

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan berdasarkan pengalaman praktik kerja lapangan yang telah penulis lakukan selama 6 bulan sebagai *waiter* yang bertugas saat *breakfast*, *lunch* dan *dinner* serta berbagai kendala yang terjadi, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagai *waiter* untuk meningkatkan pelayanan pada saat *breakfast*, *lunch* dan *dinner* adalah dengan melakukan tugas-tugasnya menurut dengan standar operasional yang telah di tentukan. Selain itu dengan memiliki sikap yang baik dan sesuai maka pelayanan akan dapat semakin meningkat.
2. Berbagai kendala terjadi pada saat *breakfast*, *lunch* dan *dinner*, terutama pada saat *breakfast* karena jumlah tamu yang hadir cukup banyak. Namun dengan adanya kerja sama antara departemen dan *staff* lain serta dengan menambah wawasan ilmu diri sendiri, maka kendala yang terjadi dapat diatasi atau bahkan dapat dicegah.

B. Saran

Dari Kesimpulan diatas, penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak *management* hotel supaya kualitas operasional yang ada di hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta dapat meningkat dan pekerjaan menjadi lebih mudah. Berikut saran yang dapat penulis berikan:

1. Sebaiknya lebih memperhatikan pada jam-jam tertentu pada saat sesi *breakfast* supaya *staff* dapat mempersiapkan lebih dahulu apabila tamu yang datang ke restoran secara bersamaan dan dalam jumlah yang banyak.
2. Lebih baik untuk mempersiapkan tambahan *staff* melalui *casual* atau meminjam *staff* dari *Banquet Department* untuk membantu operasional apabila telah mengetahui akan terjadi lonjakan jumlah tamu yang datang saat *breakfast, lunch dan dinner*.
3. Untuk *layout* karena sudah tidak bisa di ubah lagi, penulis memiliki suatu solusi dengan memindahkan *section* yang dikira agak mengganggu ke area yang lebih agak leluasa supaya dapat memudahkan tamu atau *waiter* mengambil hidangannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung:
Alfabeta.
- Agus Mertayasa, I Gede. 2012. Food and Beverage Service Operational.
Yogyakarta: Andi.
- Komar, R. 2014. Hotel Management. Jakarta: PT Grasindo
- Lawson, Fred, 1976. Hotel Motels and Condominium (Design Planning and
Maintenance), First Publish Great Britain by The Architectural Press LTD,
London.
- Rumekso, SE. 2002. Housekeeping Hotel, Yogyakarta: ANDI.
- Sihite, Richard, 2000, Hotel Management (Pengelolaan Hotel), Surabaya: Penerbit
SIC.