

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis melakukan praktek kerja lapangan di Hotel Grand Mercure Yogyakarta maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal, yaitu :

1. Jika dalam teori mengatakan *taking order* haruslah mengikuti prosedur agar semua berjalan dengan lancar. Tetapi penulis selama training terkadang melupakan hal penting dalam *taking order* ialah *up selling*, tetapi semua tetap berjalan dengan lancar. Dan saat di briefing ternyata yang terpenting dari prosedur *taking order* ialah *repeat the order*, karna inti dari semua *taking order* adalah mengulangi pesanan dari tamu agar terhindar dari kesalahan dalam pemesanan dan tidak mendapatkan keluhan dari tamu.
2. Peran seorang waiter/ess untuk memberikan pelayanan yang memuaskan membutuhkan beberapa pembekalan yaitu, pengetahuan makanan (Product knowledge), kemampuan dalam melayani & berkomunikasi dan sikap dalam melayani, untuk mencapai pelayanan yang prima/unggul. Yang terpenting dalam pelayanan prima ialah pandai dalam berkomunikasi, dalam berkomunikasi *waiter/ess* akan

mendapat sebuah jawaban dari tamu untuk menjadi patokan dalam meningkatkan kepuasan tamu dan menjadi *return guest*. Berkomunikasi juga penting terhadap sesama staff agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dalam bekerja dan menciptakan tim yang baik.

B. Saran

1. Sebaiknya *waiter/ess* lebih mendalami pengetahuan tentang menu yang ada di resto dengan cara diberi program pelatihan setiap ada menu yang terbaru.
2. Sebaiknya *trainee* di beri program pelatihan menu yang berbahasa asing seperti bahasa Perancis agar *trainee* lebih mudah memahami isi yang ada di buku menu.
3. Sebaiknya lebih meningkatkan komunikasi antar *waiter/ess* agar tidak terjadinya kesalahpahaman dengan cara lebih banyak bertaanya.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Sulastiyono. 2010. *Teknik & Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Bambang Sujatno. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.

Marsum WA. 2005. *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi

Sri Larasati. 2016. *Management Hotel*. Yogyakarta: EQUILIBRA

<http://www.grandmercure.com/id/GRAND-MERCURE-YOGYAKARTAs>

Di unggah pada tanggal , 21 Maret 2018.

DAFTAR LAMPIRAN



GRAND MERCURE
MAHA CIPTA

Sleman, 5 September 2017

Kepada Yth,
Bapak Prihatno, MM
Ketua STP AMPTA Yogyakarta

Perihal : Pemberitahuan lolos seleksi Trainees

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan proses *Interview* yang sudah dilaksanakan pada tanggal 5 September 2017, berikut kami sampaikan hasil dengan data sebagai berikut :

Nadvi Fatihan Syah – Front Office (Lulus)
Qur'Aniyah Hasan – Food & Beverage Service (Lulus)


Bagi nama mahasiswa yang telah disebutkan di atas agar segera melakukan *Medical Check Up* (biaya ditanggung oleh *Trainee*) dengan pemeriksaan meliputi :

1. *Urine* (Lengkap)
2. Hbs Ag
3. Darah (Lengkap)

Untuk Trainees **Food & Beverage Service** penambahan pemeriksaannya adalah *Faces* atau *Rectal Swab* Rutin.

Hasil dari *Medical Check Up* tersebut wajib diserahkan paling lambat tanggal 8 September 2017. Demikian pemberitahuan dari kami, terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Hormat Kami,



Sylvester Rayu YOGYAKARTA - ADI SUCIPTO
Assistant Human Resources Manager

GRAND MERCURE MAHA CIPTA YOGYAKARTA ADI SUCIPTO
Jl. Sekeloa, Adi Suci 151 No. 02 Yogyakarta 55281 - Indonesia
Telp +62 274 251 4000 Fax +62 274 251 4400 www.grandmercureraya.com

EVALUATION AND REMARKS

Trainee's Name : QUR'ANIYAH HASAN
 Department : FB SERVICE
 Trainingship Period : SEPTEMBER 2017 - MARET 2018

No.	SUBJECT	POOR	LESS	AVERAGE	GOOD	OUTSTANDING	SCORE
1	ATTENDANCE Example : absent, sick, permission, lateness	1	2	3	4	5	5
2	GROOMING Example : use of nametag, tidiness, no hair color, proper uniform	1	2	3	4	5	5
3	DISCIPLINE Example : complies with the house rules and guidelines	1	2	3	4	5	4
4	PERSONALITY Example : greeting, smile, maturity, and pleasant	1	2	3	4	5	5
5	ADAPTABILITY Example : able to learn and meet the changed condition	1	2	3	4	5	4
6	QUANTITY OF GUEST SERVICE Example : Guest orientation, relation with colleagues	1	2	3	4	5	4
7	KNOWLEDGE OF THE JOBS Example : knowledge about the department concerns	1	2	3	4	5	4
8	PRACTICAL SKILL Example : Output of satisfactory work	1	2	3	4	5	3
TOTAL SCORES							34

Comments from HOD :

She is good on team work. Discipline, always smile and attentive to the guest in considerations.

Acknowledge by,


 GRAND MERCURE
 YOGYAKARTA
 ROSALIA S.P.
 YOGYAKARTA - ADI SUKERTO
 Learning & Development Executive




 (Head of Department)



CERTIFICATE OF COMPLETION

PRESENTED TO

QUR'ANIYAH HASAN

Has successfully completed on the job training program at Grand Mercure & Ibis Yogyakarta Adisucipto

Department : Food & Beverage Service

Period : September 12th, 2017 to March 15th, 2018

Achieved score 34 From 40

Performance Fair Good Excellent

Yogyakarta, March 20th, 2018


RONI MARADINATA
General Manager


MUHI ZAMDI
General & Culture Manager



GRAND MERCURE
YOGYAKARTA KEMBARA JAYA



An **ACCORHOTELS** brand

Grand Mercure and Ibis Yogyakarta
Yogyakarta 55081 Indonesia
T: +62 291 292 4000 F: +62 291 292 4400
www.grandmercurerestaurant.com www.ibis.com