

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melaksanakan praktek kerja lapangan selama kurang lebih 6 (enam) bulan, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan atas kualitas pelayanan Hotel Dafam Fortuna Malioboro yang diberikan kepada Tamu Hotel Dafam Fortuna Malioboro sudah cukup baik. Hal ini dapat terlihat dari beberapa variabel pertanyaan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hotel Dafam Fortuna Malioboro, yang dibagi menjadi Tangible: Responden yang merasa cukup setuju dengan kebersihan dan kenyamanan kamar mandi Hotel Dafam Fortuna Malioboro sebesar 29 orang (58%), dengan rata-rata nilai sebesar 3,18. Empati: Responden yang merasa cukup setuju dengan karyawan Hotel Regency selalu membantu saat diperlukan sebesar 22 orang (44%), dengan rata-rata nilai sebesar 3,42.

Reliability: Responden yang merasa cukup setuju dengan suasana di Hotel Dafam Fortuna Malioboro mendukung untuk beristirahat dengan nyaman sebesar 29 orang (58%), dengan rata-rata nilai sebesar 3,3. Responsiveness: Responden yang merasa cukup setuju dengan manajemen hotel menanggapi kritik dengan baik sebesar 22 orang (44%), dengan rata-rata nilai 3,6. Assurance: Responden yang merasa cukup setuju dengan karyawan hotel selalu berpakaian

rapi dan bersih sebesar 22 orang (44%), dengan rata-rata nilai sebesar 3,58. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa program pelayanan jasa yang dilakukan oleh Hotel Dafam Fortuna Malioborosudah cukup memenuhi harapan tamunya

2. Faktor utama yang menjadi kendala dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Dafam Fortuna Malioboro adalah kurangnya fasilitas yang menunjang pelayanan di *Food and Beverage Service*

B. Saran

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang telah dilaksanakan di Hotel Dafam Fortuna Malioboro Yogyakarta, maka saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mempercepat waktu sebaiknya pihak Dafam Fortuna Malioboro menyediakan peralatan yang memadai untuk para staff agar waktu yang digunakan bisa seminimal mungkin
2. Untuk pembagian jadwal itu sendiri, jika ada yang berhalangan datang bisa di infokan tidak mendadak
3. Untuk selalu memperhatikan dan mengoptimalkan Food Quality Control mulai dari pengawasan pengadaan barang (purchasing), pengawasan penerimaan barang (receiving), pengawasan penyimpanan barang/bahan (storing), pengawasan peralatan dan perlengkapan (stewarding), pengawasan penyajian dan penjualan (serving and selling). Sesuai dengan SOP yang berlaku di Hotel Dafam Fortuna Malioboro

DAFTAR PUSTAKA

- Adincha Ayuvisda Sulistiyono. (2012). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan Orang Pribadi Usahawan (Studi Di Sentra Produksi Manik-Manik Desa Plumbongambang, Kecamatan Gudo, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur)*. Universitas Negeri Surabaya.
- Agusnawar. 2000. *Operasional tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping Operational*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Christna Aji Indra Jaya. 2015. *Upaya Peningkatan Profesionalisme Pramusaji di Hotel Kaisar Jakarta*. FIB UNS
- Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)*. Surabaya. CV. Penerbit Qiara Media
- Kusumo. 2012. *Hotel Management*. Bandung: Alfabeta.
- Menteri Perhubungan RI No. PM.10/PW.301/Phb-77
- Pane, Ivan Erlambang. 2017. *Food And Beverage Department Berperan Penting Dalam Meningkatkan Pendapatan Hotel New Saphir Yogyakarta*. Program Studi D-Iii Pariwisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara Medan
- Pendit, I. N. R.; Sudarta, T. 2004. *Psychology of Service*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- SK Menparpostel Nomor: KM34/HK 103/MPPT1987
- Sri Larasati. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Bagyono. 2014. *Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.

Yusnita, Hesty Woro, and Atun Yulianto. "Upaya *Food & Beverage* Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product." *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya* 4.1 (2013).

WEBSITE :

http://carapedia.com/pengertia_definisi_peran_info2184.html

[http://iswantosmk4.blogspot.com/2010/09/menyediakan-layananhousekeeping-
untuk.html?m=1](http://iswantosmk4.blogspot.com/2010/09/menyediakan-layananhousekeeping-untuk.html?m=1)

[http://komunikasio.blogspot.com/2011/09/usaha-usaha-untuk-mengatasi-
hambatan.html](http://komunikasio.blogspot.com/2011/09/usaha-usaha-untuk-mengatasi-hambatan.html)

<http://tatagraha.com/artikel/peran-housekeeping-order-taker/>

[http://titissuci3ap134.blogspot.com/2013/01/a-pengertian-hotel-apa-yang-di-
maksut.html?m=1](http://titissuci3ap134.blogspot.com/2013/01/a-pengertian-hotel-apa-yang-di-maksud.html?m=1)

[http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-
pelayanan.html?m=11](http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html?m=11)

<http://www.sandywarman.com/2014/10/pengertian-housekeeping-dan-ruang.html>

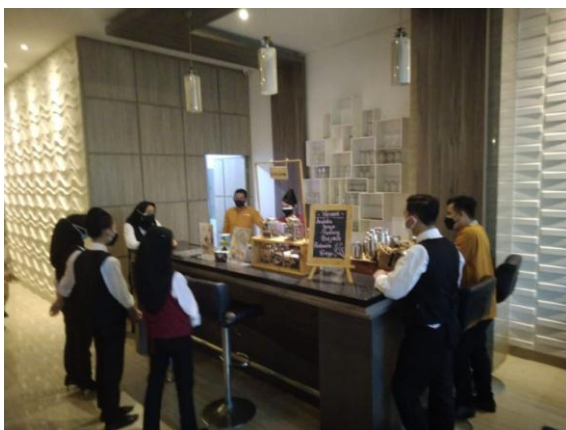
[https://text-id.123dok.com/document/eqo3kx7q1-masalah-yang-sering-terjadi-pada
a-pelaksanaan-taking-order-di-marriott-cafe.html](https://text-id.123dok.com/document/eqo3kx7q1-masalah-yang-sering-terjadi-pada-pelaksanaan-taking-order-di-marriott-cafe.html)

LAMPIRAN

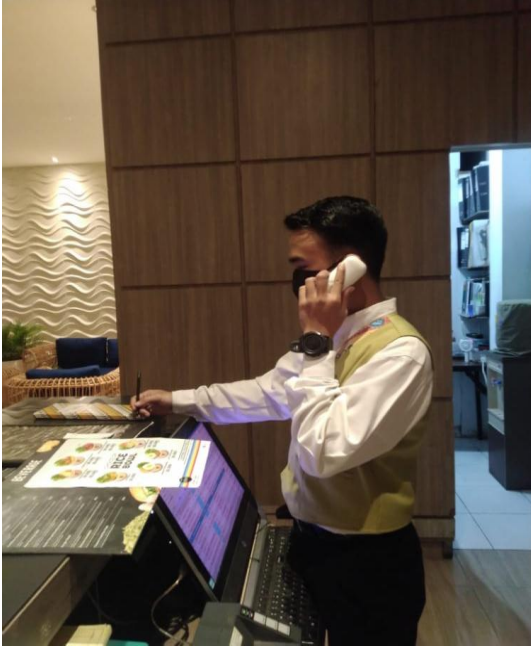
- **Training cara mengganti ashtray yang benar**



- ***Briefing* setiap sore sebelum pulang ojt**



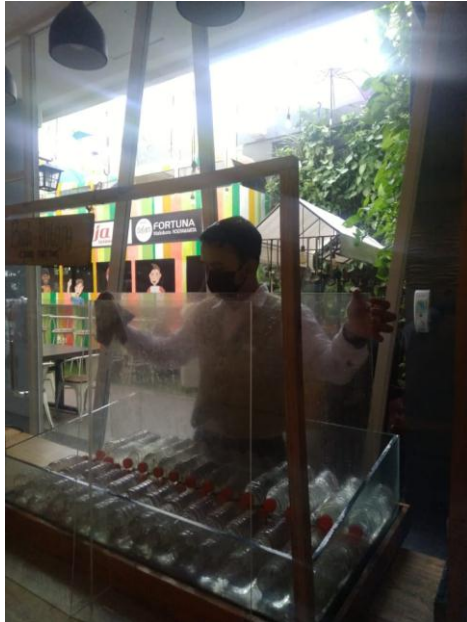
- *Courtesy call up selling promo today*



- *Set up meeting room for vip*



- **Daily cleaning after break fast**



- **Handle room service**



• *Certificate*



JOB TRAINING EVALUATION

PENILAIAN PELATIHAN KERJA

Name of Trainee : Irfaan Arma Gunawan
Nama peserta pelatihan : Irfaan Arma Gunawan
Name of School : Akademi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
Nama Sekolah : Akademi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
Training Period : March, 15th, 2021 to September, 15th 2021
Periode Pelatihan : March, 15th, 2021 to September, 15th 2021
Department/Section : Food & Beverage Service
Bagian/Area : Food & Beverage Service

WITH THE FOLLOWING EVALUATION
DENGAN PENILAIAN SEBAGAI BERIKUT

	E	G	F	P
General Attitude - Kepribadian umum		√		
Appearance - Penampilan		√		
Courtesy - Sopan santun		√		
Guest Relation - Hubungan dengan tamu		√		
Job Enthusiasm - Keantusiasan kerja		√		
Accept Training - Kemampuan penerimaan pelatihan		√		
Initiative - Inisiatif		√		
Completion of Task - Kemampuan menyelesaikan tugas		√		
Accuracy of Work - Keakuratan kerja		√		
Attendance - Kehadiran		√		

E = *Excellent*
Sempurna

G = *Good*
Bagus

F = *Fair*
Sedang

P = *Poor*
Kurang

Overall Performance of Job Training : Good


- Surat bebas *on the job training*

**SURAT KETERANGAN
BEBAS ON THE JOB TRAINING**

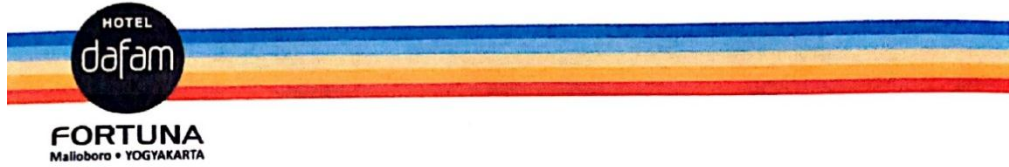
Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

Nama : Kraan Asma Gunawan
NIM : 118109151
Jurusan : D3 Perhotelan

1. Telah menyerahkan laporan On The Job Training periode :
 - a. 15 Maret 2021 - 15 September 2021 di : Hotel Daeam Fortuna Malioboro
 - b.di :
2. Telah menyelesaikan OJT dan Penelitian periode :
.....di :
3. Telah menyelesaikan Penelitian periode :
.....di :

Yogyakarta, 22 DESEMBER 2021
Koordinator Training Stipar.AMPTA,

Angela Ariani,SH,M.M.Par

- Surat penerimaan *On The Job Training*



Yogyakarta, 17 Maret 2021

Kepada Yth:
Bapak Drs. Prihatno, MM
Di
Tempat

Perihal : Penerimaan Siswa On The Job Training

Dengan Hormat,

Menanggapi surat dari Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Nomor : 406/Q.AMPTA/III/2021, Tanggal 10 Maret 2021, Perihal Permohonan On The Job Training di Departement Food & Beverage Service, maka kami selaku Management Hotel Dafam Fortuna Malioboro Yogyakarta yang beralamat di Jl. Dagen No. 60 Yogyakarta, menyatakan bahwa kami menerima Siswa dari Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA:

Sebanyak : 3 Mahasiswa
Selama : 6 Bulan
Waktu : Tanggal 15 Maret 2021 sampai dengan 15 September 2021

Adapun nama-nama Siswa tersebut adalah sebagai berikut :

No	Nama	Kompetensi Keahlian
1	Serly Fadilah Ayunika Putri P	Perhotelan
2	Irfaan Arma Gunawan	Perhotelan
3	Risma Junita	Perhotelan

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya nya kami sampaikan terima kasih.

Yogyakarta, 17 Maret 2021
Hormat kami,



Vivi Hasnur
Human Resources Manager

Hotel Dafam Fortuna Malioboro Yogyakarta
Jl. Dagen 60 Malioboro
Yogyakarta 55271 Indonesia
☎ +62 274 6429 888 📱 hotel dafam fortuna malioboro
📞 +62 274 580 346 📧 @dafamfortuna
🌐 info@dafam-fortunamalioboro.com

www.dafamhotels.com