

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Hotel Ibis Styles Yogyakarta tentang Menangani *Romantic Dinner* oleh *waiter/waitress* di departemen *Food and Beverage Service*, penulis menyimpulkan bahwa:

1. Semua *staff* telah memahami cara penanganan *Romantic Dinner* dengan baik, hal ini dapat ditunjukkan dari prosedur pelaksanaan kerja mulai dari *Preparation, During*, sampai *After Romantic Dinner*. Namun, terkadang masih ada tamu yang merasa kurang puas akan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga masih perlu ditingkatkan lagi. Hal ini dikarenakan minimnya *waiter/waitress* yang ada di hotel Ibis Styles sehingga mempengaruhi kinerja *waiter/waitress* itu sendiri, *waiter/waitress* dalam menjalankan operasional tampak loyo dan tidak bergairah, bahkan lupa menyajikan makanan ke tamu dikarenakan kewalahan menangani beberapa pekerjaan sekaligus. Hal ini juga membuat *waiter/waitress* menjadi kurang bertanggung jawab dan memilih untuk meninggalkan pekerjaan yang seharusnya dilakukan. Kurang tepatnya penanganan *Romantic Dinner* oleh *waiter/waitress* ini bisa disebabkan oleh kurangnya konsentrasi saat bekerja yang bisa di sebabkan juga oleh kelelahan dan pikiran yang terbagi-bagi.
2. *Staff* dalam menangani kendala *Romantic Dinner* di Hotel Ibis Styles sudah cukup baik. Kendala yang sering dihadapi hanya saat di jam-jam sibuk, seperti saat hotel sedang ramai-ramainya saja, hal tersebut

dikarenakan kekurangan *staff* sehingga *waiter/waitress* kewalahan mengurus semuanya. Tidak banyak kendala dalam melakukan penanganan *Romantic Dinner* dikarenakan *waiter* dan *waitress* sudah mengikuti *training* yang diadakan hotel dan *training* tersebut juga sekaligus menjadi tempat untuk pengevaluasian kinerja *staff* di hotel Ibis Styles Yogyakarta.

B. Saran

Berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan yang telah dilaksanakan, penulis menyarankan beberapa hal, yaitu:

1. Penanganan *Romantic Dinner* di Sky Bar Hotel Ibis Styles Yogyakarta secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik dan dapat dilaksanakan oleh seluruh *waiter/waitress*. Namun, *staff* diharapkan untuk lebih ditingkatkan lagi rasa tanggung jawab yang besar terhadap tugas yang diberikan sehingga pekerjaan dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.
2. Penanganan *Romantic Dinner* Hotel telah dilaksanakan dengan baik oleh *waiter/waitress* di Sky Bar Ibis Styles Yogyakarta, namun tidak dapat dipungkiri bahwa juga terdapat kendala yang dihadapi, seperti kurangnya tenaga bantuan untuk menjalankan operasional hotel, oleh karena itu alangkah baiknya hotel perlu menambah tenaga bantuan dengan cara *casual* ataupun *on the job training* agar pelayanannya berjalan optimal. Selain itu, *staff* dalam melaksanakan komunikasi internal sebaiknya perlu ditingkatkan lagi kemampuan berkomunikasi dari atasan ke bawahan, dari bawahan ke atasan, serta antara bagian

yang lainnya, sehingga didalam melakukan suatu pekerjaan terdapat kerja sama yang baik diantara karyawan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

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


Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Sri Larasati. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.

WA Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.

FTD Fresh. 2016. *Table Setting Rules: A Simple Guide for Every Occasion*.
<https://www.ftd.com/blog/share/table-setting-rules> (diakses tanggal 12 Juli 2021)

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 : 331 /Q.AMPTA/II/2021
 Hal : Permohonan Praktek Kerja Lapangan
 Lamp : 1 (satu) lembar

Yogyakarta, 23 Februari 2021

Yth.
 Mas Andre
 Human Resources Staf
 IBIS STYLE HOTEL
 Yogyakarta


Salam sehat dan salam sejahtera dari STP AMPTA Yogyakarta

Dengan hormat,

Berdasar pada surat kami terdahulu Nomor: 268/Q.AMPTA/II/2021 tertanggal 04 Februari 2021 dan pembicaraan sebelumnya melalui media Whatsapp, dengan ini kami mengirimkan 13 (tiga belas) mahasiswa - daftar nama mahasiswa beserta departemen yang mereka pilih terlampir pada surat ini, yang akan mengikuti interview pada:

Hari, tanggal : Rabu, 24 Februari 2021
 Pukul : 11.00 WIB (sesi 1)
 13.00 WIB (sesi 2)
 Tempat : Kantor HRD, Ibis Style Hotel
 Syarat peserta : Membawa CV (persyaratan lain disuskan)

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kepada para mahasiswa kami tersebut, kami mengucapkan terima kasih. Semoga bisa terjalin kerjasama yang baik.

Hormat kami,
 Ketua,

 Drs. R. PRINATNO, M.M.

Catatan: Secara teknis, silahkan hubungi ibu Angela (mobile: 085 878 364 160)

Gambar Surat Pengantar PKL

Lampiran Surat

Permohonan Kesempatan PKL ke Hotel Ibis Style

No	NIM	NAMA	DEP	KET LAIN
01	118109468	Risma Junita ✓	FO	
02	118109449	Elanda Adi Nagari ✓	HK	
03	118109447	Dita Wahyu Anggorowati ✓	FP	Pastry
04	118109474	Sujiati ✓	FP	
05	118109473	Shafira Salma Denta ✓	FP	Pastry
06	118109481	Akhmad Hugo Sayuti	FP	
07	117109269	Dwi Like Evrid Santoso ✓	FP	
08	117109277	Komariah ✓	FP	
09	118109527	Halimah Arum Rahmawati	FP	
10	117109276	Ivan Zamorano ✓	FP	
11	118109470	Sella Fidia Ningrum ✓	FBS	
12	118109497	Dominikus Jimmy Manihuruk	FBS	
13	118109476	Wahni Rahmawati Ningrum ✓	FBS	

Yogyakarta, 04 Februari 2021

Training Coordinator,



Angela Ariani, S.H., M.M.



Gambar Surat Pengantar PKL



SURAT KETERANGAN

Manajemen Hotel ibis Styles Yogyakarta, yang beralamat di Jalan Dagen No. 109 Yogyakarta, dengan ini menerangkan bahwa nama-nama tersebut di bawah ini sedang mengikuti program On The Job Training di Hotel ibis Styles Yogyakarta terhitung sejak 21 March 2021 hingga 21 September 2021.

Nama Mahasiswa/i tersebut adalah

No	Name	Department
1	Sella Fidia Ningrum	Food & Beverage Service
2	Ivan Zamorano	Housekeeping
4	Dita Wahyu Anggorowati	Food & Beverage Product
5	Shafira Salma Denta	Food & Beverage Product
6	Elanda Adi Nagari	Housekeeping

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk keperluan akademik mahasiswa bersangkutan.

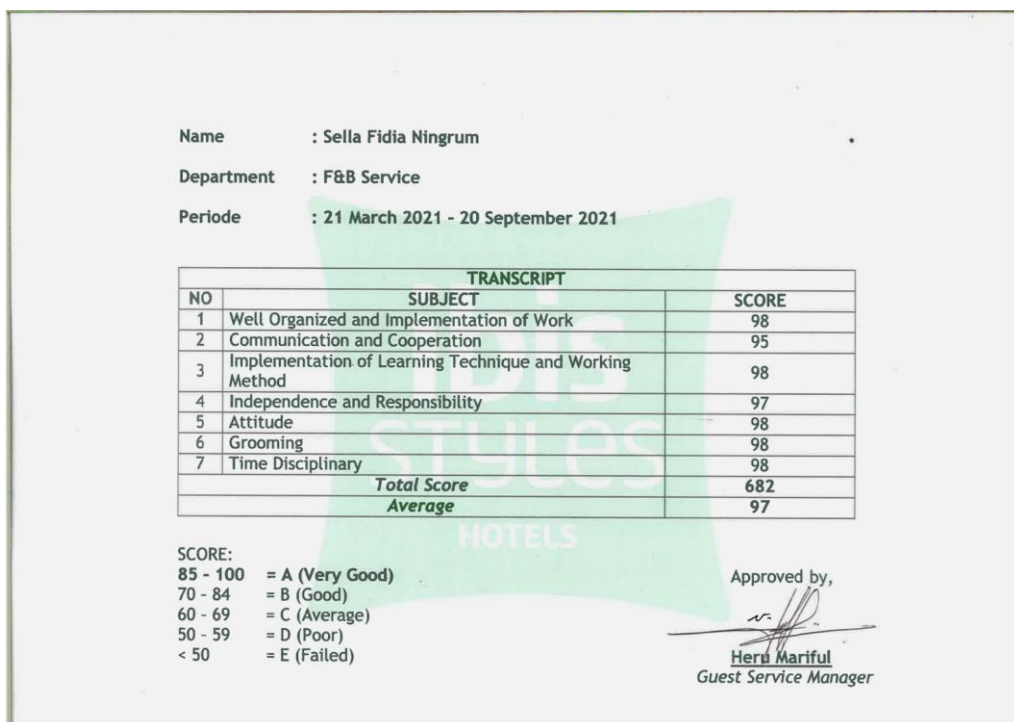
Yogyakarta, 1 April 2021

Andreas STEVANO
Talent & Culture Manager

Ibis Styles Yogyakarta

Jl. Dagen No. 109 - 55271 - Yogyakarta - Indonesia - Tel: +62 274 588 889 - Fax: +62 274 588 763
Info@ibisstyles-yogyakarta.com - www.ibisstyles.com - www.accorhotels.com

Gambar Surat Balasan Izin PKL



Gambar Sertifikat PKL

HOTEL: IBIS STYLES YOGYAKARTA

PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION

Trainee

Name : Sella Fidia Ningrum
 Sex : Female
 Place & date of birth : East Lampung, 23 March 2000
 Name of institution : STP AMPTA Yogyakarta

Period

Starting from : 21 March 2021
 Until : 21 September 2021
 In Department/Outlet : Food and Beverage Service

With the following evaluation

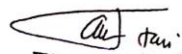
E = Excellent G = Good F = Fair P = Poor

	E	G	F	P		E	G	F	P
Appearance		✓			Efficiency		✓		
Ambition		✓			General Attitude	✓			
Communication		✓			Guest Relations		✓		
Completion of Task		✓			Initiative	✓			
Courtesy		✓			Intelligence		✓		
Flexibility/Cooperation	✓				Receptiveness to Criticism		✓		
Enthusiasm		✓							

Overall Comments:


Good performance!

Evaluated by:


 TRI UTARI (SPV)

Date: 6 Oktober 2021

Acknowledged by:


 HERU MARTIFUL (SERVICE MANAGER)

Date: 6 Oktober 2021

Gambar Lembar Penilaian PKL



Gambar Set Up Lunch (Mini Buffet)



Gambar Set Up Lunch (Family Style)



Gambar Set Up Buffet Wedding



Gambar Set Up Coffee Break



Gambar Set Up Meeting Room



Gambar *Staff dan Trainee* Hotel Ibis Styles Yogyakarta