

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdaasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis selama melakukan *On the Job Training* di *Bar Lafayette Boutique Hotel*, tentang faktor pelayanan di *Bar* yang diberikan oleh *Bartender* demi kepuasan pelanggan, *procedure* dalam pembuatan minuman, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut ;

1. Peranan *Bartender* cukup penting terhadap kepuasan tamu karena bertugas dalam membuat minuman yang dipesan oleh tamu sekaligus memberikan pelayanan langsung kepada tamu.
2. Proses pembuatan minuman berdasarkan resep yang sudah dibuat oleh *Bartender* dan disetujui oleh *F&B Manager* harus selalu diperhatikan supaya kualitas minuman tetap terjaga namun tidak menutup kemungkinan ada *staff* yang melakukan kesalahan secara tidak sengaja dalam proses pembuatan sehingga menyebabkan minuman berubah rasa dan mendapat komplain dari tamu.

B. Saran

Saran penulis untuk *Bar Martinique Skylounge* tentang pelayanan yang ada di *Bar* , maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. untuk menciptakan kepuasan tamu selama berada di *Bar*, seorang *Bartender* bisa membuat tamu terkesan bisa dengan cara yang sederhana seperti menjadi teman bicara yang baik, mengingat nama tamu dan minuman favoritnya, tamu akan merasa diperhatikan.
2. sebaiknya sesama *Bartender* saling *share* tentang *product knowledge* tentang minuman dan macam – macam teknik dalam pembuatan minuman supaya mengikat rasa solidaritas dan kekompakan.

DAFTAR PUSTAKA

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

Soekresno dan Pendit. 2015. *Garis Besar Food & Beverages*. Jakarta: Gramedia

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

Sulatiningrum, B.A. 2010. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Grasindo

Lafayette Boutique Hotel, *Hotel Guide Book*, Yogyakarta, 2018

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 : 0847/Q.AMPTA/I/2020
Hal : Permohonan On The Job Training

Kepada Yth
Human Resources Manager
Laffayette Boutique Hotel
Yogyakarta

Yogyakarta, 28 Januari 2020

Dengan hormat

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Job Training di Laffayette Boutique Bar/F&B Service Department selama 7 Oktober 2019-7 April 2020 bagi mahasiswa kami :

Nama : Indra Sahliawan
Nim : 115109087
Semester : IX(Sembilan)
Jurusan : Perhotelan
Tempat/Tgl.Lahir : Rangro, 15 Agustus 1997
Alamat : Labuan Bajo, Kec Komodo Kab.Manggarai Barat NTT
No.Teip : 082247163348
Nama orang Tua : Satrin

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.



Cc.File



awards this certificate to

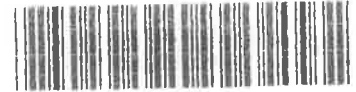
INDRA SAHLIAWAN
STP AMPTA Yogyakarta

Has successfully completed On the Job Training Program
from 07st October 2019 to 06st April 2020
in **FOOD & BEVERAGE SERVICE (BAR)**

Yogyakarta, 07th April 2020



Andrianto Kasigit
Andrianto Kasigit
Director



**BADAN NASIONAL
SERTIFIKASI PROFESI
INDONESIAN PROFESSIONAL
CERTIFICATION AUTHORITY**

SERTIFIKAT KOMPETENSI CERTIFICATE OF COMPETENCE

No. 55100 5123 0011645 2021

Dengan ini menyatakan bahwa,
This is to certify that,

Indra Sahliawan

No. Reg. PAR.068.00044 2021

Telah kompeten pada bidang:
Is competent in the area of:

Food and Beverage Service

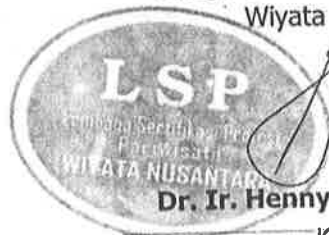
Dengan Kualifikasi / Kompetensi :
With Qualification / Competency :

- 1. PAR.HT01.001.01
- 2. PAR.HT02.001.01
- 3. PAR.HT02.002.01
- 4. PAR.HT02.004.01
- 5. PAR.HT02.010.01

Sertifikat ini berlaku untuk: 3 (tiga) Tahun
This certificate is valid for: 3 (three) Years

Yogyakarta, 10 Januari 2021

Atas Nama (*On Behalf*) BNSP
Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata
Wiyata Nusantara



Dr. Ir. Henny Welsa, SE., MM

Ketua
Chairman



4
landing

I