

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Tamu hotel merupakan sumber utama pendapatan hotel yang diperoleh melalui penyediaan fasilitas dan pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka kita akan dapat memberikan kepuasan kepada tamu.

Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta termasuk hotel yang selalu menjaga standar pelayanan kepada tamu, tetapi tidak di *department food and beverage product* yang terkadang selalu berbuat kesalahan dalam penyajian makanan, contohnya seperti rasa nasi goreng keasinan, tumis sayuran terlalu *over cook*, *textur beef blackpaper* yang keras, bubur terlalu cair, dll. Oleh karena itu, betapa pentingnya peran yang dilakukan oleh *Food and Beverage Product* untuk menjaga *standart* penyajian makanan, baik itu dari rasa, aroma, *textur*, ataupun penampilan makanan agar tamu tidak merasa dirugikan, kesehatan terjamin, dan dapat menikmati makanan yang sudah disajikan.

#### **B. Saran**

Penulis mencoba mengajukan beberapa saran yang sekiranya dapat dipertimbangkan untuk dijadikan bahan masukan, bahwa dalam pelaksanaan penyajian makanan seksi dapur harus selalu menjaga kualitas makanan yang akan dihidangkan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan, agar tidak menimbulkan kesan negatif atau terjadi *complain* dalam penyajian makanan,

karena hal tersebut akan dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang lain. Maka dari itu seorang *cook* harus terus berusaha meningkatkan keterampilan memasak agar tamu sangat memuaskan pelayanan di *food and beverage product*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastyono, 2011. *Manajemen Hotel* , Alfabeta, Bandung
- Bambang Sujatno, 2009. *Dasar-dasar Food product*, Andi Offset, Yogyakarta
- Dra. Sri Larasati, M.M, 2016. *Excellent Hotel Operation*, Ekuilibria, Yogyakarta
- Ena Marlina, 2016. *Industri Perhotelan*, Yudhistira, Jakarta
- Enda Sri.2014. *Metologi Penelitian Dalam Bidang Pariwisata*. Gramedia pustaka utama, jakarta.
- Pesonna Tugu Yogyakarta.
- <https://id.hotels.com/ho675760/pesonna-hotel-tugu-yogyakarta-yogyakarta-indonesia/>
- [https://www.tripadvisor.co.za/LocationPhotoDirectLink-g294230-d12019387-i248276268-Pesonna\\_Hotel\\_Tugu\\_Yogyakarta-Yogyakarta\\_Region\\_Java.html](https://www.tripadvisor.co.za/LocationPhotoDirectLink-g294230-d12019387-i248276268-Pesonna_Hotel_Tugu_Yogyakarta-Yogyakarta_Region_Java.html)
- <https://www.agoda.com/id-id/pesonna-hotel-tugu-yogyakarta/hotel/yogyakarta-id.html?cid=-218>
- <https://www.traveloka.com/hotel/indonesia/pesonna-hotel-tugu-yogyakarta-3000010022306>

# LAMPIRAN

A'LA CARTE







MENU PROMO



MENU BUFFET













## DOKUMENTASI





Nomor : 032/Q.AMPTA/IX/2018  
Hal : Permohonan On The Job Training

Yogyakarta, 17 September 2018

Kepada Yth.  
Human Resources Manager  
Pesona Tugu Hotel  
Yogyakarta

Dengan hormat,  
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan On The Job Training di Pesona Tugu Hotel Yogyakarta selama September 2018-Maret 2019 bagi mahasiswa kami :

NO	NIM	NAMA	DEPT
1.	116109226	Anindya Murwantika	F&B Product
2.	116109189	Armi Winda Pratiwi	F&B
3.			
4.			

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



# Certificate

This is to certify that

**ARMI WINDA PRATIWI**

Has been completed the

**TRAINING AT FOOD & BEVERAGE PRODUCT DEPARTMENT**

Periode September 17<sup>th</sup>, 2018 – March 16<sup>th</sup>, 2019

at Pesonna Tugu Yogyakarta Hotel  
Given in Yogyakarta, March 17<sup>th</sup>, 2019

  
**Totok Harsono**  
Cluster Human Resources

  
**Tommy Agung Kartika**  
Cluster General Manager





Name : Armi Winda Pratiwi  
Department : Food and Beverage Product  
Position : Trainee  
Periode : September 17<sup>th</sup>, 2018 – March 16<sup>th</sup>, 2019

TRANSCRIPT		
NO	SUBJECT	SCORE
1	Dicipline of Work	79
2	Responsibility	85
3	Willingness Undertaking	80
4	Moral & Work Ethical	83
<b>Average</b>		<b>81.75</b>

SCORE :

- A (Excellent)
- B (Very Good)
- C (Good)
- D (Average)
- E (Poor)
- F (Failed)

Ahimsa Bilha  
Sous Chef