

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Adapun hasil praktek kerja lapangan yang sudah dilaksanakan oleh penulis di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta pada food and beverage service department dapat disimpulkan bahwa :

- a. Standart Operational Procedure (SOP) dalam melayani tamu di restaurant menjadi acuan seorang waiter dalam melayani tamu dari awal datang sampai meninggalkan restoran. Keseluruhan Standart Operational Procedure (SOP) yang sudah ditentukan oleh Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta telah dilaksanakan dengan baik oleh waiter, 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 Grand Ambarrukmo Yogyakarta.

Waiter telah menjalankan peranannya di Restaurant Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta yakni memberikan pelayanan yang prima disertai dengan keramah tamahan baik kepada tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel.

- b. Pelayanan waiter kepada tamu harus senantiasa meningkat agar tamu yang berkunjung ke hotel merasa puas dan kembali lagi ke hotel.

Berikut adalah upaya peningkatan kinerja waiter untuk pelayanan tamu :

1. Melalui pelatihan yang diadakan rutin setiap satu bulan sekali. Di dalam pelatihan tersebut hal pokok yang sering disampaikan adalah cara menyambut tamu dengan ramah dan senyum yang tulus ikhlas, sehingga tamu merasa nyaman dan betah. Di dalam pelatihan biasanya dilakukan pengenalan apabila ada menu baru, serta diajarkan bagaimana cara membuatnya sesuai dengan standar hotel.
2. Penguasaan product knowledge sangat penting untuk menjelaskan kepada tamu tentang menu apa saja yang ada di restoran. Waiter/waitress harus senantiasa belajar tentang produk yang dijual. Pemberian penghargaan terhadap karyawan terbaik setiap tiga bulan serta satu tahun sekali juga turut mendongkrak kinerja karyawan untuk bekerja sebaik mungkin.
3. Melakukan perbandingan dengan hotel lain yang lebih baik, sehingga dapat mengetahui bagaimana cara melayani tamu dengan prima.
4. Memperhatikan penampilan atau grooming. Grooming adalah satu hal yang penting dan harus diperhatikan untuk seorang waiter atau waitress.
5. Meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja. Sebagai seorang waiter/waitress tidak boleh terlambat dalam melayani tamu.

## **B. Saran**

Dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan masukan atau saran yang mungkin dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen Grand Ambarrukmo, yaitu :

- a. Hendaknya ada penambahan staff khususnya seorang waiter dikarenakan kurangnya waiter terutama saat restoran sedang ramai-ramainya, sehingga banyak tamu yang tidak segera dilayani oleh waiter.
- b. Penambahan kuantitas equipment yang lebih baru guna mempermudah serta menunjang waiter dalam melayani tamu. Namun pada kenyataannya waiter terkadang bingung dalam memilih equipment yang pantas dalam menyajikan pesanan tamu.
- c. Mengadakan pelatihan untuk staff baik tentang menu makanan, materi baru tentang hotel dengan cara outbound atau kunjungan ke hotel yang memiliki pelayanan yang baik. Hal ini bertujuan agar setiap staff mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo. 2005, Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Eko, 2017, "SOP Food and Beverage Service"  
<http://freeeilmu.blogspot.com/2017/02/sop-food-and-beverage-service.html>, (diakses pada 20 Juli 2021)
- Ismayanti, 2010, Pengantar Pariwisata. Jakarta: PT.
- Grasindo. Larasati, 2016, Excellent Hotel Operation.  
Yogyakarta: Ekuilibria.
- Surat Keputusan Menteri Perhubungan R.I. No. PM 10/PW – 301/Phb. 77, tanggal 12 Desember 1977.
- 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.
- Soenarno, A., 1995, Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Angkasa.
- <https://grand-ambarrukmo.com/> (diakses pada 4 Agustus 2021)

# LAMPIRAN

**LAMPIRAN 1**  
**SURAT KETERANGAN PKL**



No : S.KET/HRD/250/11/2021  
Perihal : Surat Keterangan

Bersama surat ini kami informasikan bahwa nama yang tertera di bawah ini:

Nama : Dwiatmaja Tedyastama  
Asal Sekolah : Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta  
NIM : 118109521

Telah **DITERIMA** untuk mengikuti Program *On The Job Training (OJT)* di Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta pada departemen *Food and Beverage Service* untuk Periode **29 Maret 2021** sampai dengan tanggal **28 September 2021**.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 11 November 2021.

Hormat kami,

  
  
**AMBARRUKMO**  
GRAND HOTEL & RESORTS  
Silvester Bayu  
Human Resources Manager

LAMPIRAN 2  
SERTIFIKAT PKL



**LAMPIRAN 3**  
**PRACTICAL JOB**



**JOB ORIENTED  
EVALUATION REPORT**

Name : Dwiatmajaya Tedysutama  
 Student of : STP Ampta Yogyakarta  
 Number ID : 6047/TR/03-21  
 Specialization : F&B Service  
 Periode Training : Start from : 29<sup>th</sup> March 2021 to 28<sup>th</sup> September 2021

Key Rating : 1. E : 90 - 100 - Excellent  
 2. VG : 80 - 89 - Very Good  
 3. G : 70 - 79 - Good  
 4. S : 60 - 69 - Fair  
 Absence: 1. Leave : ... Days  
 2. Sick : ... Days  
 3. Alpha : ... Days

NO.	SUBJECT	RATING				REMARK
		E	VG	G	F	
1.	Product Knowledge	92				
2.	Technical Method	91				
3.	Discipline	97				
4.	Job Performance	97				
5.	Attitude	84				
<b>TOTAL</b>		<b>478</b>				
<b>AVERAGE</b>		<b>95,60</b>				

Comment from Department Head / Supervisor:  
 He is verlatif, he can be placed in many assignment. Beside he is honest, hard worker, and discipline. He was good during his training period.

Reviewed By,  
 Date: 28-9-2021

Nur Amalia P.  
 Department Head Supervisor