

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penerapan SOP Pramusaji/ *trainee* sudah cukup bagus diterapkan di Sahid Raya Hotel , mulai dari langkah yang paling mudah dengan menjaga stand Angkringan sampai hal yang paling sulit. saat penguasaan knowdlege *trainee* sudah mahir di restaurant, *trainee* akan di rolling di bagian *banquet departement*.
2. Dalam menangani komplain dari tamu yang dilakukan oleh seorang Pramusaji yaitu dengan menggunakan metode ILEAD.
 - a. Identification yaitu mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan faktor-faktor penyebab munculnya keluhan dari tamu tersebut
 - b. Listen yaitu mendengarkan dengan seksama atas hal-hal yang dikeluhkan oleh tamu dan mencari inti dari permasalahan
 - c. Empathize yaitu memunculkan sikap empati kepada tamu agar dapat memahami apa yang dirasakan oleh tamu
 - d. Apologize yaitu mengajukan permohonan maaf kepada tamu.
 - e. Deliver solution yaitu memberikan solusi terhadap masalah yang dialami oleh tamu. Dalam memberikan solusi Pramusaji tidak dapat memutuskan secara langsung apa yang harus dilakukan. Pramusaji memberitahukan terlebih dahulu kepada Captain Resto, setelah itu Captain Resto dan Ex.chef lah yang akan

menidaklanjuti untuk mencari solusinya, dan Pramusaji membantu dalam mengerjakan perintah dari Captain Resto

B. Saran

Saran yang ingin penulis sampaikan kepada Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta, food and beverage department yaitu sebagai berikut :

- 1) Pramusaji/ waiter lebih menerapkan lagi SOP yang sudah ditentukan oleh pihak Hotel agar menghindari komplain dari tamu
- 2) Dalam menghadapi komplain dari tamu sebaiknya, Pramusaji selalu menggunakan metode ilead.

DAFTAR PUSTAKA

Endar Sugiarto, Sri Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Indah Puji Hartatik. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta : Laksana

Keputusan Menteri Parpostel no KM 94 / HK103 / MPPT 1987.

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

Soekresno, I.N.R Pedit. 1998. *pramusaji food & beverage service*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Sri larasati. 2016. *Excellent Hotel Operation*, Yogyakarta. ekuilibria, Yogyakarta.

Sulastiyono, Agus, 2011, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung : ALFABETA

Tjokrowinoto, Muljarto. 1996. *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Widanaputra,dkk. 2009. *Akuntansi Pehotelan*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Ell, Simon J.& James A.Luddington.2006. *coping with customer complaints*, journal of Service Reearch

<https://letohotel.blogspot.com/2016/12/hubungan-food-beverage-department.html>

LAMPIRAN

SURAT PENGANTAR PKL



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 361/Q.AMPTA/II/2021
Hal : Permohonan On The Job Training

Yogyakarta, 1 Maret 2021

Kepada Yth.
Human Resources Department
Sahid Jaya Hotel
Yogyakarta

Dengan hormat,
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan On The Job Training di Sahid Jaya Hotel Yogyakarta bagi mahasiswa kami :

No.	Nim	Nama	Department
1.	118109457	Lulut Andriani Siregar	F&B Service

Daftar riwayat hidup, Pas foto, Surat pernyataan bersedia mentaati peraturan yang berlaku, Fotocopy Surat keterangan dokter, Fotocopy Asuransi kesehatan, Fotocopy Kartu Hasil Studi terakhir, Fotocopy Kartu Tanda Penduduk/Kartu mahasiswa dan format Evaluasi Job training, akan dibawa oleh mahasiswa yang bersangkutan, pada saat melaksanakan interview/briefing.

Atas terkabulnya permohonan ini, kami ucapkan terima kasih



Drs. Prihatno, MM

Cc.File

BALASAN IJIN PKL



Nomor : 15/HRD/SRHCY/III/2021-04
Hal : Balasan Ijin Job Orientation
Lampiran : -

Kepada Yth,
Bapak Drs. Prihatno, M.M
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
c/q Ibu Angela (Training Coordinator)


Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat No. 355/Q.AMPTA/II/2021, perihal Permohonan Praktek Kerja Lapangan, bersama ini kami sampaikan bahwa Management Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta telah memberi kesempatan kepada Mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta dibagian Front Office & FB Product Department periode Maret 2021 s/d September 2021 adapun nama mahasiswa tersebut adalah :

No	Nama	NIM	Dept
1.	Awanda Noviyanti	118109491	FB.Product
2.	Devy Fitriana	118109496	FB.Product
3.	Nila Fadia Febriani	118109505	FB.Product
4.	Halimah Arum Rahmawati	118109527	FB.Product
5.	Dwi Prasajo	118109498	FB.Product
6.	Bayu Andryan	118109492	FB.Product
7.	Lulut Andriani Siregar	118109457	FB.Service
8.	Arnoldi moore teguh Pabo	118109490	Front Office
9.	Andrea Calustaviska	118109485	Front Office
10.	Erli Rahmadini	118109522	Front Office

Demikian balasan kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 15 Maret 2021
Human Resources Management
Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta


Wahyu Dwi Janarko
Human Resources Coordinator



SERTIFICAT PKL

No. 1116/ CER - HR/HSRY/26



SAHID RAYA
HOTEL & CONVENTION
YOGYAKARTA

Jl. Babarsari, Yogyakarta, Indonesia
Telephone : (0274) 488888 (hunting), 487677, Facsimile : (0274) 487688, 487710
Website : www.hotelsahidjogja.com E-mail : info@hotelsahidjogja.com

**THE MANAGEMENT OF
SAHID RAYA HOTEL & CONVENTION YOGYAKARTA**

This is to certify that

LULUT ANDRIANI SIREGAR

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPITA YOGYAKARTA


has completed on the job training in the Department of

FB SERVICE

from ***02 MARCH 2021*** to ***02 SEPTEMBER 2021***

With Result is ***PASS***

SEPTEMBER 2021
Yogyakarta


IRWAN SUSANTO
Human Resource Manager




HENDRA J NGANTUNG
General Manager

FORM PENILAIAN PKL

ON THE JOB TRAINING EVALUATION PENILAIAN PELATIHAN KERJA

Name of Trainee : *LULUT ANDRIJANI SIREGAR*
Nama peserta pelatihan
Name of School : *Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta*
Nama Sekolah
Training Period : *02 Maret 2021 - 02 September 2021*
Periode Pelatihan
Departement/Section/Outlet : *FB Service*
Bagian/Area Kerja

WITH THE FOLLOWING EVALUATION
DENGAN PENILAIAN SEBAGAI BERIKUT

	<i>E</i>	<i>G</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
General Attitude - Kepribadian umum	90			
Appearance - Penampilan	90			
Courtesy - Sopan Santun	90			
Guest Relation - Hubungan dengan Tamu	90			
Job Enthusiasm - Keantusiasan Kerja		85		
Accept training - Kemampuan Penerimaan Pelatihan		85		
Efficiency - Efisiensi		85		
Attedance - Kehadiran	90			
Honesty - Kejujuran	90			

E = Excellent
Sempurna
(90-100)

G = Good
Bagus
(80-89)

Sedang
(61-79)

P = Poor
Kurang
(below 60)

Foto – foto kegiatan PKL



Kegiatan mengantar Room Service



Kegiatan handle wedding



Kegiatan saat handle telpon Room Service



Foto last day di Sahid Raya Hotel