

## 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 STP AMPTA - ADI SUCIPTO  
Assistant Human Resources Manager

GRAND MERCURE MAHA CIPTA YOGYAKARTA ADI SUCIPTO  
Jl. Sekeloa, Adi Suci 151 No. 88 Yogyakarta 55281 - Indonesia  
Tel: +62 274 231 4000 Fax: +62 274 231 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	<b>ATTENDANCE</b> Example : absent, sick, permission, lateness	1	2	3	4	5	5
2	<b>GROOMING</b> Example : use of nametag, tidiness, no hair color, proper uniform	1	2	3	4	5	5
3	<b>DISCIPLINE</b> Example : complies with the house rules and guidelines	1	2	3	4	5	4
4	<b>PERSONALITY</b> Example : greeting, smile, maturity, and pleasant	1	2	3	4	5	5
5	<b>ADAPTABILITY</b> Example : able to learn and meet the changed condition	1	2	3	4	5	4
6	<b>QUANTITY OF GUEST SERVICE</b> Example : Guest orientation, relation with colleagues	1	2	3	4	5	4
7	<b>KNOWLEDGE OF THE JOBS</b> Example : knowledge about the department concerns	1	2	3	4	5	4
8	<b>PRACTICAL SKILL</b> Example : Output of satisfactory work	1	2	3	4	5	3
<b>TOTAL SCORES</b>							<b>34</b>

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 SUKIRTO  
 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 12<sup>th</sup>, 2017 to March 15<sup>th</sup>, 2018

Achieved score : 34 From 40

Performance :  Fair  Good  Excellent

Yogyakarta, March 20<sup>th</sup>, 2018

  
**RONI MARADINATA**  
General Manager

  
**MUHR 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