

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pada akhir bab ini penulis menyimpulkan hasil dari laporan penelitian tugas akhir di food and beverage service. Adapun kesimpulannya sebagai berikut :

1. Prosedur penerapan taking order yang baik di Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center dimulai dengan tahapan dari awal tamu masuk ke restaurant hingga tamu meninggalkan restaurant yang disebut dengan science of service sudah sangat baik dan memenuhi SOP, tetapi masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi demi menciptakan kepuasan pelanggan di Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center.
2. Masih ada beberapa kendala yang ditemukan pada saat melakukan prosedur penerapan taking order di Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center, diantaranya kurangnya pelayanan dalam berbahasa inggris, tidak hafal menu makanan dan minuman yang ada di Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center, dan yang terakhir kurang percaya diri dengan kemampuan yang dimiliki oleh waiter atau waiters yang ada di Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center.

3. Solusi yang tepat diharapkan dapat menangani kendala-kendala yang terjadi dalam prosedur penerapan taking order yang baik serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap tamu yang berkunjung di Alana Yogyakarta Hotel and Convention Center. Dan memberikan training kepada staff dan trainee agar bekerja sesuai dengan standart opration prosedure (SOP).

B. Saran

Selama melaksanakan PKL di *Alana Hotel and Convention Center*, penulis memberikan saran untuk selalu meningkatkan kualitas dalam menerapkan *hygiene* dan *sanitation*, yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran setiap *trainee* dengan cara saling mengingatkan satu sama lain dan selalu menjalin komunikasi yang baik antar *staff* dalam menjaga kebersihan dengan selalu menerapkan SOP (*standard Oprasional Prosedur*) yang telah di berlakukan di hotel, mulai dari menjaga kebersihan diri (*personal hygiene*), selalu menjaga kebersihan area lingkungan kerja, selain itu untuk meningkatkan kesadaran pada diri setiap *trainee*, pihak hotel agar selalu memberi motivasi yang baik dan membangun guna meningkatkan kualitas kerja setiap *trainee*.
2. Pihak hotel seharusnya memberikan fasilitas peralatan lengkap yang mendukung untuk staff dalam dan trainee menjalankan

penerapan taking order sesuai dengan SOP (*Standar Oprasional procedure*) yang telah di tetapkan oleh pihak hotel.

3. Selalu rutin melakukan pengawasan yang ketat dari atasan kepada *trainee* untuk selalu menerapkan dan menjalankan prosedur taking order yang baik dan benar sesuai SOP yang telah di tetapkan oleh pihak hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Sihite, Richard. 2000. HotelManagement. Surabaya: SIC.

Rachman, Arief. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran. Yogyakarta:
Graha Ilmu.

Tarmoezi (2000;10) : Penentuan jenis hotel

LAMPIRAN



**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 : 077/Q.AMPTA/XII/ 2021
Hal : Permohonan On The Job Training

Kepada Yth
Human Resources Manager
The Alana Yogyakarta

Yogyakarta, 29 Maret 2021

Dengan hormat

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Job Training di
The Alana Yogyakarta service selama April 2021- September 2021
bagi mahasiswa kami :

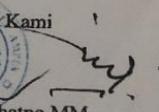
Nama : Sahrul Ramadan
Nim : 118109507
Semester : VI (Enam)
Jurusan : Perhotelan
Tempat/Tgl.Lahir : Pohgading, 15 Desember 1999
Alamat : Pohgading gubuk lauk RT 17, kec Pringgabaya Lombok

No.Telp : 082340347238
Nama orang Tua : Mahsun (alm)

Daftar riwayat hidup, pas foto, Surat pernyataan bersedia mentaati peraturan yang berlaku, Foto copy Surat Keterangan Dokter, Foto copy Asuransi Kesehatan, Foto copy Kartu Hasil Studi terakhir, Foto copy Kartu Tanda Penduduk/Kartu Mahasiswa, dan Format Evaluasi Job Training, dibawa oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Apabila diterima sebagai trainee, mohon berkenan untuk memberikan penilaian setelah masa training berakhir.

Atas terkabulnya permohonan ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami
Ketua

Drs. Prihatno, MM

Cc.File

Surat Pengantar On The Job Training (OJT)

TAY / HRTR - 028/ XI /2021

The Alana
HOTEL & CONVENTION CENTER - YOGYAKARTA
BY ASTON

awards this certificate to

SAHRUL RAMDAN
STP AMPTA YOGYAKARTA

The Alana
HOTEL & CONVENTION CENTER - YOGYAKARTA
BY ASTON
Has successfully completed On the Job Training Program
From 5th April 2021 to 5th October 2021
In **FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT**

Yogyakarta, 5th November 2021

The Alana
HOTEL & CONVENTION CENTER - YOGYAKARTA
BY ASTON

Merlin Manulang
General Manager

Sertifikat On The Job Training

The Alana

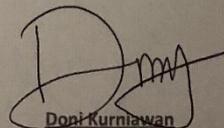
HOTEL & CONVENTION CENTER - YOGYAKARTA
BY ASTON

On The Job Training Evaluation Form

Name Of Trainee : Sahrul Ramdan
 Student of : STP AMPTA Yogyakarta
 Period of OJT : 5th April 2021 – 5th October 2021
 Department : Food & Beverage Service Department

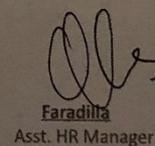
EVALUATION POINTS	1	2	3	4
	Do not meet expectation	Standard	Good	Outstanding
Appearance			3.50	
Attitude toward supervisors and colleagues			3.50	
Adaptability to the work environment			3.50	
Learning ability			3.50	
Communication ability			3.50	
Knowledge Of Job obtained			3.50	
Attendance Record			3.50	
Sub total			24.50	
Total score	24.50			
Category of Achievement	Excellent			

Evaluated by,



Doni Kurniawan
Asst. FB Manager

Acknowledged by,



Faradilla
Asst. HR Manager

Note : 23 - 28 : Excellent , 18 - 23 : Good , 13 - 18 : Meet Standard

Sertifikat On The Job Training

Salam hangat dari The Alana Hotel & Convention Center Yogyakarta,

Selamat sore,

Berdasarkan hasil Interview OJT yang sudah dilakukan pada

Hari/tanggal : Senin, 29 Maret 2021.

Maka siswa atas nama :

1. Sahrul Ramdan (FBS)

Dinyatakan **DITERIMA OJT** di Hotel Alana selama 6 bulan, untuk tanggal bergabung mulai dari tanggal 5 April 2021.

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

Regards,

Maria Florentina
Human Resources Coordinator

The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center
Jl. Palagan Tentara Pelajar KM 7
Sleman - Yogyakarta 55581
t : + 62 274 888 800
e : yogyakartahrc@alanahotels.com
w : www.alanahotels.com
w : www.weddingyogyakarta.com

This email may be confidential or privileged. If you received this communication by mistake, please don't forward it to anyone else, erase all copies and attachments, and please let me know that it went to the wrong person. Thank you.

Surat Balasan diterima Dari Tempat PKL

LEMBAR PENILAIAN

Nama Hotel : THE ALANA HOTEL AND CONVENTION CENTER
YOGYAKARTA
Alamat Hotel : Jl. Palagan Tentara Pelajar KM. 7 Sleman, Yogyakarta
Nama Mahasiswa : SAHRUL RAMDAN
NIM : 118109507
Lama PKL (Bln...s.d. Bln...) : 5 April 2021 – 5 Oktober 2021
Unit/Bagian/Seksi : FB Service

No.	Aspek Yang dinilai				
	Nilai	Disiplin kerja	Sikap Kerja	Kreativitas	Kualitas Pekerjaan
1.	Baik Sekali (86-100)				
2.	Kurang dari Baik Sekali (80-85)	85	85		
3.	Lebih dari Baik (75-79)			75	75
4.	Baik (71-74)				
5.	Kurang dari baik (66-70)				
6.	Lebih dari Cukup (64-65)				
7.	Cukup (60-63)				
8.	Kurang dari Cukup (56-59)				
9.	Kurang (0 – 55)				

Nilai Rata-rata = 80

Penilaian secara keseluruhan:

Secara keseluruhan, selama melaksanakan training sudah cukup baik, baik dari segi kedisiplinan, tanggung jawab dan bersikap saat melaksanakan pekerjaan. Tingkatkan lagi pengetahuan perhotelan khususnya tentang F&B service supaya semakin lebih baik.

Yogyakarta, 30 Agustus 2021

Pembimbing Industri,

(Prabowo Dani S.)

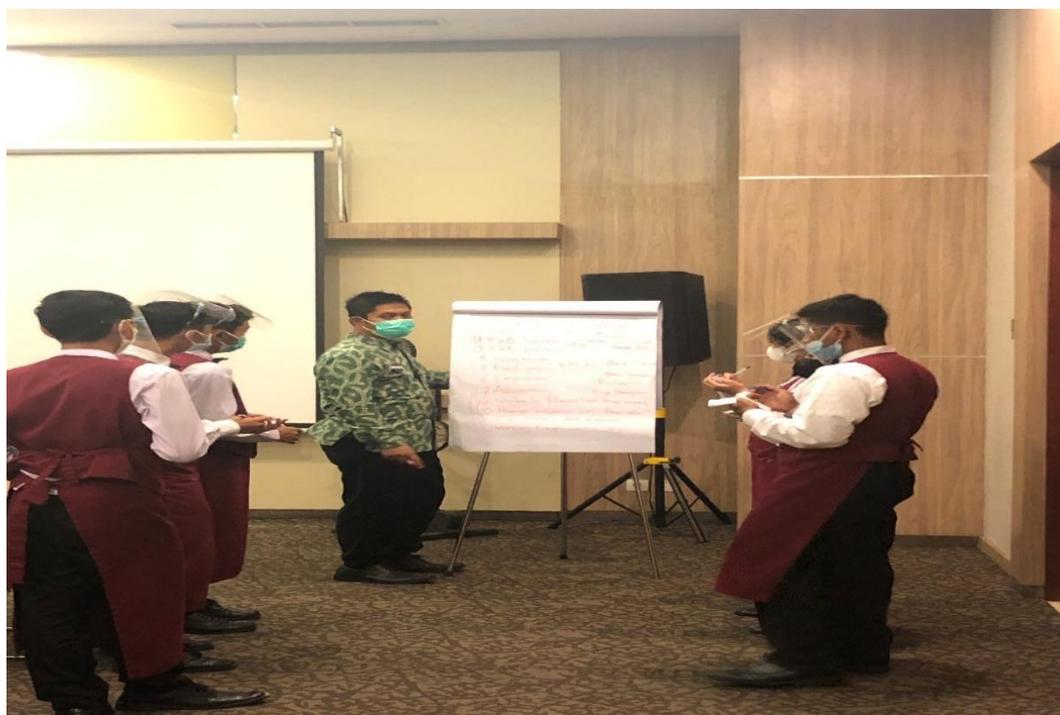
Catatan:

1. Nilai dalam bentuk angka
2. Mohon dikirim dalam amplop tertutup bersama Kesan dan Rekomendasi Industri

Lembar Penilaian dari Tempat PKL



Proses Pembuatan Minuman



Training Head of Department (HOD)



Proses Pengantaran Makanan dan Minuman ke Kamar (Room Service)



Training Communication Skills



Set Up Romantic Dinner



Set Up U-Shape



Set Up Classroom



Set Up Round Table