

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

A. Kesimpulan:

Waiter/waitress telah menjalankan peranannya di *Ramayana Restaurant Hotel The Jayakarta Yogyakarta* yakni memberikan pelayanan yang prima disertai dengan keramahtamahan baik kepada tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel. Dalam melaksanakan peranan, tugas serta tanggung jawab yang telah dibuat oleh *food and beverage service* di Hotel The Jayakarta Yogyakarta, semuanya telah dilaksanakan dengan baik dan benar oleh *waiter* yang ada di *Ramayana Restaurant Hotel The Jayakarta hotel*

Standart Operational Procedure (SOP) dalam melayani tamu di restaurant menjadi acuan seorang *waiter* dalam melayani tamu dari awal datang sampai meninggalkan *restaurant*. Keseluruhan *Standart Operational Procedure (SOP)* yang sudah ditentukan oleh *Ramayana Restaurant Hotel The Jayakarta Yogyakarta* telah dilaksanakan dengan baik oleh *waiter/waitress*, sehingga prosedur dalam melayani tamu akan selalu diperhatikan dan dijalankan untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik serta berkualitas sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)* yang ada di Hotel The Jayakarta Yogyakarta.

B. Saran

Saran yang bisa penulis sampaikan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh pihak industri, karyawan, *trainee* maupun tamu, maka penulis menyampaikan saran untuk pihak industri yang mana penulis melakukan praktek kerja lapangan. adapun beberapa saran yang mana penulis sarankan yaitu:

1. Hendaknya ada penambahan *staf* khususnya seorang *waiter/waitress* dikarenakan kurangnya *waiter/waitress* terutama saat restoran sedang ramai-ramainya, sehingga banyak tamu yang tidak segera dilayani oleh *waiter/waitress*
2. Tetap jaga hubungan kekeluargaan antar *departement*.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Dari Internet:

Admin.Materi.2021.” Pengertian Hotel Menurut Para Ahli –Karakteristik dan Jenis-Jenis”, <https://materibelajar.co.id/pengertian-hotel-menurut-para-ahli/> diakses 30 Mei 2022 pukul 7:00.

Jayakarta “Hotel The Jayakarta Yogyakarta”

<https://jayakartahotelsresorts.com/en/hotel/the-jayakarta-yogyakarta-hotel-spa>.diakses 12 Mei 2022 pukul 08:00.

Kosngosan.2019,”Tibs Menjadi waiter”,

<https://www.kosngosan.com/2019/08/tips-menjadi-waiter.html?m=1>

diakses 13 Mei 2022 pukul 13:00.

Sumber Dari Buku.:

Bagyono, 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: ALFABETA, cv

Atmodjo. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. .

Moekijat, M. 2008. *Penerapan Produktivitas dalam Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soekresno. 2001. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Soekresno, d. P. 1998. *Pramusaji Food and Beverage service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

LAMPIRAN



Lampiran 1, Sertifikat PKL Di Hotel The Jayakarta
Sumber : www.jayakartahotelresort.com

Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
Tempel Catartunggal, Depok Sleman, Yogyakarta. 55281.
PO. BOX. 162/SPP. Yogyakarta 55400
Phone / Fax. (0274)485115. Website : www.ampta.ac.id. e-mail : Info@ampta.ac.id

JOB TRAINING EVALUATION FORM

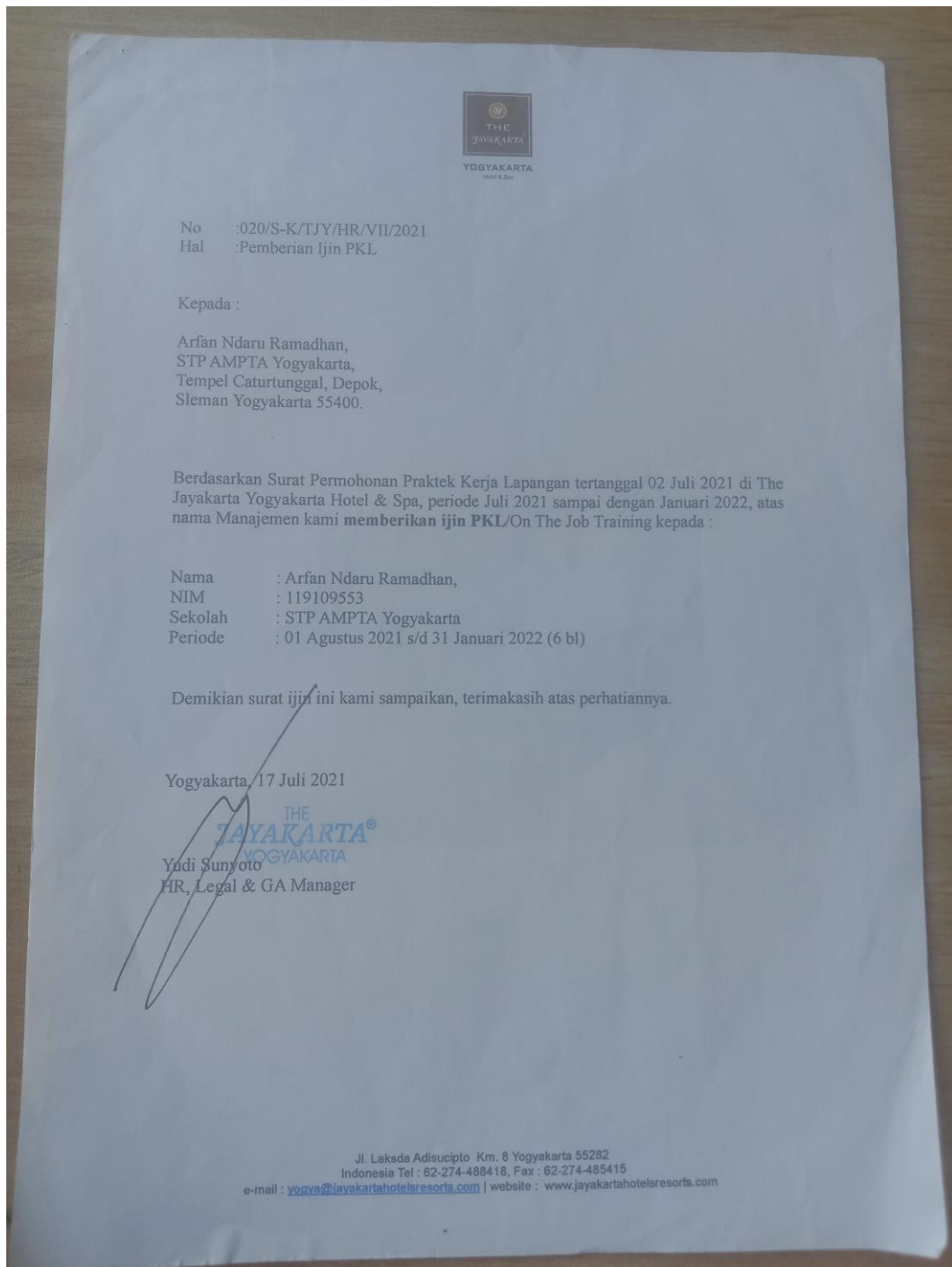
Name of trainee : A. T. Taa. Ndaru - R Hotel/Company : Jayakarta
Student Reg. No. : 1191095553 Department : FB Service
Period : From 1-8-2021 to 31-1-2022

CRITERION	SCORE					COMMENT
	A 36-40	B 28-35	C 20-27	D 12-19	E 08-11	
1. JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang pekerjaan		31				
2. QUALITY OF WORK Kualitas pekerjaan		35				
3. EFFICIENTCY OF WORK Efisiensi kerja		31				
4. ATTENDANCE Kehadiran	36					
5. COMMUNICATION Kemampuan berkomunikasi		35				
6. LEARNING NEW PROCEDURES & TASKS kemampuan belajar prosedur & tugas baru		31				
7. SERVICE ORIENTED Berorientasi terhadap pelayanan	36					
8. ATTITUDE Sikap & tingkah laku	36					
9. RESPONSIBILITY Tanggung jawab		35				
10. MOTIVATION Motivasi		35				
TOTAL SCORE	108	292				
OVERALL RESULT	350 : 10 = 35 (.....)					
ABSENCE	With permission : days					
	Without permission : days					
	Sick with Doctor's Certificate : days					

Acknowledged by: Personnel/Training Mgr. [Signature]
Approved by: Department Head, [Signature]
Evaluated by: Supervisor, [Signature]

ACHIEVEMENT :
A. 36-40 Outstanding : Beyond Standard
B. 28-35 Good : Expected Standard
C. 20-27 Satisfactory : Normal / Meet Standard
D. 12-19 Poor : Bellow Standard
E. 08-11 Very Poor : Unacceptable

Lampiran 2, Hasil Penilaian atau Evaluasi Selama Menjalani Praktik Kerja Lapangan di Hotel The Jayakarta Yogyakarta
Sumber : www.jayakartahotelresort.com



Lampiran 3, Surat Keterangan Penerimaan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dari Pihak Hotel

Sumber : www.jayakartahotelresort.com

