

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Selama enam bulan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di Hotel Queen of the south banyak hal penulis dapatkan baik itu segi wawasan maupun ketrampilan kerja yaitu:

1. Pelayanannya kurang karena tidak ada prosedur kerja yang standart.
2. Kurang pengetahuan pada staff hotel
3. Kurangnya produk nolents pada hotel

#### **B. SARAN**

1. Sebaiknya pihak hotel memberikan training kepada karyawan yang agar meningkatkan pelayanan
2. Adanya pembuatan standart oprasonal kerja agar staf hotel memiliki standart pelayanan yang sama antara staf satu dengan yang lainnya
3. Tambahkan jumlah tenaga kerja agar tidak terjadi over time bekerja untuk staff hotel

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mertayasa, I. G. (2012). *Food And Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Ninemeier, J. D. (2006). *Hotel Operation Management. Upper Saddle River .* New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Norwel. (2005). *Top Tips For Handling Complains*. London: G.P.
- Perwani, Y. S. (2006). *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soenarno, A. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi.
- Sulistyo, A. (2006). *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi, Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Surat Keputusan Dirjen Pariwisata No. 14/U/II/1998
- <https://konsultanrestoran.wordpress.com/2020/07/09/bagaimana-menangani-keluhan-pelanggan-di-restoran/>

# LAMPIRAN



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

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

Nomor : 239/Q/AMPTA/II/2021  
Hal : Permohonan On The Job Training

Yogyakarta, 1 Februari 2021

Kepada Yth.  
Human Resources Manager  
Queen Of The South  
Yogyakarta

Dengan hormat,


Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan On The Job Training di Queen Of The South Yogyakarta selama Februari-Juli 2021 bagi mahasiswa kami :

NO	NIM	NAMA	Department
1	118109433	Rina Fahrani Nunky Kusuma	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

Hormat kami,  
Ketua,

  
Drs. Prihatno, MM

Cc.File

THE ONLY BEACH RESORT, HOTEL & RESTAURANT IN JOGJA  
**QUEEN OF THE SOUTH**

Nomor : 347/III/QOS/2021 Yogyakarta, 28 Maret 2021

Hal : Kerja Praktek

Kepada ;

Ketua STP AMPTA

Di Yogyakarta

Berdasarkan surat nomor 239/Q.AMPTA/II/2021 yang dikirimkan kepada kami tentang Pelaksanaan Kerja Praktek, maka dengan ini menyatakan bahwa Mahasiswi STP AMPTA Yogyakarta, berikut ini :

Nama : Rina Fahrani Nunky Kusuma

NIM : 118109433

Telah diizinkan untuk melakukan Kerja Praktek selama Enam bulan di Hotel Queen of the South Resort dan ditempatkan pada departement F&B Service.

Demikian surat ini atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 28 Maret 2021



Executive Assistan Manager

**HOTEL: QUEEN OF THE SOUTH**

**PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION**

**Trainee**

Name : Rina fahrani nunky kusuma  
 Sex : Perempuan  
 Place & date of birth : Bantul, 18 november 1999  
 Name of institution : STP AMPTA Yogyakarta

**Period**

Starting from : 22 Desember 2020  
 Until : 22 Juni 2021  
 In Department/Outlet : Food and Beverage Service

With the following evaluation

E = Excellent                      G = Good                      F = Fair                      P = Poor

	E	G	F	P
Appearance			✓	
Ambition		✓		
Communication		✓		
Completion of Task		✓		
Courtesy		✓		
Flexibility/Cooperation		✓		
Enthusiasm			✓	

	E	G	F	P
Efficiency			✓	
General Attitude		✓		
Guest Relations		✓		
Initiative			✓	
Intelligence		✓		
Receptiveness to Criticism			✓	

Overall Comments:

Continue to learn and improve knowledge. Practice what you have learned.

Evaluated by:



Acknowledged by:

Date: 22 - 6 - 2021

Date:



**QUEEN OF THE SOUTH**  
BEACH RESORT. HOTEL & RESTAURANT IN JOGJA

**This is certify that**

**RINA FAHRANI NUNKY KUSUMA**

Who has successfully completed On the Job Training  
in Food and Beverage Service

Period December 22, 2020 until June 22, 2021


We wish all the best and success in the future career


**Yogyakarta, 01 July, 2021**


---

**VERI DIANA**  
General Manager

Parangtritis Beach, Yogyakarta - Indonesia

 Reservasi 0882 2892 6866

 Marketing 0813 2596 4744

 @queenofthesouth\_resort

# TRAINEE PERFORMANCE APPRAISAL

**Nama** : Rina Fahrani Nunky Kusuma  
**Department** : Food and Beverage Service  
**Period** : December 22, 2020 until June 22, 2021

NO	KRITERIA PENILAIAN	RATING SCALE					REMARK
		A	B	C	D	E	
		90 - 100	80 - 89	70 - 79	60 - 69	50 - 59	
1	Pengenalan Tentang Pekerjaan			75			
2	Kualitas Pekerjaan			75			
3	Efisiensi Kerja			75			
4	Kehadiran		80				
5	Kemampuan Komunikasi			75			
6	Kemampuan Belajar		80				
7	Orientasi Terhadap Pekerjaan		80				
8	Sikap dan Tingkah Laku			75			
9	Tanggung Jawab		80				
10	Motivasi		85				
11	Ketekunan			75			
12	Kemampuan Beradaptasi			75			
13	Inisiatif		85				
<b>TOTAL SCORE</b>		<b>78</b>					
Overall Comments : Continue to learn and improve knowledge, pratice what you have learned.							

**RATING SCALE:**  
**A ( 90 - 100 ) = Excellent**  
**B ( 80 - 89 ) = Very Good**  
**C ( 70 - 79 ) = Good**  
**D ( 60 - 69 ) = Fair**  
**E ( 50 - 59 ) = Poor**

Yogyakarta, July 01, 2021



**SUSANTA**  
 Head of Departmet



**BINTARI**  
 Executive Assistant Manager & Human Resources





