

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan evaluasi selama melaksanakan praktek kerja lapangan yang telah penulis lakukan di Hotel Royal Ambarrukmo dapat disimpulkan bahwa:

1. Adanya kendala yang dihadapi pramusaji dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah tantangan yang harus di selesaikan dengan bijaksana dan memiliki solusi yang tepat. Kendala yang dihadapi pramusaji dapat dijadikan sebuah motivasi untuk maju dan lebih baik lagi. Dari penelitian yang telah dilakukan peneliti diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pramusaji berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan tamu khususnya di Hotel Royal Ambarrukmo.
2. Seluruh Pramusaji di hotel Royal Ambarukmo memiliki tanggung jawab penuh dalam mengatur, menangani dan memberikan pelayanan sesuai standar yang sudah ditetapkan Hotel Demi kepuasan para tamu.
3. Di dalam pelayanan restoran sering dijumpai adanya ketidakpuasan tamu terhadap pelayana, baik terjadi karena faktor lama menunggu pesanan, salah antar pesanan,ditemukanya perbedaan harga yang tertera di buku menu dan di komputer kasir dan kasus-kasus lainnya yang sering terjadi.

Untuk menanganinya diperlukan suatu cara atau mekanisme yang mengatur tentang bagaimana menangani *complaint* dengan tepat.

Berikut cara menangani *complaint* di restoran:

- a. *Listening* (mendengarkan)
- b. *Apologize* (Minta maaf)
- c. *Suggestion* (Memberikan saran solusi)
- d. *Thank you* (Terimakasih)

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

Buku :

Agus, Sulastiyono.2011. *Management Penyelenggaraan Hotel*. Bandung:

Alfabeta. Bartono dan Ruffino.2005. *Food Product Management di Hotel dan Restoran*.Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Mertayasa, I Gede.2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.

Rachman, Arif Abd. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*.Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sri, Larasatu.2017. *Excellen Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.

Undang Undang :

Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No.KM.3/HK.001/MXP.02.1990. *Penggolongan Kelas Hotel*.

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.01/MPEK 2013. *Standar Usaha Hotel*.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI



