

TUGAS AKHIR
PELAYANAN SET MENU GALA DINNER
OLEH BANQUET SERVICE DI IMPERIAL BALLROOM
INTERCONTINENTAL BALI RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ketut Gita Prameswari Dewi

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SET MENU GALA DINNER
OLEH BANQUET SERVICE DI IMPERIAL BALLROOM
INTERCONTINENTAL BALI RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ketut Gita Prameswari Dewi
NIM 2215823179

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR
PELAYANAN SET MENU GALA DINNER
OLEH BANQUET SERVICE DI IMPERIAL BALLROOM
INTERCONTINENTAL BALI RESORT

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ketut Gita Prameswari Dewi
NIM 2215823179

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, tugas akhir dengan judul “Pelayanan Set Menu Gala Dinner oleh Banquet Service di Imperial Ballroom Intercontinental Bali Resort” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun dengan maksud untuk menguraikan proses pelayanan set menu Gala Dinner yang dilakukan oleh waitress/waiter dalam konteks banquet service di Imperial Ballroom Intercontinental Bali Resort, serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis menghadapi berbagai hambatan dan kesulitan. Namun, berkat bimbingan, dukungan, dan motivasi dari dosen pembimbing, teman-teman, serta keluarga, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Penulis sangat berterima kasih atas semua bantuan yang diberikan, yang telah memotivasi penulis untuk terus berusaha dan tidak menyerah dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
6. Kanah, S.Pd., M.Hum selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
7. Kinanthi Rehaningtyas, selaku Training Manager/Human Resource Manager Intercontinental Bali Resort yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh *Staff* Intercontinental Bali Resort yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak Gede Anton Retna Yudika dan Ibu Ketut Lely Asih, selaku orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Semoga hasil dari tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perhotelan dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Penulis berharap karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan inspirasi bagi para praktisi di industri perhotelan.

Badung, Juli 2025

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat.....	4
1. Tujuan.....	4
2. Manfaat.....	4
D. Metode Penulisan.....	5
1. Metode Pengumpulan Data	5
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel dan Klasifikasi Hotel	8
1. Pengertian Hotel	8
2. Klasifikasi Hotel.....	8
B. <i>Banquet Service</i>	10
1. Pengertian <i>Banquet Service</i>	10
2. Jenis dan Sifat Acara Banquet.....	11
C. <i>Event</i>	12
1. Pengertian <i>Event</i>	12
2. Tipe <i>Event</i>	13
D. MICE	14
1. Pengertian MICE	14

2. Bentuk MICE.....	15
E. DINNER	16
1. Pengertian Dinner	16
2. Pengertian Set Menu Gala Dinnner	17
F. Pelayanan.....	17
1. Pengertian Pelayanan.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	19
1. Lokasi Hotel	19
2. Sejarah Hotel	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas.....	22
1. Usaha	22
2. Fasilitas.....	23
C. Struktur Organisasi Intercontinental Bali Resorts	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Pelayanan Gala Dinner di Imperial Ballroom	38
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	52
BAB V PENUTUP.....	54
A. Simpulan.....	54
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	59

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Fasilitas Hotel	32
----------------------------------	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Intercontinental Bali Resort	19
Gambar 3. 2 King Bed Classic Garden View Balcony	23
Gambar 3. 3 Single Classic Garden View Balcony	24
Gambar 3. 4 King Singaraja Lounge Access Garden View	24
Gambar 3. 5 Single Singaraja Lounge Access Garden View.....	25
Gambar 3. 6 Bedroom Suite Dinging Club Lounge Access Garden View.....	25
Gambar 3. 7 King Premium Living Area Singaraja Lounge Access	26
Gambar 3. 8 Premium Living Area Club Lounge Access	26
Gambar 3. 9 King Premium Club Lounge Access Garden View Balcony	27
Gambar 3. 10 Single Premium Club Lounge Access Garden View Balcony	27
Gambar 3. 11 Classical Villa	28
Gambar 3. 12 Jivana Villa.....	28
Gambar 3. 13 Pecatu Suite	29
Gambar 3. 14 Sanctuary Suite.....	29
Gambar 3. 15 Balinese Suite	30
Gambar 3. 16 Struktur Organisasi Intercontinental Bali Resorts.....	33
Gambar 3. 17 Struktur Organisasi Banquet	34
Gambar 4. 1 Uniform Pramusaji Gala Dinner	41
Gambar 4. 2 Menata Meja dan Kursi	43
Gambar 4. 3 Menyiapkan Amenities	44
Gambar 4. 4 Menyiapkan <i>Trolly</i>	45
Gambar 4. 5 Menyiapkan <i>Standing Wine</i>	45
Gambar 4. 6 Melipat Napkin.....	46
Gambar 4. 7 Melakukan <i>briefing</i>	42
Gambar 4. 8 <i>Welcoming the guest</i>	47
Gambar 4. 9 <i>Set-up Meja</i> Gala Dinner	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Menu Makanan Gala Dinner at <i>Imperial Ballroom</i>	59
Lampiran 2. Daftar Menu.....	59
Lampiran 3. <i>Checker List</i> Tamu.....	60
Lampiran 4. Fasilitas <i>Foto Booth Imperial Ballroom</i>	60
Lampiran 5. Hostess Menyambut Tamu	61
Lampiran 6. Perlengkapan Gala Dinner	61



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Intercontinental Bali Resort merupakan salah satu hotel berbintang lima yang memiliki reputasi tinggi dalam hal pelayanan dan fasilitas dan terletak di kawasan Jimbaran, Badung. Intercontinental Bali Resort beralamat di Jl. Raya Uluwatu No.45, Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini dikenal luas karena mampu memberikan pelayanan berstandar internasional serta memiliki fasilitas lengkap yang mendukung kegiatan pariwisata maupun bisnis. Hotel ini juga menyediakan fasilitas untuk menyelenggarakan kegiatan MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*) yang terdiri atas 19 ruangan pertemuan. Salah satu ruangan pertemuan yang dimiliki hotel ini adalah *Imperial Ballroom*, yaitu sebuah ruang pertemuan mewah yang sering digunakan sebagai lokasi penyelenggaraan berbagai jenis acara formal berskala besar, seperti Gala Dinner, konferensi, resepsi pernikahan, dan peluncuran produk. Keberadaan *ballroom* ini menjadi daya tarik tersendiri, terutama bagi tamu-tamu korporat dan grup yang membutuhkan ruang representatif untuk acara spesial mereka.

Dalam penyelenggaraan acara formal seperti Gala Dinner, diperlukan keterlibatan berbagai departemen di dalam hotel, seperti *front office, housekeeping, food and beverage*, hingga *banquet service*. Salah satu departemen yang memegang peranan penting dalam suksesnya acara adalah departemen *banquet service*. Departemen ini bertanggung jawab atas segala aspek teknis dan operasional selama

acara berlangsung, termasuk pengaturan ruangan, penyusunan jadwal pelayanan, penyajian makanan dan minuman, serta koordinasi antara staf yang bertugas. Kualitas pelayanan dari departemen ini sangat menentukan kepuasan tamu dan kesan keseluruhan terhadap acara yang diselenggarakan.

Salah satu bentuk pelayanan yang umum diberikan dalam Gala Dinner adalah pelayanan set menu, yaitu penyajian makanan dengan susunan menu yang telah ditentukan sebelumnya dan disajikan secara bertahap kepada setiap tamu yang hadir. Pelayanan ini memerlukan koordinasi yang sangat baik antar staf, ketepatan waktu dalam menyajikan hidangan, serta keahlian waiter dan waitress dalam menjalankan tugasnya sesuai standar operasional prosedur. Tidak hanya sekadar menyajikan makanan, waiter dan waitress juga dituntut untuk memahami etika pelayanan, mampu berinteraksi dengan tamu secara profesional, serta menjaga penampilan dan sikap kerja selama acara berlangsung. Maka dari itu, pelayanan set menu pada acara Gala Dinner bukan sekadar rutinitas, melainkan bentuk pelayanan yang mencerminkan kualitas dan citra hotel itu sendiri.

Sebagai landasan teoritis dan pembanding, Tugas Akhir ini mengacu pada dua penelitian terdahulu yang relevan dengan tema pelayanan banquet. Tugas Akhir pertama adalah karya Nuada (2024), berjudul *“Penanganan Banquet dalam Penyelenggaraan Event Wisuda di Bali Nusa Dua Convention Center”*. Penelitian ini mengkaji bagaimana proses penanganan banquet dilakukan dalam acara wisuda yang berskala besar. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa perencanaan dan eksekusi operasional yang matang sangat berperan dalam menjaga kelancaran acara dan kepuasan tamu. Salah satu hal yang ditekankan dalam penelitian tersebut adalah

pentingnya koordinasi antar staf serta pemahaman akan peran masing-masing individu dalam tim banquet.

Tugas Akhir kedua yang dijadikan acuan adalah karya Juniadewi et al. (2022), berjudul "*Pelayanan Dinner Set Menu untuk Tamu Grup pada Gala Dinner oleh Pramusaji di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort*". Penelitian ini secara spesifik membahas tentang bagaimana pramusaji menjalankan pelayanan dinner set menu kepada tamu grup dalam suasana formal. Temuan dalam penelitian tersebut menekankan bahwa keahlian teknis dalam menyajikan makanan, pengetahuan tentang menu, serta keterampilan komunikasi interpersonal merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, sikap profesional dan efisiensi kerja menjadi nilai tambah yang sangat dihargai oleh tamu hotel. Relevansi dari kedua penelitian tersebut sangat mendukung kajian yang dilakukan dalam Tugas Akhir ini, khususnya dalam menggambarkan praktik terbaik dalam pelayanan set menu pada acara Gala Dinner .

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan set menu Gala Dinner oleh waitress dan waiter. Selain itu, mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh waitress dan waiter dalam pelaksanaan pelayanan set menu set menu Gala Dinner .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, rumusan masalah untuk Tugas Akhir ini dapat disusun sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pelayanan set menu gala dinner oleh Banquet Service di Imperial Ballroom Intercontinental Bali Resort?

2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan set menu gala dinner oleh Banquet Service di Imperial Ballroom Intercontinental Bali Resort dan solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Set Menu Gala Dinner oleh Banquet Service di Imperial Ballroom Intercontinental Bali Resort” adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Mendeskripsikan proses pelayanan set menu gala dinner oleh Banquet Service di Imperial Ballroom Intercontinental Bali Resort.
- b. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan set menu gala dinner oleh Banquet Service di Imperial Ballroom Intercontinental Bali Resort.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Mendapatkan pengalaman praktis dalam menerapkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan di dunia industri perhotelan.
 - 2) Meningkatkan keterampilan dalam pengumpulan dan analisis data terkait pelayanan di hotel.

- 3) Mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang operasional departemen banquet service dan tantangan yang dihadapi

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menambah khazanah ilmu pengetahuan di bidang perhotelan, khususnya mengenai pelayanan banquet.
- 2) Menjadi referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian serupa di masa mendatang.
- 3) Meningkatkan reputasi Politeknik Negeri Bali dalam menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang pariwisata dan perhotelan.

c. Perusahaan (Imperial Ballroom Intercontinental Bali Resort)

- 1) Memberikan masukan terkait praktik pelayanan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di departemen banquet service.
- 2) Membantu perusahaan dalam mengevaluasi dan memperbaiki SOP yang ada berdasarkan temuan dari Tugas Akhir ini.
- 3) Meningkatkan kepuasan tamu, sehingga dapat berdampak positif pada citra hotel dan loyalitas pelanggan.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam Tugas Akhir ini dilakukan melalui beberapa pendekatan untuk memastikan informasi yang diperoleh komprehensif dan relevan. Metode yang digunakan antara lain:

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung proses pelayanan set menu Gala Dinner di Imperial Ballroom Intercontinental Bali Resort. Peneliti akan mencatat setiap langkah dalam proses pelayanan, mulai dari persiapan hingga penyajian kepada tamu. Observasi ini bertujuan untuk memahami dinamika kerja tim banquet service, interaksi dengan tamu, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang ada.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan staf yang terlibat dalam pelayanan Gala Dinner, termasuk waitress, waiter, dan manajer banquet service. Pertanyaan wawancara dirancang untuk menggali pengalaman mereka, tantangan yang dihadapi, serta pandangan mereka tentang kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif langsung dari para praktisi di lapangan.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mengkaji literatur terkait pelayanan perhotelan, khususnya mengenai banquet service dan pelayanan set menu.

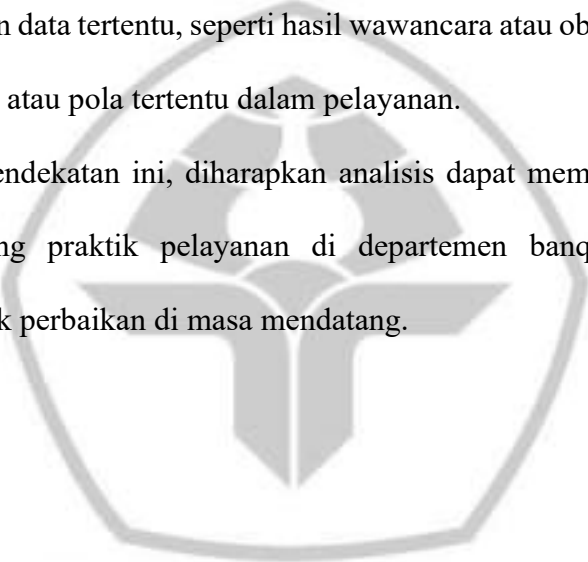
Sumber-sumber yang digunakan mencakup buku, jurnal akademik, artikel, dan dokumen relevan lainnya. Metode ini bertujuan untuk mendukung analisis dan memberikan landasan teori yang kuat dalam penulisan Tugas Akhir.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan dan menganalisis data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan studi pustaka secara mendalam.

Hasil pengumpulan data akan disajikan dalam bentuk narasi yang menjelaskan temuan-temuan utama terkait pelayanan set menu Gala Dinner . Peneliti juga akan menggunakan tabel dan grafik jika diperlukan untuk memvisualisasikan data tertentu, seperti hasil wawancara atau observasi yang dapat menunjukkan tren atau pola tertentu dalam pelayanan.

Dengan pendekatan ini, diharapkan analisis dapat memberikan gambaran yang jelas tentang praktik pelayanan di departemen banquet service serta rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam uraian pembahasan mengenai pelayanan pada Gala Dinner oleh *Banquet Service at Imperial Ballroom Intercontinental Bali Resort*, yaitu:

1. Pelayanan Gala Dinner oleh *Banquet Service at Imperial Ballroom Intercontinental Bali Resort* meliputi: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.

- a. Tahap Persiapan

Pada tahap ini mencakup persiapan diri mulai dari *personal grooming*, *hygiene* dan persiapan operasional sebelum gala *dinner* dimulai.

- b. Tahap Pelaksanaan

Adapun tahap pelaksanaan yang dilakukan antara lain: mengecek jumlah *reserve* tamu yang telah memesan *event* ini, menyiapkan *table cloth* dan *table accessories*, menyiapkan *tray* yang akan digunakan selama operasional. Pelaksanaan operasional yang dilakukan antara lain: menyambut tamu, menanyakan reservasi, mengantarkan tamu ke tempat duduk, mempersilahkan tamu untuk duduk, membuka *napkin* untuk tamu, menyajikan minuman, menyajikan makanan, pada saat tamu makan menanyakan tentang kualitas makanan, membersihkan makanan tamu, membersihkan meja tamu, memberikan ucapan terima kasih kepada tamu.

c. Tahap Akhir

Adapun tahap akhir yang dilakukan antara lain: mengangkat semua piring, peralatan kotor, dan *accessories table*, membersihkan meja menggunakan lap basah, mengangkat dan menata kembali meja yang telah digunakan, melakukan *polishing glassware, chinaware, cutleries*, melepas dan mengambil hiasan yang telah di *set-up*, dan membersihkan area belakang *Imperial Ballroom*.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan Gala Dinner oleh *Banquet Service at Imperial Ballroom Intercontinental Bali Resort* dan solusinya yaitu:

- a. Pada saat *briefing* terjadinya *miss communication* antara direktor dengan *staff* mengenai jadwal *entertainment* yang menyebabkan tamu menanyakan hal tersebut, adapun solusi yang dapat diterapkan adalah seorang pramusaji harus tetap menjaga ketenangan dan harus memberikan informasi dengan penjelasan yang sopan dan professional.
- b. Kurangnya *trolley* pada saat pelaksanaan, adapun solusi yang dapat dilakukan adalah segera mengambil *trolley* yang telah dipinjam oleh *outlet* lain.
- c. Komunikasi yang tidak lancar antara *waitress* dengan tamu, adapun solusi yang dapat diterapkan adalah menggunakan bahasa tubuh dan *handphone* untuk membuka *google translate*.

B. Saran

Adapun saran – saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan pada *Banquet Service at Imperial Ballroom Intercontinental Bali Resort*, antara lain:

1. Sebelum melakukan *briefing* dengan petugas yang akan incharge pada saat itu, *Head Outlet* dan *Leader* sebaiknya berdiskusi terlebih dahulu agar mendapatkan kesepakatan yang tidak menimbulkan *Miss communication*.
2. Sebaiknya masing-masing *department* melakukan pengecekan jumlah *trolly* yang dibutuhkan untuk *event*, agar pada saat operasional berlangsung berjalan dengan lancar.
3. Agar terhindar dari komunikasi yang tidak lancar atau kesalahpahaman komunikasi *waitress* antar tamu yang tidak dapat berbahasa inggris, maka penulis menyarankan agar mengadakan pelatihan bahasa asing terutama bahasa Cina, Jepang dan Korea kepada *waitress*. Selain itu, bisa juga dengan meminta bantuan kepada divisi lain yang memang bisa berbahasa asing terutama Cina, Jepang, dan Korea.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooke, N. (2025). *Tastes and Traditions: A Journey through Menu History*. Reaktion Books.
- Desthiani, U. & Suwandi. (2019). In *MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition)*. Tangerang Selatan: Unpam Press
- Endar, S., & Sri, S. (1996). *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Gramedia Pustaka Utama.
- Fenich, G. G. (2012). *Meetings, Expositions, Events, and Conventions: An introduction to the Industry* (3rd ed.). Prentice Hall Publishers.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Press.
- Juniadewi, N. K. S. D., Suja, I. K., & Sadguna, I. G. A. J. (2022). *Pelayanan Dinner Set Menu Untuk Tamu Grup pada Gala Dinner oleh Pramusaji di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort* [Diploma thesis]. Politeknik Negeri Bali.
- Kesrul, M. (2004). *Meeting, Incentive Trive, Conference, Exhibition*. Graha Ilmu.
- McCartney, G. (2010). *Event Management: An Asian Perspective*. Mc. Graw Hills.
- Nadzir, M. M. (2016). Analisis Usaha Event Organizer MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition) Melalui Kanvas Model Bisnis dan Peta Empati: Studi Kasus Event Organizer di Yogyakarta dan Surakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(2), 170-193.
- Nuada, I. G. K. A. K. (2024). *Penanganan Banquet dalam Penyelenggaraan Event Wisuda di Bali Nusa Convention Center* [Diploma Thesis]. Politeknik Negeri Bali.
- Pendit, N. (1999). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. PT. Pradnya Paramita.
- Raymod, G. (2003). *Food and Beverage Service Management*. Erlangga.
- Riyadi, H. (2015). *Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman*. Alfabeta.
- Satrio, M., Muncar, I. G. N., & Batubara, R. (2025). *The Art Of Banquet: Teknik Melaksanakan Operasional Banquet*. Deepublish.
- Sihite, R. (2016). *Hotel Management (Pengelolaan Hotel)*. Penerbit SIC.

Zulkarnain, W., & Sumarsono. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. PT Remaja Rosda Karya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI