

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di departemen *Food and Beverage* bagian *Service* di Indoluxe Hotel Jogjakarta, dapat disimpulkan bahwa:

1. Seorang *waiter/waitress* mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam hal mengatur, menangani, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh pihak hotel kepada tamu yang menginap maupun tidak, agar pelayanan yang diberikan kepada tamu sesuai standar dan keinginan. Kualitas pelayanan kepada tamu juga mempengaruhi keberhasilan perusahaan.
2. Menjadi seorang *order taker* harus bisa mempromosikan menu yang ada di hotel dan menawarkan promo *monthly* supaya mencapai target penjualan.
3. Kendala yang dihadapi oleh penulis dan seluruh karyawan Indoluxe Hotel Jogjakarta adalah kurangnya komunikasi, kurangnya tenaga disaat *occupancy* tinggi, kekurangan *equipment*. kendala tersebut merupakan sebuah tantangan yang harus diselesaikan dengan solusi yang tepat.

Kendala tersebut bisa dijadikan motivasi bagi seluruh karyawan untuk bisa lebih maju dan lebih baik.

B. Saran

Dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan masukan atau saran dengan harapan dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan bagi pihak Indoluxe Hotel Yogyakarta diantaranya sebagai berikut:

1. Komunikasi antar sesama staff dan juga *trainee* di *Food and Beverage Department* maupun dengan departemen lain agar ditingkatkan lebih baik lagi supaya tidak terjadi miskomunikasi dan keluhan tamu.
2. Selalu menjaga *hygiene* dan *sanitasi* alat untuk membuat produk minuman dan selalu menjaga area kerja termasuk *pantry*.
3. Melengkapi fasilitas kerja yang kurang dan memperbaiki fasilitas yang rusak agar pekerjaan dapat dilakukan lebih maksimal.
4. Penerapan jam kerja yang baik agar tidak terjadi *over time*.
5. Melakukan *bri-fieng* setiap pergantian *shift* untuk semua karyawan dan *trainee* di departemen *Food and Beverage Service*.

DAFTAR PUSTAKA

Afsheena, Farrah. (2023). *A La carte: Pengertian, contoh menu, karakteristik, dan kelebihannya*.

Ahmad, Fahri. (2013). *Pengertian Waiter dan Waitress: Perbedaan, Tugas & Tanggung Jawab*.

Dwi, Avina. (2020). *IR – Perpustakaan Universitas Airlangga*. Surabaya

Faturohman Topan. (2018). *Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Saffron Restoran Four Points By Sheraton Hotel Bandung*, hlm. 10. Universitas Bina Sarana Informatika. Bandung

Hafiza, Luthvia. (2014). *Penanganan taking order pada Marriott Café di JW Marriot Hotel Medan*. Medan

Hurdawati, Parantika. (2018:7). *Standarisasi Dapur Dalam Menunjang Pengolahan Makanan di Rio City Hotel Palembang*. Universitas Bina Darma. 2019.

M. Prawiro (2023). *Pengertian Hotel: Sejarah, Jenis, Karakteristik, dan Klasifikasi Hotel*.

Maria, Rizka. (2022). *Food and Beverage Service: Penjelasan Definisi Hingga Tugas-Tugasnya*.

Muhammad, Afsal. (2022). *6 Cara Jadi Waiter di Hotel yang Baik dan Profesional*.

Surat Keputusan Menparpostel No.KM/37/PW.340/MPPT-86 tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel, Bab 1, Ayat (b). Klasifikasi Hotel.

LAMPIRAN

INDOLUXEHOTEL
J O G J A K A R T A

IHL-DIII50-01-26

Certificate of Appreciation

This is to certify that

Nabila Elya Pratika

Has Completed the Training Programs at

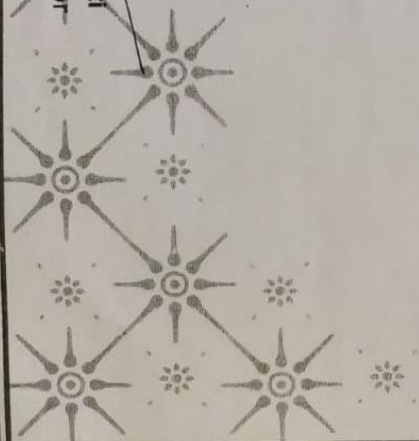
Food & Beverage Service

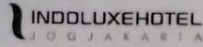
22 August 2022 - 22 February 2023

Dimas Nofrivanto
General Manager

INDOLUXEHOTEL

Ari Widyastruti
HC Coordinator





JOB TRAINING EVALUATION FORM

Name of trainee : Nabila Elsy Prastika
 Department : Food & beverage Service
 Period : 22 August 2022 - 22 February 2023

CRITERIA	SCORE					REMARK
	A 36-40	B 28-35	C 20-27	D 12-19	E 08-11	
1. JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang pekerjaan	37					
2. QUALITY OF WORK Kualitas Pekerjaan	36					
3. EFFICIENCY OF WORK Efisiensi kerja		35				
4. ATTENDANCE Kehadiran	39					
5. PUNCTUALITY Kedisiplinan	36					
6. COMMUNICATION Kemampuan berkomunikasi		33				
7. LEARNING NEW PROCEDURES & TASKS Kemampuan belajar prosedur & tugas baru		34				
8. SERVICE ORIENTED Berorientasi terhadap pelayanan		35				
9. ATTITUDE Sikap & tingkah laku		35				
10. RESPONSIBILITY Tanggung jawab	38					
11. MOTIVATION Motivasi	36					
TOTAL SCORE	394					
OVERALL RESULT	394 : 11 = 35.8 (B)					
ABSENCE :	With permission :1..... days Without permission :0..... days Sick with Doctor's Certificate :0..... days					

Evaluated by,

Rizki Sigit Nugroho Putra
 Food and Beverage Supervisor

Approved by,

Pratama Danu Dirgantara
 Food and Beverage Manager

Acknowledge by,

Ari Widvastuti
 Human Capital Coordinator

ACHIEVEMENT :
 A. 36-40 : Outstanding
 B. 28-35 : Good
 C. 20-27 : Meet Standard

D. 12-19 : Bellow Standard
 E. 08-11 : Very Poor

Indoluxe Hotel Jogakarta
 Jl. Palagan Tentara Pelajar, No. 106, Sleman, Yogyakarta 55581 - Indonesia
 T. +62 274 8722388, F. +62 274 8722377, reservations@indoluxehotel.com
 www.indoluxehotel.com



