

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan memilih Androwino Bistro yang ada di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa sebagai tempat praktek kerja lapangan, penulis mendapatkan pengalaman serta pengetahuan lebih banyak mengenai manajemen hotel yang sesungguhnya. Berdasarkan dari hasil dan pembahasan pada on the job training ini, maka diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisa mengenai *greeting the guest* di Androwino Bistro, menurut penulis sudah cukup bagus untuk *greeting the guest* pada tamu. Dengan adanya penambahan *waiter* atau *waitress*, operasional di Androwino Bistro lebih teratur dan memberikan kepuasan kepada tamu.
2. Hasil analisa mengenai cara berkomunikasi terhadap tamu ketika apa yang diinginkan oleh tamu tidak tersedia di hotel, menurut penulis cara komunikasi ketika menghadapi *complaint* sudah bagus dan bisa berjalan dengan baik sehingga tamu merasa puas.
3. Hasil analisa penulis mengenai kendala dalam berkomunikasi kepada tamu yaitu komunikasi di Androwino Bistro sudah cukup bagus. Hanya saja perlu pelatihan khusus mengenai penguasaan tentang bahasa dan budaya.

B. Saran

Dengan adanya kelebihan dan kelemahan yang penulis alami selama melakukan praktek kerja lapangan di Androwino Bistro, penulis ingin memberi saran yang mungkin bisa bermanfaat bagi pihak hotel maupun kepentingan pembaca yakni :

1. Perlu diadakannya tambahan tenaga kerja (*casual*).
2. Perlu training kepada karyawan agar lebih bisa professional dalam bekerja dan mengutamakan tamu, sehingga tamu lebih merasa puas.
3. Perlu ditingkatkan kembali komunikasi antar karyawan sehingga tidak terjadi *missed communication*.
4. Perlu diperhatikan lagi untuk para *trainee* agar bisa menyeimbangkan operasional kerja Androwino Bistro.
5. Perlu diadakannya *briefing* setiap selesai atau pergantian *shift*.
6. Perlu diadakannya pelatihan atau bimbingan khususnya untuk para *trainee* agar lebih bisa menyesuaikan dengan SOP Androwino Bistro.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Surachlan Dimayati. 2006. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: CV Desiri Ganan
- Asih Anggraini. 2006. *Mengasah Keterampilan Menulis Ilmiah di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Bagyono. 2007. *Pariwisata & Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- David Sasongko. 2017. *Food and Beverage Service*. Laporan Tugas Akhir. Yogyakarta
- I Gede Agus Mertayasa. 2012. *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: ANDI
- Richard Sihite. 2000. *Hotel Management*. Surabaya: SIC Offset
- , 2000. *Food Service*. Surabaya: SIC Offset
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: ANDI
- Suarthana. 2006. *Manajemen Perhotelan edisi Kantor Depan*. Kuta Utara: Mapindo

LAMPIRAN



Nomor : 214/Q.AMPTA/VIII/2017
Hal : Permohonan On The Job Training

YAYASAN PENDIDIKAN
KARYA SEJAHTERA

Yogyakarta, 23 Agustus 2017

SEKOLAH TINGGI
PARIWISATA
AMPTA
YOGYAKARTA

Kepada Yth.
Human Resources Manager
Hotel Sheraton Mustika Resort & Spa
Yogyakarta

Dengan hormat,
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan On The Job Training di Sheraton Mustika Resort & Spa selama September 2017-Maret 2018 bagi mahasiswa kami :

NO	NIM	NAMA	DEPARTMENT
1.	115109081	Diah Ayu Novitasari	F&B Service
2.	115109049	Helmi Muslim Mahardhika	F&B Product
3.			
4.			
5.			
6.			

Daftar riwayat hidup, Pas foto, Surat pernyataan bersedia mentaati peraturan yang berlaku, Fotocopy Surat keterangan dokter, Fotocopy Asuransi kesehatan, Fotocopy Kartu Hasil Studi terakhir, Fotocopy Kartu Tanda Penduduk/Kartu mahasiswa dan format Evaluasi Job training, akan dibawa oleh mahasiswa yang bersangkutan, pada saat melaksanakan interview/briefing.

Atas terkabulnya permohonan ini, kami ucapkan terima kasih

Hormat kami,
Ketua

Drs. Prihatno, MM

Cc.File

Jl. Laksda Adisucipto Km. 6
(Tempel, Caturtunggal, Depok
Sleman) Yogyakarta 55281
Telp./ Fax. (0274) 485115 - 489514

Website: www.ampta.ac.id
e-mail: ampta@yahoo.co.id



Sheraton

MUSTIKA YOGYAKARTA
RESORT & SPA

TR04/045/CRTFCT-SMYRS/IV-2018

Certificate of Accomplishment

Awarded to

DIAH AYU NOVITASARI

IN RECOGNITION OF SUCCESSFUL COMPLETION OF
TRAINING PROGRAM AT

F&B Service Department

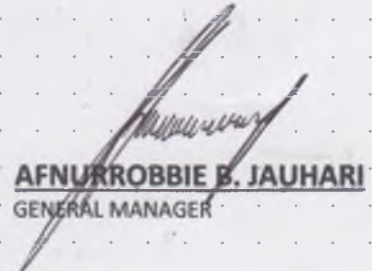
September 1st, 2017 – March 1st, 2018

Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa

March 2nd, 2018



BUDI SANTOSO
HUMAN RESOURCES MANAGER



AFNURROBBIE B. JAUHARI
GENERAL MANAGER

TRAINING EVALUATION FORM

SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT & SPA

No.	Evaluation Criteria	Grade
1.	General Knowledge (Pengetahuan secara umum)	3.30
2.	Job Knowledge (Pengetahuan tentang bidang tugas)	3.40
3.	General Attitude (Sikap secara umum)	3.40
4.	Quality of Work (Kualitas kerja mengenai ketepatan & kerapihan)	3.40
5.	Motivation, Responsibility, and Loyalty (Motivasi, tanggung jawab dan loyalitas)	3.30
6.	Initiative and creativity (Inisiatif dan Kreativitas dalam kerja)	3.20
7.	Teamwork (kerjasama dengan rekan kerja)	3.20
8.	Resistance to Pressure (Daya tahan terhadap tekanan/permasalahan yang dihadapi)	3.20
9.	Work Speed (Kecepatan kerja)	3.20
10.	Mastery of English (Kemampuan berbahasa Inggris)	3.0
11.	Personal Appearance (Penampilan diri)	3.00
12.	Courtesy and Communication (kesopanan, keramahan, dan kemampuan berkomunikasi)	3.30
13.	Attendance (kehadiran mengenai kerajinan dan ketepatan waktu)	3.20
14.	Improvement Achieved (kemajuan yang dicapai trainee selama OJT)	3.30
SCORE = TOTAL GRADE / 14 = 45.50 / 14		3.25

QUALIFICATION

SCORE	PREDICATE	SUMMARY OF POINT RESULT
3.60 - 4.00	Excellent	Performance beyond expect standard
3.00 - 3.59	Good	Performance above average standard
2.50 - 2.99	Fair	Normal result / meet standard
1.50 - 2.49	Poor	Performance below standard set for the job
1.00 - 1.49	Failed	Unacceptable / below standard

A