

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian diatas maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Hasil analisis waiter/waitress Hotel New York Malaysia dalam melayani tamu dengan baik adalah sudah cukup bagus karena dilihat dari *complain* yang jarang didapatkan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas tamu sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Hasil analisis *Grooming waiter/ waitress* yang baik dan benar dalam melakukan pelayanan adalah sudah cukup bagus karena dilihat dari Standar Oprasional Prosedur (SOP) para staff sudah menjalankan dengan baik.

B. Saran

Berdasarkan fakta-fakta yang penulis dapatakan selama Praktek Kerja Lapangan di Hotel New York Malaysia maka, penulis memiliki beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak Hotel New York Malaysia harus mempertahankan pelayanan tamu yang ada. Akan tetapi tidak ada salahnya meningkatkan pelayanan tamu dengan excellent service sehingga tamu akan lebih mendapatkan kenyamanan.

2. Lebih ditingkatkan lagi kesadaran dalam berpenampilan sebelum memasuki restaurant, perlu adanya teguran yang keras jika ada staff yang melanggar grooming yang telah ditentukan untuk memberikan efek jera.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, M.W. 2005. **Restoran dan Segala Permasalahannya**, Andi, Yogyakarta.
- Cousin, Foscett, Gillespie. 2002. **Food and Beverage Managemen Second Edition**. Prentice Hall, London.
- Kurniasih, S. (2009). **Prinsip Hotel Resort (Studi Kasus: Putri Duyung Cottage Ancol, Jakarta utara)**, Universitas Budi Luhur, Jakarta.
- Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. Nomor 2 tahun 2014 tentang **Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah**.
- Marsum, W.A, 2005, **Restoran dan Segala Permasalahannya**, Andi, Yogyakarta.
- Soekarno, & Pendit, 1998, **Pramusaji Food & Beverage Service**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sopiah, 2010, **Metodologi Penelitian**, Salemba Empat, Yogyakarta.
- Sulastiyono, Agus, 2008, **Manajemen Penyelenggaraan Hotel**. Alfabeta, Bandung.
- Wiyasha IBM. 2010, **Akuntansi Perhotelan”Penerapan Uniform System of Accounts for The Lodging Industri”**, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- <http://edukasitatahidang.blogspot.com/> diakses pada 6 Agustus 2018

LAMPIRAN



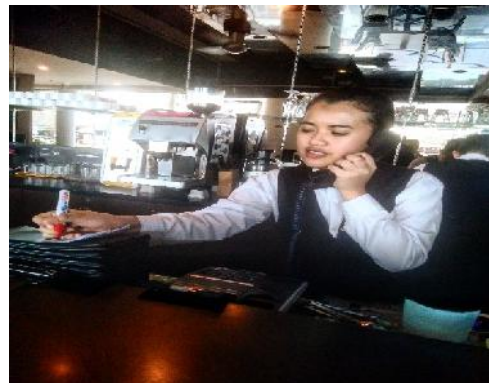
Tempat hostess Palm Garden Restaurant



Hi-tea dengan Dome setting table



Prepare Rice Bowl untuk Hi-Tea



Saat take order room service

Setting table untuk candle light dinner



Prepare Buffee dan Sterno ge



Certificate of Completion

New York Hotel certifies that

CANDIDA CORDIA

PASSPORT NO:

C0921552

from

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA, YOGYAKARTA

Has successfully completed Industrial Training in

FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT, NEW YORK HOTEL.

from

5 November 2018 – 28 April 2019



A handwritten signature in black ink, reading 'Ad Menon'.

AD MENON
Human Resource and
Training Manager

Note: Please refer to the evaluation prior individual performance
at the back of this page.

This evaluation is designed primarily to provide feedback on job performance and related issues to assist the student in his/her academic, personal, and professional development, by New York Hotel's Human Resource Director. Please refer to the evaluation grading for your prior overall performance

OVERALL EVALUATION CRITERIA	EXELENCE		SATISFACTORY		UNSATISFACTORY	
	5	4	3	2	1	
RELATIONS WITH OTHERS	✓					
SUPERVISION		✓				
PERSONAL QUALITIES	✓					
SKILLS		✓				
RESPONSIBILITY	✓					
PERFORMANCE	✓					

AD MENON
Human Resources and Training Manager
New York Hotel Johor Bahru
Imej Klasik Sdn Bhd. (201155-H)

SURAT KETERANGAN

Nomor: 036/OJT-AMPTA/10/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Bagian Praktek Kerja Lapangan (PKL) Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : **Candida Corda**
NIM : 116109152
Program Studi : Perhotelan
Jurusan : Perhotelan
Semester : 6 (Enam)

berdasarkan APPROVAL LETTER dari Immigration Department of Malaysia-Expatriate Services Division Nomor: ESD/14201/610389/HKAYR3043248/1 tertanggal 25 Oktober 2018 (surat terlampir), akan mengikuti *internship* di Malaysia, sebagai berikut:

Nama Hotel : **New York Hotel**
Tempat : **Johor Baru, malaysia**
Periode : **Oktober 2018 – April 2019 (6 bulan)**

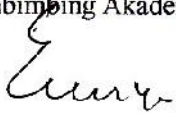
Demikian keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan oleh pihak-pihak yang terkait sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 26 Oktober 2018
Kepala Bagian PKL
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta,

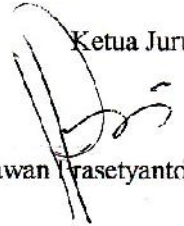

ANGELA ARIANI, S.H., M.M.
NIK. 6086003

Mengetahui:

Dosen Pembimbing Akademik,


Dra. Enny Mulyantari, M.M.

Ketua Jurusan,


Hermawan Prasetyanto, S.Sos. M.M.

Tembusan: 1. Ketua Jurusan
2. Dosen Pembimbing Akademik
3. Dosen Pengajar, bila diperlukan

**SURAT KETERANGAN
BEBAS ON THE JOB TRAINING**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

Nama : Candota Corda
NIM : 116109152
Jurusan : PERHOTELAN

1. Telah menyerahkan laporan On The Job Training periode :
 - a. 5 November 2018 - 20 April 2019 di : NEW YORK HOTEL MALAYSIA
 - b. di :
2. Telah menyelesaikan On The Job Training dan Penelitian periode :
..... di :
3. Telah menyelesaikan Penelitian periode :
..... di :

Yogyakarta, 14-05-2019
Koordinator Training Stipar.AMPTA,
* Angela
Angela Ariani,SH,M.M.Par