

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

- a) Hotel Merupakan suatu jenis akomodasi dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada. Menyediakan penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya. Dikelola secara komersial dan disediakan bagi umum.
- b) *Restaurant* Merupakan jenis usaha komersial yang kegiatannya menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional.
- c) *Waiter* atau *waitress* adalah karyawan restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman secara profesional bagi pelanggan restoran.
- d) *Briefing* sangat penting dilakukan agar segala operasional menjadi lancar selain itu *briefing* juga dapat dijadikan sarana evaluasi.
- e) Diharapkan hubungan antar karyawan in-charge terjalin dengan baik dan tidak membeda-bedakan agar pekerjaan terselesaikan dengan baik.
- f) Untuk berhadapan dengan tamu diperlukan mental, ketenangan skill dalam handling complain, serta penguasaan bahasa sehingga tamu dapat menangkap maksud kita dengan baik.

- g) *Food and Beverage Service Department* mempunyai hubungan erat dengan *department* lain. Diperlukan komunikasi yang baik dengan *department* lain agar operasional dapat berjalan lancar

B. Saran

- a) Saran untuk hotel
- Untuk senior diharapkan agar dapat membimbing dan membina serta memberikan contoh yang baik bagi para trainee sebagai murid atau junior agar trainee dapat mengambil manfaat dari praktek kerja
 - Penulis berharap agar pihak hotel lebih memberikan kesempatan kepada trainee untuk terjun langsung berhadapan dengan tamu
 - Para *staff* sebaiknya membekali trainee sedikit cara handling complain
 - Para senior atau *staff* bisa lebih sabar dalam membimbing *trainee*

DAFTAR PUSTAKA

1. Komar, Richard.2006.*Hotel Management*.Jakarta:Grasindo
2. Sulastyo, Agus.2011.Manajemen Penyelenggaraan Hotel.
Bandung:Alfabeta
3. Lawson, Fred.2001. *Hotels, Motels and Condominium Design, Planning and Maintenance*.Jakarta:Grasindo
4. Sudarto.1999. Pengantar Industri Akomodasi dan Perhotelan.Jakarta:Gramedia Pustaka Utama
5. Ir.Endar Sugiarto dan Sri Sulatiningrum, B.A. 2001.Pengantar Akomodasi dan Restoran.Jakarta:Gramedia Pustaka Utama
6. Dr. Adi Soenarno, MB. 2006. *Front Office Management*.Bandung:Andi Publisher
7. www.pengertianparaahli.blogspot.com diakses pada 20 Februari 2017 pukul 19.30
8. www.novotelyogya.com diakses pada 15 Maret 2017 pukul 19.00

LAMPIRAN



Keterangan : *handling dinner* dari grup *Pallete Indonesiane* di *Kedaton Restaurant*



Keterangan : *handling set menu dinner* dari grup *Asia Voyage* di *Kedaton Restaurant*



Keterangan : *Coffee Training* di Novotel Yogyakarta



Keterangan : Handle Table Manner dari SMK Salatiga di Graha Sabba Ballroom



Keterangan : *Imlek dinner* di *Kedaton Restaurant Novotel Yogyakarta*