

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis melakukan riset dan penelitian di Eastparc Hotel Yogyakarta, penulis mendapatkan banyak sekali pengalaman dan pengetahuan baru. Adapun kesimpulan yang penulis dapat sampaikan berdasarkan rumusan dan pembahasan masalah pada bab sebelumnya diantaranya, sebagai berikut:

1. Tugas dan tanggung jawab di setiap pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur adalah sesuatu hal yang wajib dilakukan oleh setiap *waiter/waitress* di Verandah Alfresco *Restaurant* Eastparc Hotel Yogyakarta. Hal itu karena *waiter/waitress* adalah petugas yang langsung berhadapan dengan para tamu. *Waiter/waitress* juga memiliki peran penting untuk memeriksa pelanggan bahwa mereka menikmati makanan dan minuman yang disajikan, memastikan kebersihan area *restaurant* dan meminimalisir sesuatu hal yang nantinya bisa menimbulkan *complaint*. Contohnya saat melakukan *taking order* sebelumnya menanyakan apakah ada alergi pada bahan makanan tertentu agar bisa disesuaikan dengan makanan yang akan dipesan.
2. Kepuasan konsumen adalah hasil ketika *waiter/waitress* sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Berbagai cara yang dilakukan *waiter/waitress* di Verandah Alfresco *Restaurant* Eastparc Hotel Yogyakarta dalam menunjang kepuasan tamu adalah dengan menanyakan respon tentang produk, memberikan pelayanan konsumen terbaik selama transaksi, menjaga

fasilitas *restaurant* senyaman mungkin, merespon feedback pelanggan yang positif maupun negatif dengan solutif, dan menjunjung tinggi nilai kejujuran.

B. Saran

Setelah penulis menarik kesimpulan dari permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis mengemukakan beberapa saran. Yaitu :

1. *Waiter/waitress* yang mendapat *section cashier/ambassador* hendaknya membawa alat tulis dan *notepad* kecil sehingga bisa disimpan didalam saku dan berguna untuk menulis semua pekerjaan yang perlu di *overhandle* kepada *shift* selanjutnya agar tidak lagi terjadi misskomunikasi serta tujuan dalam menunjang kepuasan tamu dapat terwujud.
2. *Supervisor* hendaknya menyediakan dua *greater* pada saat *breakfast* agar tugas dan tanggung jawabnya berjalan dengan lancar sehingga tidak menimbulkan *complaint* yang dapat menghambat terwujudnya kepuasan tamu.
3. Kerja sama antara *waiter* dan *waitress* bisa lebih ditingkatkan, agar tugas dan tanggung jawab di setiap harinya dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Binus University. 2008. "Struktur Organisasi Food and Beverage Service" <https://slideplayer.com/slide/3985622/>. Diakses pada tanggal 9 April 2022.
- Eastparc Hotel Yogyakarta. 2022. "*Fasilitas Eastparc Hotel Yogyakarta*" [.https://www.eastparcotel.com/](https://www.eastparcotel.com/). Diakses pada tanggal 8 April 2022.
- Gramedia Blog. 2022. "Pengertian Hotel dan Karakteristiknya" <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-hotel/>. Diakses pada tanggal 8 April 2022.
- Ilmu Perhotelan. 2020. "Jenis -jenis Table Setting" <https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/jenis-jenis-table-setting-dan-cara.html>. Diakses pada 24 april 2022.
- Investree. 2021. "Pengertian Food and Beverage Service Department" <https://blog.investree.id/bisnis/apa-itu-food-and-beverage-service-simak-pengertiannya/>. Diakses pada 10 April 2022.
- Mahasiswa Perhotelan. 2016. "Hubungan Food and Beverage Department dengan Department lain" <https://letohotel.blogspot.com/2016/12/hubungan-food-beverage-department.html>. Diakses pada tanggal 8 April 2022.
- Martayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi Offset.

LAMPIRAN

Nomor : 1023/Q.AMPTA/VII/2021
Hal : Permohonan On The Job Training

Yogyakarta, 26 Juli 2021

Kepada Yth.
Bapak Riza Hamdi
Human Resources Department
Eastparc Hotel
Yogyakarta

Dengan hormat,
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan On The Job Training di Eastparc Hotel Yogyakarta selama 6(Enam)bulan bagi mahasiswa kami :

Daftar Nama Mahasiswa : Terlampir

Daftar riwayat hidup,Pas foto,Surat pernyataan bersedia mentaati peraturan yang berlaku,Fotocopy Surat keterangan dokter,Fotocopy Asuransi kesehatan, Fotocopy Kartu Hasil Studi terakhir,Fotocopy Kartu Tanda Penduduk/Kartu mahasiswa dan format Evaluasi Job training,akan dibawa oleh mahasiswa yang bersangkutan,pada saat melaksanakan interview/briefing.

Atas terkabulnya permohonan ini,kami ucapkan terima kasih

Hormat kami,

Drs.Prihatno, MM

Cc.File

LAMPIRAN DAFTAR NAMA MAHASISWA

NO	NIM	NAMA	DEPARTEMEN
1	119109643	Yolanda Mega Kartika	Front Office
2	119109641	Tarlin Tashya Meiseffi A P I	Pastry
3	119109658	Endrick Brahmana	Housekeeping
4	119109661	Irenanda Milbreja Br.S	Pastry
5	119109671	Puspita Pamela	F&B Service
6	119109587	Briyan Rilo Pambudi	F&B Product
7	119109594	Galih Prasetya Nugroho	F&B Product
8	119109592	Farisna Ayuning Tyas	F&B Product
9	119109599	Krisna Surya Fernanda	Front Office
10	119109605	Much Fachrurrozi	Bar
11	119109655	Chatarina Eta Chintia	Kitchen
12	119109591	Esa Biqis Safa	F&B Service
13	119109648	Anita Zahra	Housekeeping
14	119109559	Diah Aisyah	Housekeeping
15	119109645	Albertus Krisma Nova	Kitchen
16			

Yogyakarta, 27 Agustus 2021

No : EPH/HRD/SKL/10/VII/2021

Hal : Surat Penyampaian Keputusan Hasil Seleksi OJT

Yth. Kepala
Sekolah Tinggi Pariwisata
AMPTA
di tempat

Dengan hormat,

Bersama dengan ini, kami dari *Human Resources Department* Eastparc Hotel Yogyakarta memberitahukan bahwa :

No	Nama	Department	Periode
1	Briyan Rilo Pambudi	<i>Food & Beverage Product</i>	<i>03 August 21 - 03 February 22</i>
2	Galih Prasetyo Nugroho	<i>Food & Beverage Product</i>	<i>03 August 21 - 03 February 22</i>
3	Endrik Brahmana	<i>Housekeeping</i>	<i>09 August 21 - 09 February 22</i>
4	Krisna Surya Fernanda	<i>Food & Beverage Service</i>	<i>14 August 21 - 14 February 22</i>
5	Esa Biqis Safa	<i>Food & Beverage Service</i>	<i>03 August 21 - 03 February 22</i>
6	Puspita Pamela	<i>Food & Beverage Service</i>	<i>16 Augsut 21 - 16 February 22</i>
7	Anita Zahra	<i>Housekeeping</i>	<i>05 September 21 - 05 Maret 22</i>
8	Dyah Aisyah	<i>Housekeeping</i>	<i>11 September 21 - 11 Maret 22</i>
9	Albertus Krisma Nova	<i>Food & Beverage Product</i>	<i>18 September 21 - 18 Maret 22</i>

Dinyatakan **LOLOS** dan dapat mengikuti proses *On the Job Training* di Eastparc Hotel Yogyakarta.

Demikian informasi ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,


eastparc
Y O G Y A K A R T A

Riza M. M.
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

Director of Human Resources



SURAT IJIN/TUGAS PRAKTEK KERJA LAPANGAN

No. :

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	Puspita Pamela	119109671	Ibu Dra. Enny Mulyantari, M.M.	Perhotelan

Untuk melaksanakan dan membimbing Praktek Kerja Lapangan di Eastparc Hotel Yogyakarta alamat Jalan Laksda Adisucipto KM. 6.5 No. 1, Ngentak, Caturtunggal, Kec, Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281 selama 6 (enam) bulan, mulai tanggal 16 Agustus 2021 sampai dengan 16 Februari 2022. dengan ketentuan:

1. Mentaati peraturan/disiplin kerja di industri/perusahaan.
2. Dilaksanakan sesuai jadwal/di luar perkuliahan.

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

Yogyakarta, 16 Agustus 2021

(.....)



KESAN DAN REKOMENDASI INDUSTRI TERHADAP PRAKTIKAN

Nama Industri : Eastparc Hotel Yogyakarta
Alamat : Jalan Laksda Adisucipto KM. 6.5 No. 1, Ngentak, Caturtunggal, Kec, Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281
Nama Pembimbing : Ewu Agus Sasanto
Jabatan : ASS. R.M.
Nama Mahasiswa : Puspita Pamela
No. Mahasiswa : 119109671
Program Studi : Perhotelan

Berdasarkan catatan dan pengamatan kami, mahasiswa tersebut di atas yang melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada Industri/Perusahaan kami selama 6 (enam) bulan, dari tanggal 16 Agustus 2021 s.d 16 Februari 2022 dinyatakan:


- Sangat Memuaskan
- Memuaskan
- Cukup
- Kurang

Selanjutnya, sampai batas akhir masa Praktek Kerja Lapangan mahasiswa tersebut di atas (tidak mempunyai/mempunyai *) tanggungan berupa pinjaman buku, alat servis, dan peralatan lainnya pada perusahaan/industri kami.

Di samping itu, kami memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Terus Belajar.
2. Asah krus kemampuan di Bidang Hard and Bereage.
- 3.

Yogyakarta, 16 Februari 2022
Pembimbing Industri,


17/2/2022
EWS
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

CERTIFICATE

007/OJT-CRTFT-EPH/II-2022

This is to certify that



PUSPITA PAMELA

Has completed on the job training
at Food and Beverage Service Department
From August 16th, 2021 until February 16th, 2022

Yogyakarta, February 16th, 2022


Kristian Ezau Malaihollo
Director of Food & Beverage


Riza M. Hamdi
Director of Human Resources


Wahyu Eko Sutopo
General Manager

www.eastparhotel.com

Jl. Laksda Adisucipto Km 6.5 Seturan Yogyakarta 55281 Indonesia
T +62 274 493 2000 F +62 274 493 2222 E info@eastparhotel.com

TRAINEE APPRAISAL REPORT

NO	POINT TO CHECK	SCORE
1	Willing to Learn <i>Kemauan untuk Belajar</i>	8.00
2	Job Knowledge <i>Pengetahuan Kerja</i>	8.00
3	Quality of Work <i>Kualitas Kerja</i>	8.00
4	Dependability <i>Keandalan</i>	8.00
5	Attendance <i>Kehadiran</i>	8.00
6	Performance <i>Kinerja</i>	8.00
7	Communication <i>Komunikasi</i>	8.00
8	Relation with Others <i>Hubungan dengan Rekan Kerja</i>	8.00
9	Motivation <i>Motivasi</i>	8.00
GRADE <i>(Total Score : 9)</i>		8.00

Remark:	9-10	Outstanding
	7-8	Good
	5-6	Fair
	3-4	Poor
	1-2	Failed