

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan evaluasi selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang telah penulis lakukan di Hotel Royal Ambarrukmo dapat disimpulkan bahwa:

1. Seluruh *waiter/waitress* di Hotel Royal Ambarrukmo bertugas dan bertanggung jawab dalam mengatur, menangani dan memberikan pelayanan sesuai *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang sudah ditetapkan Hotel kepada tamu yang menginap maupun tidak, agar pelayanan yang diberikan kepada tamu sesuai standar dan keinginan.
2. Upaya *Food and Beverage Service* dalam meningkatkan *profesionalisme waiter/waitress* hotel Royal Ambarrukmo, adalah dengan pelatihan yang dilakukan rutin setiap satu bulan sekali, dimana pelatihan tersebut hal pokok yang sering disampaikan adalah materi mengenai cara memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dan cara memberikan pelayanan sesuai dengan standar hotel. Koordinasi antara *Food and Beverage Service Supervisor* maupun *Food and Beverage captain* terhadap *waiter/waitress* akan menentukan berjalan nya dengan lancar operasional dengan cara melakukan pengawasan secara langsung dilapangan pada saat operasional yang dimaksudkan untuk melihat secara langsung kendala kendala yang terjadi atau hal yang mengganggu jalannya operasional agar semua kendala dapat teratasi dengan baik.

3. Adanya kendala yang dihadapi *waiter/waitress* dalam menjalankan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) merupakan sebuah tantangan yang harus di selesaikan dengan bijaksana dan memiliki solusi yang tepat. Kendala yang dihadapi *waiter/waitress* dapat dijadikan sebuah motivasi untuk maju dan lebih baik lagi. Dari penelitian yang telah dilakukan peneliti diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan *waiter/waitress* berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan tamu khususnya di Hotel Royal Ambarrukmo.

B. Saran

Berdasarkan evaluasi selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang telah penulis lakukan di Hotel Royal Ambarrukmo dapat memberi saran bahwa:

1. Lebih menegaskan *standar operasional prosedur* (SOP) yang sudah ditetapkan guna memberikan pelayanan kepada tamu sesuai dengan standar hotel.
2. Dalam upaya yang diterapkan oleh *Food and Beverage service* Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta disarankan perlu lebih ditingkatkan lagi koordinasi antara bagian *Food and Beverage Service* dengan *department* lainnya.
3. Karyawan hotel sebagai aset utama perusahaan perlu mendapat perhatian yang sewajarnya, dalam hal kesejahteraan salah satu yang dirasakan cukup mendesak adalah pengembangan fasilitas ruang makan atau kantin

karyawan serta meningkatkan disiplin kerja karyawan dan sebaiknya penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono (2001:6). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, C.V. Alfabeta, Bandung.
- Atmawati dan Wahyudin. (2004:55). “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall*”, Tesis, Program Pasca Sarjana UMS, Surakarta.
- A.W Marsum.(2005:90). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Bartono dan Ruffino.(2005:2). *Food Product Management di Hotel dan Restoran*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Kotler, P. (2002:83). *Manajemen Pemasaran,Edisi Milenium*. Jakarta: PT.Prehalindo.
- Larasati, Sri.(2016:71).*Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Lawson, Fred, *Hotel, Motel and Condominium Design Planning and Maintenance*, Architecture Pres Ltd, London, (1976:27).
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. (2011:74). *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Erlangga: Jakarta.
- Rachman, Arif Abd. (2005;113). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soenarno, Adi.(1995:205). *Kamus istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa.
- Tarmoezi. (2000:21). Pelajaran.co.id “*Pengertian Hotel Menurut Ahli , Karakteristik dan Jenis-Jenis Hotel Terlengkap*”.
- Tjiptono, Fandy. (1997:27). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- <https://curupekspress.disway.id/read/045645715/apa-itu-fb-ini-penjelasan-definisi-hingga-tugas-tugasnya>
- <https://letohotel.blogspot.com/2016/12/hubungan-food-beverage-department.html>
- http://repository.ampta.ac.id/943/2/BAB%202%20-%20BAB%204_opt.pdf
- <https://travel.kompas.com/read/2012/02/07/11035971/Hotel.Ambarrukmo.Legend.yang.Kembali.Hidup?page=all>

<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-waiter-waitress/>

<https://www.pelajaran.co.id/pengertian-hotel-menurut-ahli-karakteristik-dan-jenis-jenis-hotel/>

<https://www.royalambarrukmo.com>

LAMPIRAN GAMBAR

FB Service Schedule																												
Feb-23																												
Outlet	Name	Position	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Prior				Taken				Add				Balance				Total Leave		
			06-Feb	07-Feb	08-Feb	09-Feb	10-Feb	11-Feb	12-Feb	13-Feb	UL	DP	PO	AL	EO	UL	DP	PO	AL	EO	UL	DP	PO	AL	EO			
Occupancy			445	445	445	445	445	445	445																			
Samsara	Andrias	Asst Restaurant & Bar Manager	ON	ON	ON	ON	ON	ON	ON	0	0	1	12	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Rahmat Dwi Widodo	FB Supervisor - Restaurant	7	7	7	7	7	7	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Nur Lina Ayu R	FB Captain - Restaurant	6	6	6	6	6	6	6	6	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ega Hari Satama	FB Attendant - Restaurant	23	23	23	23	23	23	23	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Muhammad Bilal	FB Attendant - Restaurant	20	20	20	20	20	20	20	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Bupat	FB - Attendant	6	6	6	6	6	6	6	6	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Fikri	FB - Attendant	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Guntur	FB - Attendant	6	6	6	6	6	6	6	6	0	4	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ahmad	Trainee	13	13	13	13	13	13	13	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Qiqi	Trainee	6	6	6	6	6	6	6	6	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Widia	Trainee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sultan	Trainee	23	23	23	23	23	23	23	23	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Deo	Trainee	6	6	6	6	6	6	6	6	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Alvin	Trainee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Jella	Trainee	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Nur Madrim Saif	On Call	See You When I See You								0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Zary	Trainee	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Nurin	Trainee	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	M Rafli Hidayat	On Call	See You When I See You								0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Husnul Khotimah	On Call	See You When I See You								0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Dika	Trainee	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Hamid	Trainee	13	13	13	13	13	13	13	13	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Melita	Trainee	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Early Morning			10	8	8	8	10	10	10																		
Morning			1	1	0	1	1	1	1																			
Middle			3	0	0	0	0	0	0																			
Evening			0	2	3	4	4	4	4																			
Night			2	2	2	2	2	2	2																			
Total Manning			15	12	14	16	17	18	18																			
Lobby Lounge	Bokey	FB Supervisor - Bar	15	15	15	15	15	15	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Allfan Itham Maulana	FB Captain - Bar	13	13	13	13	13	13	13	0	0	1	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Saefira Putri	FB Bartendris	15	15	15	15	15	15	15	15	0	1	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Achmad Akris	FB Bartender- Res & Lounge	15	15	15	15	15	15	15	15	0	0	1	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Fahmul Musazir	FB - Attendant	10	10	10	10	10	10	10	10	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Nico	Trainee	13	13	13	13	13	13	13	13	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Silvi	FB Sales	20	7	7	7	7	7	7	7	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Vacant																												
Punika	Liana Rahmawati	FB - Captain	13	13	13	13	13	13	13	0	4	0	11	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Abdan Haidar	FB - Attendant	8	8	8	8	8	8	8	8	0	5	0	11	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ferdi Pradana	FB - Barista	16	16	16	16	16	16	16	16	0	3	0	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Dinda	FB - Attendant	8	8	8	8	8	8	8	8	0	3	0	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Titi	FB - Attendant	13	13	13	13	13	13	13	13	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Azqi	Trainee	16	16	16	16	16	16	16	16	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Auri	Trainee	10	10	10	10	10	10	10	10	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rilo	Trainee	8	8	8	8	8	8	8	8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Banquet	Arief Dicka Pratama	Banquet Operation Manager	ON	ON	ON	ON	ON	ON	ON	0	0	0	12	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Nuri Usman Witomo	Asst Banquet Operation Manager	7	7	7	7	7	7	7	7	0	0	0	15	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Suharyono	FB Captain - Banquet	14	14	14	14	14	14	14	14	0	0	0	14	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Agung Prasetyo	FB Captain - Banquet	7	7	7	7	7	7	7	7	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Nurchayyo Kurniawan	FB Attendant - Banquet	14	14	14	14	14	14	14	14	0	1	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Vacant																											
	Valentino Bagus Bellano	FB Attendant - Banquet	14	14	14	14	14	14	14	14	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Adi Prasetyo	FB Attendant - Banquet	14	14	14	14	14	14	14	14	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Adhitya Rahmat F	FB Attendant - Banquet	7	7	7	7	7	7	7	7	0	3	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Yannusa Hasna Zhafrah	FB Attendant - Banquet	7	7	7	7	7	7	7	7	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ayub Budi Setyawan	FB Attendant - Banquet	10	10	10	10	10	10	10	10	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Danni Mulandaru	FB Attendant - Banquet	14	14	14	14	14	14	14	14	0	0	0	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Arvin	Trainee	14	14	14	14	14	14	14	14	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Atala	Trainee	14	14	14	14	14	14	14	14	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0								



SURAT IJIN TUGAS PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, kabag PKL STP AMPTA Yogyakarta, memberi tugas kepada mahasiswa dan dosen yang namanya tersebut di bawah ini :

No.	Nama	No. Mhs	Pembimbing	Program Studi
1.	Azqi Fathul Aji	120109681	Hamdan Anwari, S.Pd,.M.Pd.BI	D III PERHOTELAN

Untuk melaksanakan dan membimbing PKL di hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta alamat : Jl. Laksda Adisucipto No.81, Ambarukmo, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

Selama 6 (enam) bulan, mulai dari tanggal 02 Agustus 2022 sampai 02 Februari 2023 dengan ketentuan :

- 1. Menaati peraturan / disiplin kerja di industri / di perusahaan.**
- 2. Dilaksanakan sesuai dengan jadwal / di luar perkuliahan.**

Surat Ijin / Tugas PKL ini diberikan untuk dipergunakan dan dilaksanakan dengan sebaik baiknya. Setelah selesai agar melaporkan hasilnya. Kepada yang berkepentingan kiranya maklum dan berkenan memberikan bantuan seperlunya.




Ammenities



Samazana Team



Halloween Punika Deli



NAMA MAHASISWA : Azzi FATHUL Aji

NO. MAHASISWA : 120109601

JUDUL PENELITIAN : "Uraian waiter/waitress dalam Meningkatkan Pelayanan Untuk Kepuasan tamu"

NAMA PEMBIMBING I : HAMDAN ANUMATI, S.Pd., M.Pd NAMA PEMBIMBING II :

NO	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF	NO	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	31 Mei 2023	Gambar di perjelas.				Time news review	
		Sejajar & kalimat dalam paragraf.		5/6/23		jawab rumusan masalah di bab 1	P
		paragraf harus sejajar. daftar pustaka ditulis keenerensi dan daftar .		8/6/23		Rapikan penulisan halaman dan daftar pustaka dibulatkan	P
		dan judul buku. kata pengantar nomor 2 bimbingan.		12/6/23		Batas penulisan	P
		nomor halaman buku		12/6/23		AC	P

Lembar Bimbingan



Sertifikat Praktek Kerja Lapangan

ROYAL AMBARRUKMO
YOGYAKARTA

FORM PENILAIAN ON THE JOB TRAINING

NAME : AZQI FATHULAJI
SCHOOL : STP AMPTA
DEPT/SECTION : FOOD & BEVERAGE SERVICE
PERIOD : 2 AUGUST 2022 - 3 FEBRUARY 2023

photo

NO	EVALUATION CRITERIA	GRADE
ATTITUDE		
1	GROOMING & HOSPITALITY Ketaatan pada Standard Grooming, menunjukkan perilaku yang mengacu pada Value Perusahaan.	3.50
2	MOTIVATION Menunjukkan semangat dan kemauan untuk belajar.	3.00
3	RESPONSIBILITY Bekerja secara tuntas sesuai ketentuan yang berlaku.	3.00
4	COOPERATIVENESS Menunjukkan perilaku kerjasama dalam tim.	3.50
5	ATTENDANCE Tingkat kehadiran dan ketepatan waktu	3.00
KNOWLEDGE & SKILL		
6	JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang bidang tugas.	3.00
7	QUALITY OF WORK Kualitas kerja, termasuk ketepatan dan kerapihan	3.50
8	JOB SPEED Dapat mengikuti ritme kerja sesuai ketentuan.	3.00
9	INITIATIVE Menunjukkan inisiatif dalam melaksanakan tugas.	3.00
10	IMPROVEMENT ACHIEVED Kemajuan yang dicapai selama On the Job Training	3.50

TOTAL SCORE : 32.00
GRADE : 3.20 (TOTAL SCORE / 10)
RATING : Good

Yogyakarta, 11 February 2023


Andrias Hernianto
 Restaurant & Bar Manager


Vincent Rudy Ardita
 Asst. Training Manager

Scoring antara 1 - 4, dengan rating berikut ini:

3,50-4,00 : Excellent
3,00-3,49 : Good
2,50-2,99 : Fair
1,50-2,49 : Below Average
0,00-1,49 : Poor

Royal Ambarrukmo Yogyakarta
Jalan Laksda Adisucipto No. 81
Yogyakarta 55281 - INDONESIA
P. +62-274 488 488
F. +62-274 488 789
info@royalambarrukmo.com
www.royalambarrukmo.com

Form Penilaian

SURAT KETERANGAN
BEBAS ON THE JOB TRAINING

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

Nama : AZGI FATHUL AJI

NIM : 120109681

Jurusan : D3

1. Telah menyerahkan Laporan On The Job Training periode :

a. 2022-2023 Di : STP AMPTA Yogyakarta

b. Di :

2. Telah menyelesaikan On Job Training periode :

a. 2022-2023 Di : Hotel Royal Anwarutomo Yogyakarta

b. Di :

3. Telah menyelesaikan periode :

a. Di :

Yogyakarta, 21 Juni 2023

Tutor Training Stipar AMPTA





Angela Ariani,SH,M.M.

Surat Keterangan Bebas On The Job Training