

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan di *Patio Restaurant*, saya mengambil kesimpulan bahwa :

1. *Standard Operational Procedure* masih sering diabaikan ketika keadaan ramai, *waiter/waitress* terlalu panik dan kadang tidak mengindahkan apa yang tamu minta sehingga tamu menjadi merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. *Meaning staff* yang jauh dibawah standar hotel bintang lima. Masih sering terjadi *waiter/waitress* yang mempunyai lebih dari satu tanggung jawab yang membuat konsentrasinya hilang dan tidak fokus kepada tamu yang sedang di tangani. Pada saat *restaurant* dalam keadaan ramai, fokus sering hilang pada akhirnya pekerjaan tidak terselesaikan dan dapat menimbulkan *complain* dari tamu.

#### **B. Saran**

Ada beberapa saran yang ingin saya sampaikan dan semoga bermanfaat bagi *Paprika Restaurant*, yaitu :

1. *Meaning staff* harus sesuai dengan *occupancy* hotel agar tidak mengurangi mutu pelayanan kepada tamu, terutama untuk *morning shift* dan *afternoon shift*.

2. Untuk para *staff* harus lebih cepat dan tepat dalam melayani tamu agar terhindar dari keluhan tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ekhaa Sulistyawati.2011.*Manajemen Front Office Hotel*, Jakarta: PT Graha Ilmu.
- Endar Sugiarto, Endah Sri Sulartiningrum.2010. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*.Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Marsum W .A.,.2009. *Restoran dan Segala Permasalahannya*.Yogyakarta:Andi.
- Oktama I, I Wayan.2012, *Food and Beverage Management: Pengertian Pramusaji Hotel Restaurant*.Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Peraturan Menteri Pariwisata Pariwisata No 22/U/VI 2015 Tentang Standar Usaha Hotel*. Jakarta: Kementrian Pariwisata.
- Suyono.2010, *Manajemen Makanan dan Minuman untuk Hotel dan Restaurant*.Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Salmun,Jusupadi.SH.2009. *Pengantar Manajemen Hotel dan Restaurant*.Jakarta: PT. Dewi Sari Primula.
- Sihite, Richard, 2009, *Hotel Management: Pengelolaan Hotel*.Surabaya:SIC.
- Termoezi, 2008, *Proefessional Hotel Front Linear*, Bekasi: Kesaint Blanc.