

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam menjalankan laporan praktek kerja lapangan yang dilaksanakan di Grand Senyum Hotel penulis dapat menyimpulkan beberapa hal, yaitu

1. Untuk pelayanan yang diberikan Grand Senyum Hotel sangat baik, misalnya dalam menerima tamu. sangat sesuai dengan SOP yang diberikan kepada para pegawai.
2. Saat Grand Senyum Hotel mengadakan sebuah acara misalnya waktu ada acara buka puasa, para staff yang bekerja di hotel tersebut menyiapkan segala sesuatunya dengan rapi dan dengan komunikasi yang baik. jadi pekerjaannya lebih tertata.
3. Untuk pembagian schedule para staff itu terbilang dadakan. dan diinfokan terlambat.
4. Hanya saja disini komunikasi antara staff tetap dan trainee kurang begitu baik. jadi trainee cukup kebingungan dalam menjalankan tugas yang diberikan.
5. Fasilitas dipastry belum begitu memadai, oleh karena itu para staff harus membuat berbagai macam hidangan dengan cara manual dan itu membutuhkan waktu yang agak lama.

B. Saran

Ada beberapa saran yang saya akan usulkan untuk Grand Senyum Hotel yaitu,

1. Tingkatkan komunikasi yang baik bukan hanya dengan staff saja tapi dengan trainee yang baru di hotel agar tidak terjadi masalah yang merugikan tamu ataupun hotel.
2. Untuk mempercepat waktu sebaiknya pihak Grand Senyum Hotel menyediakan peralatan yang memadai untuk para staff agar waktu yang digunakan bisa seminimal mungkin.
3. Untuk pembagaian jadwal itu sendiri, jika ada yang berhalangan datang bisa diinfokan tidak mendadak.

DAFTAR PUSTAKA

- 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).
- Herlina, Herlina, and Lila Muliani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta." *Destinesia: Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata* 1.2 (2020): 74-80.
- Wahyuni, Cica, Yuliana Yuliana, and Heru Pramudia. "Pengaruh Fasilitas Kamar terhadap Kepuasan Tamu ." *Journal of Home Economics and Tourism* 13.3 (2016)..
- Pane, Ivan Erlambang. "*Food and Beverage* Department Berperan Penting dalam Meningkatkan Pendapatan Hotel New Saphir Yogyakarta." (2017).
- Hermawan, Hary, Erlangga Brahmanto, and Faizal Hamzah. Pengantar Manajemen *Hospitality*. Penerbit NEM, 2018.