

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil praktik kerja lapangan selama di *Food and Beverage Service* Grand Sarila Hotel Yogyakarta serta penjelasan yang sudah di kemukakan pada bab – bab sebelumnya maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Upaya – upaya yang di lakukan *waiter / waiters* di Grand Sarila Hotel Yogyakarta dalam meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan *Food and Beverage Service* adalah dengan cara mengikuti program pelatihan dari pihak hotel dan briefing harian dan *waiters* telah melaksanakannya dengan baik dan tanggung jawab demi kelancaran operasinal di *Food and Beverage Service* Department dan melakukan pelayanan di teratai restaurant sesuai dengan SOP yang berlaku.
2. Hambatan - hambatan *waiter / waiters* *waiter / waiters* dalam meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan *Food and Beverage service* adalah *waiter / waiters* kurang menguasai bahasa inggris dan bahasa asing bahasa perancis ,terbatasnya jumlah staff , terbatasnya peralatan makanan ( *cutleries* ) dan minimnya *occupancy* di Teratai Restaurant untuk cara mengatasi hambatan tersebut *waiters / waiters* sudah cukup memahami apa saja hal – hal yang

harus dilakukan dan melaksanakannya dengan disiplin, tanggap terhadap permintaan tamu.

## **B. Saran**

Dalam kesempatan ini penulis juga ingin memberikan masukan atau saran yang mungkin dapat menjadi pertimbangan bagi Teratai Restaurant Grand Sarila Hotel Yogyakarta, yaitu:


1. Melihat perkembangan hotel – hotel yang ada di Yogyakarta khususnya section *Food and Beverage Service*, sebaiknya pihak Grand Sarila Hotel dapat mempertimbangkan untuk sebaiknya memperbarui fasilitas – fasilitas yang ada dengan harapan agar menjaga kompetisi persaingan antara hotel – hotel yang ada di Yogyakarta.
2. Sebaiknya untuk meningkatkan kelancaran operasional, pihak hotel kiranya dapat lebih memperhatikan peralatan – peralatan yang ada di Teratai Restaurant, contohnya dengan minimnya cutteleries yang ada di Teratai Restaurant sehingga menyebabkan pelayanan menjadi kurang tanggap dan efisien.
3. Sebaiknya pihak Manajemen Hotel Memberikan pelatihan Bahasa Inggris dan Bahasa Prancis kepada waiter / waiters untuk kelancaran komunikasi terhadap tamu mancanegara dan untuk kelancaran operasional kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mertayasa, I Gede. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Marsum, W.A. (1993). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rumekso. (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: ANDI
- Sihite Richard. (2000). *Hotel Management*. Surabaya: SIC Offset
- Sulastiyono, Agus. (2006). *Teknik dan prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel. Hotel Populer*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. (2007). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Tarmoezi. (2000). 22/07/2009, *Pengantar Perhotelan*.  
<http://jurnalsdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html?m=1>, 04/05/12
- Wojowasito & Poerwadarminta, (1982). *Tim Penyusun Kamus. Pusat Pengembangan & Pembinaan Bahasa, 1995*. *Pramusaji atau Waiter*

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Pengantar



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

Jl. Lakseda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55261  
 Telp / fax : (0274) 485115 - 489614 Website : www.ampla.ac.id Email : info@ampla.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 322/Q.AMPTA/II/2021  
 Hal : Permohonan On The Job Training

Yogyakarta, 22 Februari 2021


Kepada Yth.  
 Human Resources Manager  
 Grand Sarila Hotel  
 Yogyakarta

Dengan hormat,  
 Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan On The Job Training di Grand Sarila Yogyakarta bagi mahasiswa kami :

No.	Nim	Nama	Department
1.	118109412	Dita Putri Wulandari	F&B Service
2.	118109426	Maria Restu Handayani	F&B Service
3.	118109427	Ihsan Azzukh Ruffi	Housekeeping
4.	118109440	Vina Azyura Hanavi	Housekeeping

Daftar riwayat hidup, Pas foto, Surat pernyataan bersedia menaati 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

## Lampiran 2. Surat Balasan

  
**GRAND SARILA**  
HOTEL

No : 10307/HR-GSY/HR/21  
 Hal : Konfirmasi Permohonan Ijin On The Job Training

**Kepada Yth.**  
 Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPEA Yogyakarta  
**Di tempat**



Dengan hormat,

Berdasarkan surat No: 322/QLAMP1A/II/2021 tanggal 22 Februari 2021 perihal permohonan On The Job Training kepada Mahasiswa:

No	NIM	Nama	Departement
1	118109412	Dina Putri Wulandari	F&B Service
2	118109476	Amaria Resnu Handayani	F&B Service
3	118109421	Isaan Azzukh Rudi	Housekeeping
4	118109440	Vina Azyura Hanavi	Housekeeping

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas dapat kami terima untuk melaksanakan On The Job Training di perusahaan kami terhitung mulai tanggal 01 Maret 2021 s/d 31 Agustus 2021.

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

Yogyakarta, 09 Maret 2021  
 Hormat Kami  
  
  
 Yeni Setyaningsih  
 HR Departement

### Lampiran 3. Penilaian Praktek Kera Lapangan ( PKL)

**HOTEL: Grand Sarila Hotel Yogyakarta**

**PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION**

**Trainee**

Name : Dita Putri Wulandari  
 Sex : Female  
 Place & date of birth : Gresik, 27<sup>th</sup> September 1998  
 Name of institution : STP AMPTA Yogyakarta

**Period**

Starting from : March  
 Until : August  
 In Department/Outlet : Food & Beverage Service

With the following evaluation

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

Overall Comments

---




---



---

Evaluated by:

  
 Mohammad. Latif

Acknowledged by:

Date:

Date:

Lampiran 4. Sertifikat



Lampiran 5. Dokumentasi





