

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Seluruh Pramusaji di hotel Royal Ambarrukmo 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.
2. 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.
3. Upaya *Food and Beverage Service* dalam meningkatkan *profesionalisme* pramusaji hotel Royal Ambarrukmo, 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* maupun *FB captain* terhadap pramusaji akan menentukan berjalan nya dengan lancar operasioal 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.

B. Saran

Berdasarkan evaluasai 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 lain nya.
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

Sumber 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.

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

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

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

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

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

LAMPIRAN

SURAT KETERANGAN ON THE JOB TRAINING



TO WHOM IT MAY CONCERNED

No. 01/HRD/RAY/III/2021

This is to inform that:

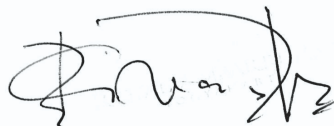
RIYANA PERDANA PUTRA

FAHRUL MUNAZIR

AMELIA SINTA DWI

Is under-going her/his internship at Royal Ambarrukmo in Food & Beverage Service of 6 months the period (26 February 2021 to 24 August 2021).

Sleman, 30 March 2021



Kinanthi Renaningtyas
Asst. L&D – QA Manager

SERTIFIKAT


ROYAL AMBARRUKMO
YOGYAKARTA



Certificate of Completion

This is to certify that

FAHRUL MUNAZIR

completed the "On the Job Training"
program successfully in Food & Beverage Service Department
from February 26, 2021 to August 24, 2021



TRI LAKSMI DEWI UTAMI
Assistant Human Resources Manager



HERMAN COURBOIS
General Manager

LEMBAR PENILAIAN



LEMBAR PENILAIAN

Nama Industri/Perusahaan : Hotel Royal Ambarukmo
 Alamat Industri : Jl. Laksya Adisucipto No. 81 Ambarukmo
 Nama Mahasiswa : Fahrul Munzir
 Lama Praktek : 6 bulan
 Unit/Bagian/Seksi : PPS

No.	Aspek Yang dinilai		Disiplin kerja	Sikap Kerja	Kreativitas	Kualitas Pekerjaan
	Nilai					
1.	Baik Sekali (86-100)			87		90
2.	Kurang dari Baik Sekali (80-85)		85		85	
3.	Lebih dari Baik (75-79)					
4.	Baik (71-74)					
5.	Kurang dari baik (66-70)					
6.	Lebih dari Cukup (64-65)					
7.	Cukup (60-63)					
8.	Kurang dari Cukup (56-59)					
9.	Kurang (0-55)					

Nilai Rata-rata =

Yogyakarta 10, September 2021
 Pembimbing Industri,


 (Anchar H)

DOKUMENTASI





