

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil praktek kerja lapangan selama berada di Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta serta penjelasan yang telah dikemukakan pada bab – bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Semua *staff* di *Restaurant* Tlogo Putri Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta telah memahami tahapan – tahapan *sequence of service* dengan baik dan melaksanakannya dengan penuh tanggung jawab mulai dari menyambut tamu sampai mengucapkan terimakasih ketika tamu meninggalkan *restaurant*.
2. Semua *staff* di *Restaurant* Tlogo Putri Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta telah mengerti apa saja hal – hal yang harus di lakukan dalam pelaksanaan *sequence of service* dan melaksanakannya dengan baik di bawah pengawasan *supervisor*, senior dan berdasarkan bimbingan dari atasan.
3. kendala yang umum terjadi dalam penerapan *Sequence Of Service* di *Restaurant* Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta yaitu :
 - a. kurangnya kepekaan *waiter / waitress* terhadap kebutuhan tamu,

- b. Kurangnya kemampuan bahasa asing saat berdialog dengan tamu mancanegara,
- c. Karakter tamu yang bermacam – macam menyebabkan terjadi *miscommunication* antara tamu dan *waiter/waitress*,
- d. *Waiter / waitress* yang kurang terampil sehingga terjadi kesalahan dalam penerapan *sequence of service* pada beberapa poinnya.

Dan untuk menangani kendala tersebut pihak hotel selalu terbuka terhadap masukan berupa kritik dan saran. Hal itu berguna untuk evaluasi terhadap seluruh staff sehingga kedepannya dapat belajar dari kelasahan dan tidak terulang kembali. Seluruh staff *waiter/waitress* juga memiliki komunikasi yang baik terhadap sesama rekan kerja sehingga terbentuk kerja sama *team* yang *solid*. Selain bagi *staff waiter/waitress* baru, mereka mendapat perhatian khusus dari staff yang lebih senior, setiap hari mereka dibimbing dan dilatih agar semakin terampil dan mampu bekerja secara mandiri.

B. Saran

Berdasarkan pemaparan kesimpulan hasil penelitian di atas, maka penulis juga memaparkan beberapa saran yang relevan, yakni sebagaimana berikut ini:

1. Pelaksanaan *sequence of service* di *Restaurant Tlogo Putri Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta* sudah sepenuhnya berjalan dengan baik dan dapat dilaksanakan oleh seluruh *waiter/waitress*, oleh sebab itu perlu dikembangkan kembali dengan melibatkan beberapa pelatihan-pelatihan guna meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Melihat bahwa pelaksanaan *sequence of service* di *Restaurant Tlogo Putri Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta* telah dilaksanakan oleh *waiter/waitress* dengan baik namun tidak di pungkiri ada beberapa kendala seperti kurangnya personil yang memiliki *skil* bahasa selain bahasa Indonesia, maka sebaiknya perlu penambahan personil dengan kemampuan tersebut, serta pengadaan pelatihan terkait permasalahan tersebut untuk mengantisipasi hambatan dalam pelaksanaan *Sequence Of Service* di *Restaurant Tlogo Putri Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adila, W., & Syofyan, E. (2016). Pengaruh Corporate Governance dan Karakteristik Perusahaan Terhadap Pengungkapan Sustainability Report: Studi Empiris pada Perusahaan yang Terdaftar di BEI tahun 2010-2014. *Jurnal WR*, 4(2), 777–792.
- Ames Boston,(2021), Pengertian F and B Service
<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-food-and-beverage-service/>
- Anandita, Arnes dan Sartika Rintan Marlinda. (2018). Tinjauan Kualitas Pelayanan Di Tjokro Resto Pada Grand Tjokro Hotel Yogyakarta. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi* 9 (1) 27-37.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. Jawa Tengah: PTNasya Expanding Management
- Ika Arista Suzanti, A. W. (2012). STRATEGI PENGEMBANGAN SALSA CAFÉ DAN BISTRO DI HOTEL KUMBOKARNO YOGYAKARTA.
Jurnal Pariwisata Dan Budaya (Universitas Bina Sarana Informatika), 3(2).
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/515/407>
- Ni Wayan S dkk (2008). *Akomodasi Perhotelan* : Direktorat Dembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.(2) 374-412.
- Rian Andriani, dan Deden Permana. (2017). Prosedur Standar Operasional Pelayanan Dinner Di Gardenia Restaurant Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Ilmiah Universitas Bhayangkara Jakarta Raya*, 17(3), ISSN 1410-9794, EISSN 2597- 792X.
- Setiawan, Didik dan Putu Idah Rahmawati. (2020). *Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali*. JMPP, 3 (2), 51-57.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar



Merapi Merbabu *Hotel*
Jogja

SURAT KETERANGAN

No: 64/VAKSIN/MMHY /VI/HR/2021

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pratika Vanda

Jabatan : Human Resources Coordinator

Alamat : Jalan Seturan Raya No.99 Catur Tunggal Depok Sleman

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Oktavian Hana Saputro

NIK : 3521191510980001

Adalah benar Mahasiswa Akademi Pariwisata Yogyakarta/AMPTA yang sedang melakukan On The Job Training di Merapi Merbabu Hotel Yogyakarta non KTP Kabupaten Sleman, yang akan mengikuti Vaksin Covid-19 (dosis pertama) di RSKIA SADEWA. Surat ini kami sampaikan sebagai salah satu syarat dan ketentuan para peserta Vaksin Covid-19 dalam kegiatan yang akan dilakukan pada hari /Tanggal, Selasa 29 Juni 2021 dalam kewaspadaan penyebaran epidemic COVID 19.

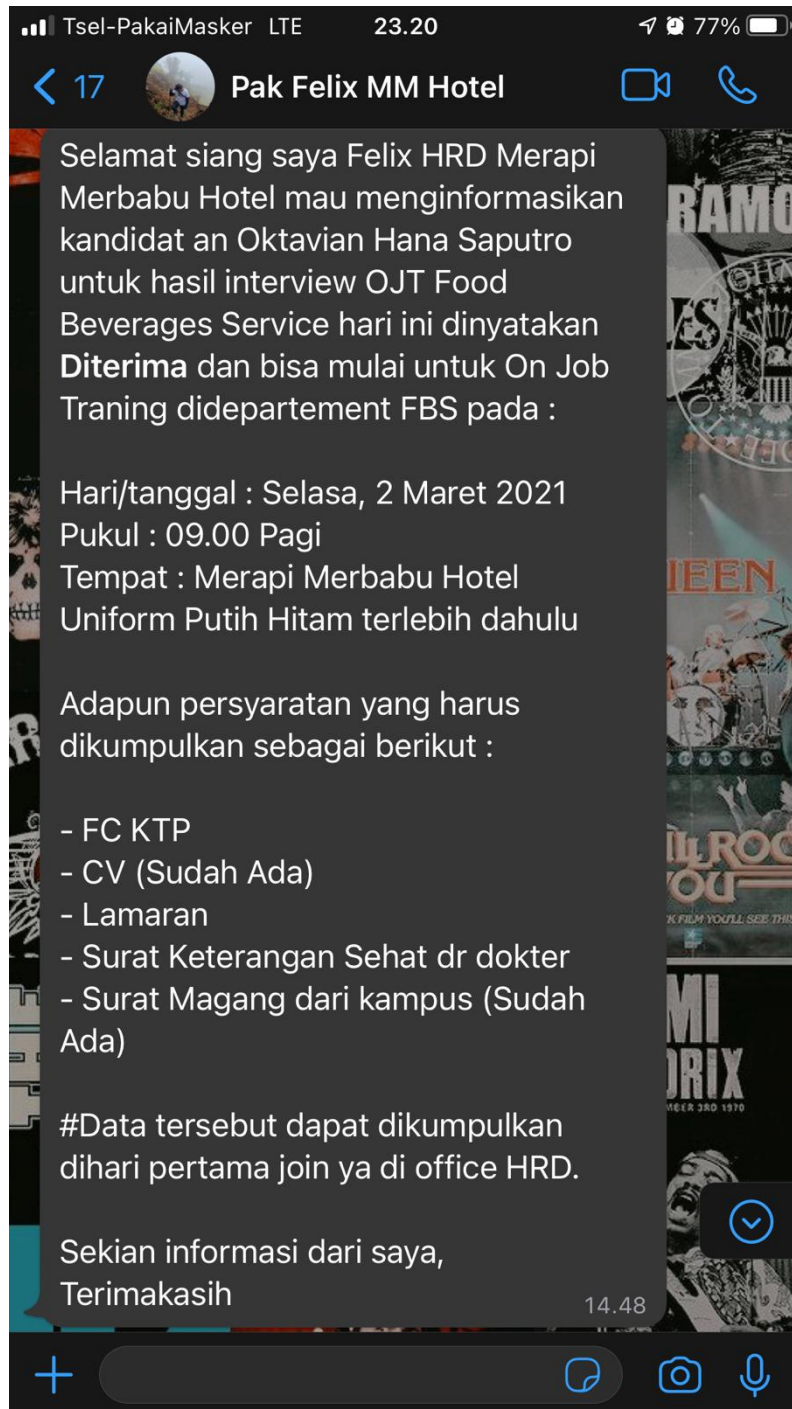
Demikian surat pemberitahuan ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 28 Juni 2021

Hormat Saya,


Pratika Vanda
HR Coordinator

Lampiran 2. Surat Balasan



Lampiran 3. Penilaian Praktek Kerja Lapangan (PKL)



Merapi Merbabu Hotel
jogja

PENILAIAN KINERJA TRAINEE

Nama : Oktavian Hana Sapuro Dari - Sampai : 2 Maret 2021 - 2 September 2021
 Tempat & Tanggal Lahir : Ngawi, 15 Oktober 1998 Department : FBS
 Asal Sekolah : Cip Ampa Yogyakarta Bagian : FBS

Poin Penilaian:

1 = Kurang 2 = Perlu Peningkatan 3 = Memenuhi Standar 4 = Baik 5 = Baik Sekali

PENILAIAN	NILAI
1. Sopan Santun dan Kemauan Membantu Selalu senyum, ramah, dan mau membantu pelanggan serta rekan kerja.	3
2. Keinginan Belajar dan Kemampuan Beradaptasi Antusias mempelajari metode, tugas atau prosedur baru, bertanya apabila tidak mengerti, belajar dengan cepat bagaimana melakukan pekerjaan baru dengan metode baru, mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja dan tim.	4
3. Hubungan Kerja Selalu mendengar instruksi dari atasan, penurut, memberikan contoh yang baik, mampu bekerjasama dan berkoordinasi dengan baik.	4
4. Pengetahuan & Keterampilan Kerja Memiliki pengetahuan dan keterampilan kerja yang memadai.	4
5. Keterampilan Berkomunikasi Mengemukakan ide atau pikirannya dengan sistematis dan mudah dipahami. Menguasai Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris dengan baik.	3
6. Kecepatan atau Produktivitas Kerja Melakukan pekerjaan dengan kecepatan yang sesuai dan bisa menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah yang sesuai.	4
7. Kualitas Pekerjaan Melakukan pekerjaan dengan benar pada kesempatan pertama, rajin dan cekatan dalam bekerja, dan memberi perhatian secara detil, memperhatikan dan merawat peralatan kerja dengan baik.	4
8. Kehadiran dan Ketepatan Waktu Tidak pernah absen/ terlambat = 5; 1 kali terlambat = 4; 2 kali terlambat = 3; 3 kali terlambat = 2; 1 kali absen/ terlambat > 3 kali = 1, tidak pernah datang terlambat, selalu menyelesaikan tugas tepat waktu, tidak pernah ijin sakit.	3
RATA-RATA	

Komentar Umum Penilai terhadap Kinerja Trainee:

Catatan: *tingkatkan ketrampilan dan kinerjanya.* 29/8 = 3,7

Dinilai oleh, <i>30/8 21</i> Supervisor	Disetujui oleh, <i>30/8</i> Department Head	Mengetahui,
--	--	---------------------

Lampiran 4. Sertifikat PKL



Lampiran 6. Foto – Foto

