

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kerja harian di The Grand Palace Hotel Yogyakarta, saya mengambil kesimpulan bahwa :

1. standar pelayanannya masih kurang ketika keadaan sedang ramai, *waiter/waitress* terlalu panik dan kadang tidak mengindahkan apa yang tamu minta sehingga tamu menjadi merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan.
2. Kebersihan yang di terapkan di The Grand Palace Hotel Yogyakarta juga masih belum memenuhi standar kebersihan untuk hotel bintang tiga. Karena para *staff restaurant* maupun *steward* dan *public area* kurang memperhatikan kebersihan secara detail jika keadaan restaurant sedang ramai. Entah itu kebersihan area restaurant ataupun kebersihan peralatan makan. Padahal seharusnya area restaurant dan peralatan makanannya harus benar-benar bersih apalagi di dalam hotel.
3. Staff yang terlibat dalam The Grand Palace Hotel Yogyakarta masih kurang dalam hal berkomunikasi, baik itu antar *waiter/waitress* atau antar *waiter* dan *chef*. Sering terjadi masalah dan *complaint* hanya karena kurangnya komunikasi dari para staff sudah menjadi hal yang biasa. Hal ini sangat memalukan karena jika masalah tidak terselesaikan antar departemen maka FBM bahkan GM ikut campur tangan.

4. *Meaning Staff* yang jauh di bawah standar hotel berbintang tiga. Masih sering terjadi *waiter/waitress* yang mempunyai lebih dari satu tanggung jawab dan membuat konsentrasi menjadi hilang dan tidak fokus kepada tamu yang sedang di handle. Pada saat restaurant sedang dalam keadaan sangat ramai, fokus sering hilang dan pada akhirnya pekerjaan menjadi tidak beres dan menimbulkan *complaint* dari tamu.

B. Saran

Ada beberapa saran yang ingin saya usulkan untuk The Grand Palace Hotel Yogyakarta agar menjadi lebih baik lagi, yaitu:

1. Tingkatkan kebersihan area *restaurant* dan kebersihan peralatan makanan, karena kebersihan itu adalah hal yang paling sering diamati oleh tamu.
2. *Meaning Staff* harus sesuai dengan *occupancy* hotel, agar tidak mengurangi mutu pelayanan kepada tamu, terutama untuk *morning shift* dan pada waktu *rush-hour*.
3. Untuk para staff harus lebih cepat dan tepat dalam melayani tamu agar terhindar dari *complaint*. Usahakan kurangi kebiasaan mengobrol pada saat restaurant sepi pengunjung, bersikaplah profesional dan tidak mengabaikan *standart service* yang telah ditentukan.
4. Meningkatkan kerja sama team agar semua berjalan dengan baik. Hindari sikap individual dan berusaha tetap mengontrol emosi, karena jika dengan bekerja sama maka semua pekerjaan tidak akan terasa berat dan akan cepat selesai.

5. Lebih meningkatkan komunikasi antar shift terutama masalah *over handle* pekerjaan yang belum selesai, agar tidak terjadi miss komunikasi.
6. *Grooming* harap selalu diperhatikan bagi setiap karyawan, *casual*, maupun *trainee*. Karena grooming mencerminkan keadaan restaurant dan pelayanannya. Jika grooming kita jelek maka tamu tidak akan suka dengan kita dan berfikiran negatif karena kita terkesan tidak rapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Surachlan Dimyanti, *Pengetahuan Dasar Perhotelan*, Jakarta, 1989.
- Darmardjati, R.S., *Istilah – Istilah Dunia Pariwisata*, Jakarta, Penerbit Pradyna Paramita, 2005.
- Webster, Perhotelan. Halaman 1. Tersedia: <http://jurnal-sdm.blogspot.com/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html> (Juli 2009)
- Webster, Perhotelan. Akomodasi. Halaman 3. Tersedia: <http://www.scribd.com/doc/19592727/AKOMODASI-PERHOTELAN-3> (Juni 2010)
- Sulastiyono, *Hotel Proprietors Act*, Jakarta, Gramedia, 2004.
- Suwantoro, *Pariwisata*, Jakarta, Kepustakaan Populer Gramedia, 2007.

LAMPIRAN







<p>Glamour Package Rp. 80.000,- nett /pax</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buffet Lunch / Dinner ✓ Standard Decoration ✓ Standard Sound System ✓ Complimentary Meeting Room ✓ Tart Cake 	<p>Elegant Package Rp. 125.000,- nett /pax</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Buffet Lunch / Dinner ✓ Standard Decoration ✓ Standard Sound System ✓ Complimentary Meeting Room ✓ Complimentary One Night Stay ✓ Tart Cake
---	--

* min 50 pax

Jl. Mangkuyudan No. 32 Yogyakarta 55143 Indonesia
 T. +62-274-414590 F. +62-274-417613 SMS. +62 857 4380 9331
 E. info@thegrandpalacehoteljogja.com
 W. thegrandpalacehoteljogja.com

 thegrandpalacejogja	 thegrandpalacejogja
 thegrandpalacejogja	 thegrandpalacejogja
 @gphjogja	 thegrandpalacejogja



ARISAN

BUFFET PACKAGE

Rp. **125.000,-** nett /pax

Complimentary 1 night stay voucher 1 Deluxe room
for minimum order 50 person



Jl. Mangkuyudan No. 32 Yogyakarta 55143 Indonesia
 T. +62-274-414590 F. +62-274-417613 SMS. +62 857 4380 9331
 E. info@thegrandpalacehoteljogja.com
 W. thegrandpalacehoteljogja.com

 thegrandpalacejogja	 thegrandpalacejogja
 thegrandpalacejogja	 thegrandpalacejogja
 @gphjogja	 thegrandpalacejogja



Chicken Sicilian
Rp. 31.000



Dori Dabu-Dabu
Rp. 24.000



Chicken Breast
Rp. 20.000

Room Service  **333**

Harga diatas sudah termasuk tax & service 21%
The above prices are including 21% gov. tax & service charge



Pinky Float
Rp. 21.000

Healthy Juice
Rp. 12.000

Coffee Layer
Rp. 21.000

Room Service  **333**

Harga diatas sudah termasuk tax & service 21%
The above prices are including 21% gov. tax & service charge