

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah mengamati dan menganalisis mengenai pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan di Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta khususnya di *section room service*, penulis telah menyimpulkan bahwa :

1. Sejauh ini pelayanan di hotel khususnya di *room service* sudah cukup baik dengan tidak ditemukannya komplain yang berarti dari tamu yang menggunakan pelayanan *room service* di hotel.
2. Kendala yang ditemukan pada saat pengoperasian *room service* berasal dari 3 sumber yaitu dari peralatan dan perlengkapan *room service*, dari tamu yang menggunakan pelayanan *room service* dan dari kemampuan personal dari *waiter/waitress* yang bertanggung jawab di *outlet* ini.
3. Cara yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala diatas sebenarnya dapat diatasi melalui pihak manajemen ataupun jajaran manajerial seperti manajer atau supervisor dengan memberi perhatian secara langsung di outlet ini seperti pemberian pelatihan dan motivasi kepada *waiter/ss* secara berkala dan melengkapi peralatan yang dirasa kurang jumlahnya agar kedepannya bisa mendukung kelancaran operasional *room service* secara utuh.

B. Saran

Penguasaan dan pemahaman mengenai *Standard Operating Procedure (S.O.P)* pada saat *room service* merupakan hal yang penting bagi *waiter/ss* yang bertugas di *outlet* ini. Dalam menguasai *S.O.P* pada saat *room service* terjadi beberapa kendala dalam pelaksanaannya seperti yang telah diuraikan diatas. Maka dari itu penulis memberikan saran baik kepada pihak hotel ataupun *waiter/ss* yang bertugas di *outlet* ini, diantaranya :

1. Sebaiknya diadakan bimbingan dan pelatihan berkala kepada *waiter/ss* yang bertugas di *outlet* ini terkhusus pada *trainee* baru yang belum memahami betul mengenai keseluruhan operasional *room service* di Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta.
2. Sebaiknya diadakan *inventory* berkala yang dilakukan oleh staf atau supervisor untuk memantau jumlah peralatan dan perlengkapan *room service* yang tersedia di outlet ini untuk kelancaran operasional *room service* itu sendiri.
3. Sebaiknya setiap *waiter/ss* menyadari betul akan pentingnya pemahaman dan penguasaan *S.O.P* dan *sequence of service* di restoran terutama ketika melakukan pelayanan *room service* kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

Komar, Richard. 2006. *Hotel Management*. Jakarta: Grasindo.

Pendit dan Soekresno. 1996. *Petunjuk Praktek Pramusaji*. Jakarta: Gramedia.

Profil The Phoenix Hotel Yogyakarta. <http://www.accorhotels.com>. diakses pada 02 Maret 2017.

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

Pengertian *Standard Operating Procedure*

<https://taufikamsyah.wordpress.com/2013/02/18/pengertian-sop/>. diakses pada 14 Februari 2017.

WA, Marsum. 1994. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.



CERTIFICATE

THE MANAGEMENT OF THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
AWARDS THIS CERTIFICATE TO

DAVID SASONGKO

FOR THE SUCCESSFUL COMPLETION OF THE
FB SERVICE - TRAINEE
SEPTEMBER 1, 2016 - FEBRUARY 28, 2017

AT THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA



Ni Made Widyasari
Human Resource Manager


Thomas Evrard
General Manager

Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
 Tempel Caturtunggal, Depok Sleman, Yogyakarta. 55281.
 PO.BOX.162/SPP. Yogyakarta 55400

Phone / Fax. (0274)485115. Website : www.ampta.ac.id. e-mail : ampta@yahoo.ac.id

JOB TRAINING EVALUATION FORM

Name of trainee : DAVID SASONGKO : Hotel/Company : The Phoenix Hotel
 Student Reg.No. : 114103 910 : Department : Food and Beverage Service
 Period : From 01 September 2016 to 01 Maret 2017

CRITERION	SCORE					COMMENT
	A	B	C	D	E	
	36-40	28-35	20-27	12-19	08-11	
1. JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang pekerjaan		35				-
2. QUALITY OF WORK Kualitas pekerjaan		35				-
3. EFFICIENTCY OF WORK Efisiensi kerja		35				IMPROVEMENT NEEDED
4. ATTENDANCE Kehadiran	38					-
5. COMMUNICATION Kemampuan berkomunikasi		35				-
6. LEARNING NEW PROCEDURES & TASKS kemampuan belajar prosedur & tugas baru		32				-
7. SERVICE ORIENTED Berorientasi terhadap pelayanan	36					-
8. ATTITUDE Sikap & tingkah laku	38					EXCELLENT
9. RESPONSIBILITY Tanggung jawab	37					VERY GOOD
10. MOTIVATION Motivasi		32				SUPERVISE NEEDED
TOTAL SCORE						
OVERALL RESULT	353 : 10 = 35.3 (.....)					
ABSENCE	With permission :days Without permission :days Sick with Doctor's Certificate : days					

Acknowledged by:
 Evaluated by :
 Department Head,

(Signature)
REBEN A

Approved by :
 Personnel/Training Mgr.

(Signature)
 CHARIS HUDA YOT
 HRD DEPARTMENT
 Phone : +62 (0) 274 506
 Fax : +62 (0) 274 506
 Email : hr@the-phoenix-yogya.com

Supervisor,

(Signature)
 BALEH BAYU TRIANA .K.

ACHIEVEMENT :

- | | |
|--|-----------------------------------|
| A. 36-40 Outstanding : Beyond Standard | D. 12-19 Poor : Bellow Standard |
| B. 28-35 Good : Expected Standard | E. 08-11 Very Poor : Unacceptable |
| C. 20-27 Satisfactory : Normal / Meet Standard | |



SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

Jl. Laksada Adisucipto Km. 6 - Jl. AMPTA Yogyakarta 55261. Tlp. (0274) 485115
Email: ampta@yahoo.co.id



diberikan kepada :

David Sasongko

114108920

Sebagai tanda kelulusan
Orientasi Profesi
Pengembangan Karakter Insan Pariwisata
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
Yang di selenggarakan pada tanggal 6 s/d 11 September 2014


Ajie Kusuma Putra
Ketua Osprof
NIM : 113108862




Ricky Kurniawan
Ketua SEMA
NIM : 311100534




Drs. Santoso M.M
Ketua STP AMPTA
NIK : 5990022





The management of
ATRIUM PREMIERE HOTEL YOGYAKARTA

present this certificate to

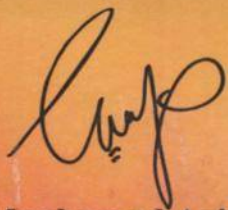
DAVID SASONGKO

for having attended

Table Manner Course

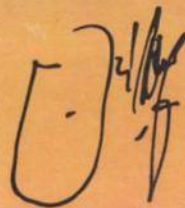
at ATRIUM PREMIERE HOTEL YOGYAKARTA

Yogyakarta, 13 September 2014



Muchamad Arif

*Food and Beverage
Manager*



Tri Lucky Ambarwati

General Manager

