Bali Nusa Dua Convention Center yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir
12. Orangtua tercinta Bapak I Komang Suryadi dan Ibu Ni Kade Dwi Antarini yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah

memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

14. Serta semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

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 ketidak sempurnaan. 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, Januari 2024

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas akhir.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Pengertian Hotel.....	7
B. Pengertian Food and Beverage Department.....	16
C. Pengertian Banquet.....	18
D. Pengertian Event.....	18
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>20</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	22
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	29
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Tahapan Penanganan Coffee Break.....	35
B. Hambatan Penanganan Coffee Break.....	38
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>40</b>
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran.....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 .1 Logo Bali Nusa Convention Center & Bali Nusa Dua Hotel .....	20
Gambar 2 .2 Lobby BNDCC1.....	23
Gambar 2.15 Deluxe Rooms.....	23
Gambar 2.16 Premier Rooms.....	24
Gambar 2.17 Deluxe Suite.....	25
Gambar 2.18 Premiere Suite.....	25
Gambar 2.19 Executive Suites.....	26
Gambar 2. 20 Presidential Suite.....	27
Gambar 2.21 Struktur Organisasi Bali Nusa Dua Convention Center & Bali Nusa Dua Hotel.....	29



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali Nusa Dua Convention Center adalah salah satu *convention center* bintang 5 yang ada di kawasan ITDC yang 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 memiliki beberapa ruangan untuk penyelenggaraan *event* baik *event* berskala kecil atau pun berskala besar. Dalam penyelenggaraan *event* dibutuhkan tenaga atau tim yang ahli di bidangnya baik pada waktu *set-up*, *service*, da pembongkaran yang disebut dengan *Banquet Service*.

Food and Beverage Department terbagi menjadi dua bagian yang saling berhubungan satu sama lain yaitu Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service. Ruang lingkup kerja Food and Beverage Department meliputi: kitchen, restaurant, bar, in room dining (room service), dan banquet. Banquet merupakan outlet Food and Beverage

Department yang bertugas untuk menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan yang diselenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan ke hotel.

Meeting event merupakan suatu cara pertemuan atau berkumpulnya minimal dua orang atau lebih untuk memutuskan suatu tujuan, yang biasanya diselenggarakan oleh kelompok orang yang tergabung dalam asosiasi, perkumpulan atau perserikatan dengan tujuan mengembangkan profesionalisme. Disela-sela meeting yang berlangsung di sebuah hotel biasanya diadakan layanan *coffee break* untuk peserta meeting. *Coffee break* merupakan layanan penyediaan konsumsi snack, kopi dan teh untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, istirahat singkat dalam meeting yang dirancang untuk mengembalikan kesegaran para peserta dan membantu meningkatkan produktivitas para peserta sebelum kembali ke acara. Pelayanan *coffee break* di Bali Nusa Dua Convention Center pada saat masa pandemi memiliki dua sistem pelayanan yang berbeda, *coffee break* ada yang diadakan di kamar masing-masing peserta meeting, dan akan diantar oleh banquet service.

*Coffee break* yang diantar dikemas menggunakan besek box yang berupa snack dan untuk minumannya seperti coffee dan tea diantar menggunakan paper cup sesuai request tamu. *Coffee break* juga bisa dilakukan diluar ruang meeting dengan disediakan *coffee break* berbentuk buffet namun tetap mengikuti standar protokol kesehatan yang ketat.

Pelayanan *coffee break* seperti ini dilakukan untuk mengurangi kerumunan pada saat jam istirahat meeting.

*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 di atas penulis tertarik menulis mengenai *banquet* dan bagaimana penanganan coffee break di dalam suatu *convention*. Oleh karena itu penulis mengangkat judul Penanganan Coffee Break pada Meeting Event Oleh 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. Bagaimana penanganan Coffee Break pada Meeting Event Di Bali Nusa Dua *Convention Center*
2. Apa saja hambatan dan solusi saat penanganan Coffee Break di Bali Nusa Dua *Convention Center*?

### C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, 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 Penanganan Coffee Break For Meeting Event Oleh 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:

##### a. 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*.

##### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Untuk memperkaya bacaan dipergustakaan 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*.

1) 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

c. 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**

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

1. Metode 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 penanganan coffeebreak pada meeting event oleh 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. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data melalui teknik mengumpulkan, mencari, membaca dan mengutip dari sumber sumber buku yang berkaitan dengan penanganan coffeebreak pada meeting event oleh banquet service di Bali Nusa Dua *Convention Center*

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

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 coffee break for meeting event oleh banquet service di Bali Nusa Dua *Convention Center*.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan beberapa hal penting mengenai peran dan operasional bagian banquet di Bali Nusa Dua Convention Center:

#### **1. Peran dan Fungsi Banquet dalam Food & Beverage Department**

Banquet merupakan salah satu outlet dari departemen Food & Beverage yang memiliki tugas utama untuk menangani berbagai jenis acara pesta atau jamuan makan yang diadakan di hotel. Acara tersebut bisa diorganisir oleh pihak hotel itu sendiri maupun oleh panitia atau pihak eksternal yang melakukan pemesanan layanan di hotel. Banquet menjadi salah satu kunci kesuksesan dalam penyelenggaraan berbagai acara, karena bertanggung jawab memastikan semua kebutuhan makanan dan minuman terpenuhi dengan baik dan tepat waktu.

#### **2. Penerapan Peraturan Pelayanan (Rules of Service)**

Meskipun pramusaji di bagian banquet tidak berinteraksi secara langsung dan intensif dengan tamu seperti pramusaji di restoran, mereka tetap harus mengikuti peraturan pelayanan (rules of service) yang telah ditetapkan oleh hotel. Hal ini mencakup standar pelayanan, etika kerja, hingga tata cara penyajian makanan dan minuman. Dengan menerapkan aturan ini, diharapkan kualitas pelayanan tetap terjaga dan tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

### **3. Peranan Penting Banquet di Bali Nusa Dua Convention Center**

Banquet memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan food and beverage di Bali Nusa Dua Convention Center. Berbagai acara besar seperti konferensi, pertemuan bisnis, dan acara sosial sering kali diadakan di tempat ini, dan bagian banquet bertanggung jawab untuk memastikan semua kebutuhan kuliner tamu terpenuhi dengan baik. Keberhasilan penyelenggaraan acara-acara ini sangat bergantung pada kinerja dan koordinasi yang baik dari tim banquet.

### **4. Tanggung Jawab Besar dalam Pelayanan**

Pelayanan banquet memerlukan tanggung jawab yang besar karena mereka harus melayani tamu dalam jumlah yang banyak pada waktu yang bersamaan. Hal ini menuntut kemampuan manajemen waktu dan sumber daya yang baik, serta koordinasi yang efektif antar anggota tim. Kesalahan kecil dalam pelayanan bisa berdampak besar pada keseluruhan acara, sehingga ketelitian dan kehati-hatian sangat diperlukan.

### **5. Pentingnya Peralatan dan Perlengkapan**

Peralatan dan perlengkapan merupakan salah satu unsur penting yang harus diperhatikan dalam operasional banquet. Ketersediaan dan kondisi peralatan seperti piring, gelas, sendok, garpu, serta peralatan lainnya harus selalu dipastikan dalam keadaan baik dan siap digunakan. Kekurangan atau kerusakan peralatan bisa mengganggu kelancaran pelayanan dan menurunkan kualitas acara yang diadakan.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama praktek kerja lapangan di Bali Nusa Dua Convention Center, khususnya dalam penanganan coffee break untuk acara meeting, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan banquet:

### **1. Peningkatan Koordinasi dan Kerjasama Tim Banquet**

Staff banquet perlu meningkatkan koordinasi dan kerjasama dalam mengatur prioritas pekerjaan. Salah satu prioritas yang penting adalah melakukan polishing peralatan seperti cup and saucer serta cutleries terlebih dahulu agar bisa segera digunakan kembali. Hal ini sangat penting untuk menghindari kekurangan peralatan saat acara berlangsung, yang bisa mengganggu kelancaran pelayanan. Selain itu, komunikasi yang baik antar anggota tim juga harus terus ditingkatkan untuk memastikan semua tugas dapat diselesaikan dengan efisien dan tepat waktu.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan layanan banquet di Bali Nusa Dua Convention Center dapat semakin meningkat, memberikan kepuasan maksimal bagi tamu, dan memastikan semua acara dapat berjalan dengan lancar dan sukses.

## DAFTAR PUSTAKA

- Any Noor (2007:5) yang dikutip dari SITE 1998 dalam Rogers 2003
- Bagyono. 2018. *Pariwisata & Perhotelan*. Bandung : Alfabeta
- Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: Penerbit NEM
- 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
- Goodman Raymod, J.Ir. 2003. *Food and Beverage Service Management*. Jakarta: Erlangga.
- Marsum, SE, W.A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*
- Surat Keputusan Menparpostel RI Nomor KM108/ HM. 703/ MPPT-91, Bab 1. Pasal Ic, yang dikutip oleh Pendit (1990:34) Undang-undang No.9 tahun 1990 yang dikutip oleh Pendit (1999:27)