

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penerapan SOP Pramusaji/*trainees* sudah cukup bagus diterapkan di Sahid Raya Hotel , mulai dari langkah yang paling mudah dengan menjaga stand Angkringan sampai hal yang paling sulit. saat penguasaan *knowdlege trainee* sudah mahir di restaurant, trainee akan di rolling di bagian *banquet departement*.
2. Strategi penanganan keluhan tamu yaitu dengangan menggunakan metode ILEAD.
 - a. *Identification* yaitu mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan faktor-faktor penyebab munculnya keluhan dari tamu tersebut
 - b. *Listen* yaitu mendengarkan dengan seksama atas hal-hal yang dikeluhkan oleh tamu dan mencari inti dari permasalahan
 - c. *Empathize* yaitu memunculkan sikap empati kepada tamu agar dapat memahami apa yang dirasakan oleh tamu
 - d. *Apologize* yaitu mengajukan permohonan maaf kepada tamu.
 - e. *Deliver solution* yaitu memberikan solusi terhadap masalah yang dialami oleh tamu.

B. Saran

Saran yang ingin penulis sampaikan kepada Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta, *food and beverage* department yaitu sebagai berikut:

- 1) Saling menjaga komunikasi antar departemen agar operasional berjalan dengan baik dan lancar
- 2) Staff sebaiknya member arahan yang lebih spesifik terhadap *job desk* untuk para *trainee*
- 3) Mendisplinkan cara kerja Staff untuk tidak meninggalkan hotel pada saat jam kerja serta tidak terlalu mengandalkan trainee untuk semua tugasnya.
- 4) Melakukan rotasi/ perputaran section, agar trainee juga dapat belajar di *section* lain dan mendapat ilmu yang lebih banyak
- 5) Selalu menjaga kebersihan area kerja setiap hari

DAFTAR PUSTAKA

Endar Sugiarto, Sri Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*.

Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Indah Puji Hartatik. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta :

Laksana

Keputusan Menteri Parpostel no KM 94 / HK103 / MPPT 1987.

Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational*.

Yogyakarta : Andi

Soekresno, I.N.R Pendit. 1998. *pramusaji food & beverage service*. Jakarta :

Gramedia Pustaka Utama.

Sri larasati. 2016. *Excellent Hotel Operation*, Yogyakarta. ekuilibria, Yogyakarta.

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

ALFABETA

Tjokrowinoto, Muljarto. 1996. *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*.

Yogyakarta : Pustaka Pelajar


Widanaputra, dkk. 2009. *Akuntansi Pehotelan*. Yogyakarta : Graha Ilmu

<http://e-journal.uajy.ac.id/9738/3/2MM02299.pdf>

<https://letohotel.blogspot.com/2016/12/hubungan-food-beverage-department.html>

LAMPIRAN

SURAT PENGANTAR PKL



YAYASAN PENDIDIKANKARYA 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 : 089/Q.AMPTA/III/2021
Hal : Permohonan On The Job Training

Yogyakarta, 26 April 2021

Kepada Yth
Human Resources Manager
SAHID RAYA Yogyakarta

Dengan hormat

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Job Training di Sahid Raya Hotel Yogyakarta, Departement Food & Beverage Service selama April 2021 – September 2021 bagi mahasiswa kami :

Nama : Syahrul Mufti Yahya
NIM : 118109512
Semester : VI (Enam)
Jurusan : Perhotelan
Tempat/Tgl.Lahir : Yogyakarta, 4 Januari 1997
Alamat : Kuncen WB 1 / 462 Yogyakarta

No. Telp : 088228792533
Nama Orang Tua : Hawiyanto

Daftar riwayat hidup, pas foto, Surat pernyataan bersedia mentaati peraturan yang berlaku, Foto copy Surat Keterangan Dokter, Foto copy Kartu Tanda Penduduk/Kartu Mahasiswa, dan 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

BALASAN IJIN PKL



Nomor : 52 /HRD/SRHCY/XI/2021
Hal : Balasan Ijin Job Orientation
Lampiran :-

Kepada Yth,
Bapak Drs. Prihatno, M.M
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
c/q Ibu Angela (Training Coordinator)

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat No. 077/QAMPTA/XIU/2021 dan 089/QAMPTA/III/2021, perihal Permohonan Praktek Kerja Lapangan, bersama ini kami sampaikan bahwa Management **Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta** telah memberi kesempatan kepada Mahasiswa **Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta** untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di **Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta** dibagian FB Service Department periode April 2021 sampai dengan September 2021 adapun nama mahasiswa tersebut adalah :

No	Nama	NIM	Dept
1.	Galih Aji Pangestu	118109502	FB Service
1.	Syahrul Multi Yahya	118109512	FB Service

Demikian balasan kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 25 November 2021
a.n Management
Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta



Rudianto
Human Resources Manager

SERTIFIKAT PKL

No. 1126/ CER - HR/HSRY/26


SAHID RAYA
HOTEL & CONVENTION
YOGYAKARTA

Jl. Babarsari, Yogyakarta, Indonesia
Telephone : (0274) 488888 (hunting), 487677, Facsimile : (0274) 487688, 487710
Website : www.hotelsahidjogja.com E-mail : info@hotelsahidjogja.com

**THE MANAGEMENT OF
SAHID RAYA HOTEL & CONVENTION YOGYAKARTA**

This is to certify that

SYAHRUL MUFTI YAHYA

STP AMPITA YOGYAKARTA

has completed on the job training in the Department of

FB SERVICE

from **APRIL 27, 2021** to **OCTOBER 27, 2021**

With Result is **PASS**

Yogyakarta **NOVEMBER 2021**


RUDIANTO
Human Resource Manager



HENDRA J NGANTUNG
General Manager

FORM PENILAIAN PKL

ON THE JOB TRAINING EVALUATION PENILAIAN PELATIHAN KERJA

Name of Trainee : SYHAQUL MUFTI YAHYA
Nama peserta pelatihan
Name of School : STP AMPITA YOGYAKARTA
Nama Sekolah
Training Period : APRIL 27, 2021 UPTO OCTOBER 27, 2021
Periode Pelatihan
Departement/Section/Outlet : FB SERVICE
Bagian/Area Kerja

WITH THE FOLLOWING EVALUATION
DENGAN PENILAIAN SEBAGAI BERIKUT

	E	G	F	P
General Attitude - <i>Kepribadian umum</i>		85		
Appearance - <i>Penampilan</i>		86		
Courtesy - <i>Sopan Santun</i>		86		
Guest Relation - <i>Hubungan dengan Tamu</i>		86		
Job Enthusiasm - <i>Keantusiasan Kerja</i>		86		
Accept training - <i>Kemampuan Penerimaan Pelatihan</i>		86		
Efficiency - <i>Efisiensi</i>		86		
Attedance - <i>Kehadiran</i>		86		
Honesty - <i>Kejujuran</i>		86		

E = Excellent *G = Good* *F = Fair* *P = Poor*
Sempurna *Bagus* *Sedang* *Kurang*
(90-100) (80-89) (61-79) (below 60)