

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang penulis uraikan berdasarkan keterangan pada bab-bab sebelumnya, diantaranya: Seluruh Pramusaji bertugas dan bertanggung jawab dalam mengatur, menangani dan memberikan pelayanan sesuai *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang sudah ditetapkan Hotel kepada tamu yang menginap maupun tidak, agar pelayanan yang diberikan kepada tamu sesuai standar dan keinginan. Upaya *Food and Beverage Service* dalam meningkatkan *profesionalisme waiter/waitrees* adalah dengan pelatihan yang dilakukan rutin setiap satu bulan sekali, dimana pelatihan tersebut hal pokok yang sering disampaikan adalah materi mengenai cara memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dan cara memberikan pelayanan sesuai dengan standar hotel. Koordinasi antara *FB Service Supervisor* terhadap *Waiter/waitrees* akan menentukan berjalannya dengan lancar operasional dengan cara melakukan pengawasan secara langsung dilapangan pada saat operasional yang dimaksudkan untuk melihat secara langsung kendala-kendala yang terjadi atau hal yang mengganggu jalannya operasional agar semua kendala dapat teratasi dengan baik.

Adanya kendala yang dihadapi *Waiter/Waitrees* dalam menjalankan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) merupakan sebuah tantangan yang harus di selesaikan dengan bijaksana dan memiliki solusi yang tepat.

Kendala yang dihadapi Waiter/Waitrees dapat dijadikan sebuah motivasi untuk maju dan lebih baik lagi

B. Saran

Dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan masukan atau saran yang mungkin dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen yaitu Dalam upaya meningkatkan efektifitas guna mencapai standar pelayanan dan memperoleh keuntungan dari tamu: maka alangkah baiknya diadakan pengecekan kembali atas daya dukung di restaurant Hotel Grand Mercure dalam pelaksanaan *service* pada tamu: seperti buku menu yang dibuat lebih menarik dan berpariasi serta alat tulis yang bagus untuk mencatat pesanan tamu hotel sebagai asset utama perusahaan perlu mendapatkan perhatian yang sebesar-besarnya dalam hal kesejahteraan salah satu yang dirasakan Cukup mendesak adalah pengadaan fasilitas ruang makan karyawan serta meningkatkan disiplin kerja karyawan pada waktu istirahat maupun pada waktu kerja untuk berkelompok sama antara bagian departemen supaya lebih di tingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Anonim. 2012. SNI 1726:2012 *Tentang Tata Cara Perencanaan Amawan, Bayok (7 Februari 2013) Pengertian Pramusaji dan Tugas-Tugas Pramusaji.*

Jakarta Bartono. E.M, Ruffino.2016. *Food Product Management di Hotel dan Restoran.* Penerbit Tirta : Malang.

Komar, R. 2019. *Hotel Manajemen.* Edisi I. Jakarta: PT. Grasindo

Rachman. (2014). *Food and Beverages Management untuk Sekolah Pariwisata dan Pengelolaan Restoran.* Jakarta: Erlangga.

Soekresno. (2015). *Manajemen Food & Beverage Service Hotel.* Jakarta: Gramedia.

2. Jurnal

Tjipto, Atmoko. 2009.*Standar Operasional Prosedur Dalam Organisasi di f and b service*

Muhamadiyah: Malang. Widiastuti, Harjanti. 2010. *Peran waiter an waitress di struktur organisasi di f and b eparteme*

3. Website

<http://restorankitchen.blogspot.com/2012/03/hotel-food-and-beveragedepartement.html> (di akses pada tanggal 10 september 2016)

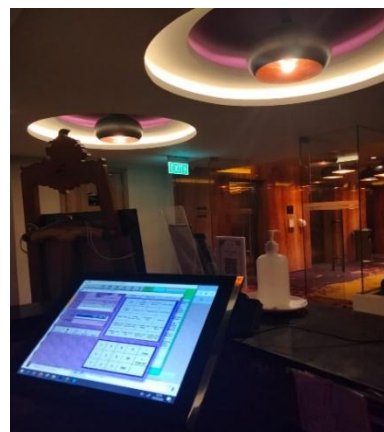
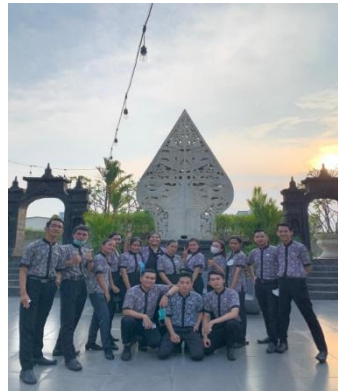
<http://zonainfosemua.blogspot.co.id/2011/01/pengertianrestaurant-.html>

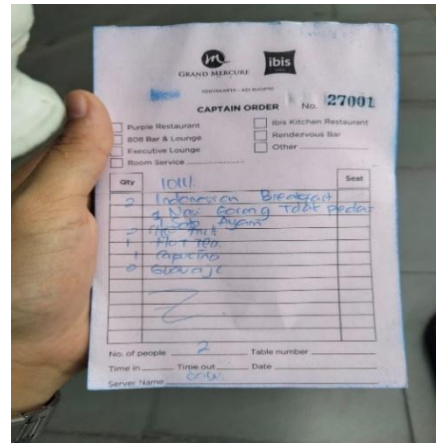
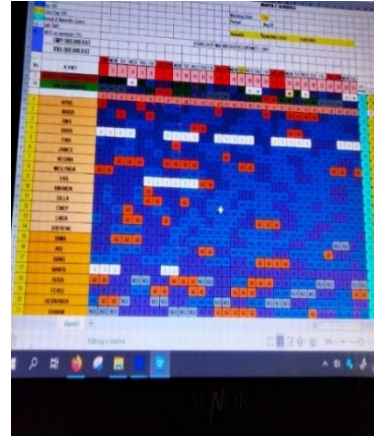
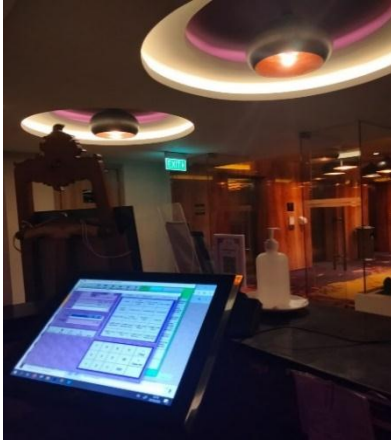
(diakses pada tanggal 8 agustus 2016) www.google.com.

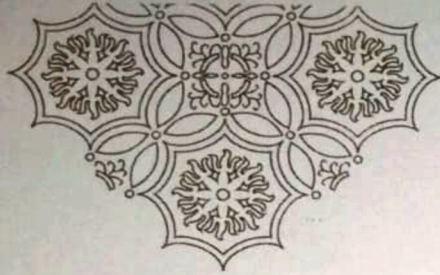
<http://ww.budihermanto.com/fungsi-tugas-dan-tanggung-jawab-seorang-waiter/>

<https://definisirestoran.blogspot.com/2013/01/pengertian-restoran.html>

LAMPIRAN







CERTIFICATE OF COMPLETION

PRESENTED TO

APRILIA SIAHAAN

Has successfully completed on the job training program at Grand Mercure & ibis Yogyakarta Adisucipto

Department : **F&B SERVICE**
Period : **12 MARET 2021 - 11 SEPTEMBER 2021**
Achieved score : **31 FROM 40**
Performance : Fair Good Excellent

Yogyakarta, 12 September 2021



Benjamin Castel
General Manager




GRAND MERCURE
YOGYAKARTA ADISUCIPTO



An ACCOR HOTELS brand



Jl. Laksda Adi Sucipto No. 80
Yogyakarta 55281, Indonesia
T. +62 274 292 4000 F. +62 274 292 4400
www.grandmercure.com www.ibis.com