

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Room service section merupakan salah bagian dalam *food & beverage service* yang bertugas untuk melayani makanan dan minuman di kamar. Dan dalam melakukan tugas pada *room service* baik dari *order taker* sampai *waiter room service* kita harus selalu teliti, menguarangi kesalahan maupun efisien waktu. Karena itu hal yang penting dalam pelayanan makanan dan minuman ke kamar. Dimana jika kurang teliti dalam mendegarkan pesanan tamu akan berakibatkan kesalahan dalam pemesanan makanan. Dan akan berakibat komplain hingga tamu tidak mau membayar makanan yang sudah dipesan. Begitupun *waiter room service* harus teliti dan cepat dalam penyusunan peralatan, pembuatan minuman dan pengecekan pesanan sebelum diantar ke kamar tamu. Dan harus selalu berhati – hati ketika membawa *tray* maupun *trolley* saat membawa makanan dan minuman tamu. Dalam pelayanan makanan dan minuman ke kamar tamu akan sangat senang dengan ketepatan waktu yang di janjikan pihak *room service* saat setelah tamu memesan makanan dan minuman. Dan usahakan untuk selalu ramah dan perhatian penuh pada tamu baik sebelum melakukan pemesanan makanan dan minuman hingga mengambil *clear up* makanan dan minuman tamu yang sudah selesai dimakan.

B. Saran

1. Saran untuk Hotel

- a) Untuk hotel seharusnya menambah jumlah karyawan khususnya untuk *Food & Beverage Service* dimana masih banyak beberapa posisi yang masih kosong yang harus di *back up* dengan jumlah karyawan yang secukupnya. Seperti contoh posisi *room service & mini bar* dan beberapa posisi *leader* yang masih kosong.
- b) Tetap menjaga *breafing* dan pemberian materi training setiap beberapa hari sekali.
- c) Tetap menjaga hubungan baik dalam setiap karyawan.

2. Saran untuk kampus

- a) Untuk menambah materi praktek dalam mata perkuliahan khususnya *food & beverage service* bagian *room service*.
- b) Menambahkan mata perkuliahan tentang pembuatan *coffee machine*.

DAFTAR PUSTAKA

Azuar Juliandi Dkk, 2014, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Umsu Press, Medan.

Agus Sulastyono, 2016, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Alfabeta, Bandung.

Cletus Fernandes, 2018, *The F&B Service Book*, Academic Book For Hospitality.

Emilita Devi Putri, 2018, *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*, Deepublish, Yogyakarta.

I Gusti Bagus Rai Utama, 2014, *Pengantar Industri Pariwisata*, Deepublish, Yogyakarta.

John Cousins Dkk, 2014, *Food & Beverage Service*, Hooeder Education, Italy.

www.booking.com diakses pada 6 agustus 2018

www.pegipegi.com diakses pada 6 agustus 2018

www.tribunjogja.com diakses pada 6 agustus 2018

www.whizhotels.com diakses pada 6 agustus 2018


LAMPIRAN

**SURAT KETERANGAN
BEBAS ON THE JOB TRAINING**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

Nama : Hari Raharjo
NIM : 116109201
Jurusan : DIII perhotelan

1. Telah menyerahkan laporan On The Job Training periode :
a. september - 05 maret di : Sherraton Mustika resort & spa
b. di :
2. Telah menyelesaikan OJT dan Penelitian periode :
..... di :
3. Telah menyelesaikan Penelitian periode :
..... di :

Yogyakarta, 25-05-2019
Koordinator Training Stipar.AMPTA,

Angela Ariani, SH, M.M. Par



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Leksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 548/Q.AMPTA/I/2019
Hal : Permohonan On The Job Training

Yogyakarta, 31 Januari 2019

Kepada Yth.
Human Resources Manager
Sheraton Mustika Resort & Spa
Yogyakarta

Dengan hormat,
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan On The Job Training di Sheraton Mustika Resort & Spa selama 05 September 2018-05 Maret 2019 bagi mahasiswa kami :

NO	NIM	NAMA	DEPARTMENT
1.	116109201	Hari Raharjo	F&B Service
2.			
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



SURAT KETERANGAN

No : TR01/0009/SUKET-SMYRS/IV-2019

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Budi Santoso
Alamat : Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa
Jl. Laksda Adi Sucipto KM 8,7
Jabatan : Human Resources Manager

Dengan ini menerangkan dengan sebenar - benarnya bahwa nama tersebut di bawah ini:

Nama : Hari Raharjo
Tempat/Tgl Lahir : Lombok Timur, 11 Mei 1997
NIM : 116109201
Semester : V
Jenjang : D3
Jurusan : Perhotelan
No.Telp : 085779283679
Nama Instansi : STP AMPTA
Department : F&B Service Departement

Telah melaksanakan program On The Job Training di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa pada periode 5 September 2018 sampai dengan 5 Maret 2019 pada F&B Service Department .

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagai mestinya.

Yogyakarta, 25 April 2019



Sheraton
Mustika Yogyakarta
RESORT & SPA
Budi Santoso
Human Resources Manager

Sheraton

SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA
RESORT & SPA
Jl. Laksda Adisucipto KM 8,7
Yogyakarta 55282, Indonesia
T : 02 274 488 588
F : 02 274 404 588
sheraton.com/yogyakarta



Sheraton
MUSTIKA YOGYAKARTA
RESORT & SPA

TR04/039/CRTFCT-SMYRS/III-2019

Certificate of Accomplishment

Awarded to

HARI RAHARJO

IN RECOGNITION OF SUCCESSFUL COMPLETION OF
TRAINING PROGRAM AT

F&B Service Department

September 5th, 2018 – March 5th, 2019

Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa
March 15th, 2019


BUDI SANTOSO
HUMAN RESOURCES MANAGER




AFNUR ROBBIE B. JAUHARI
GENERAL MANAGER

TRAINING EVALUATION FORM
SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT & SPA

No.	Evaluation Criteria	Grade
1.	General Knowledge (Pengetahuan secara umum)	3.60
2.	Job Knowledge (Pengetahuan tentang bidang tugas)	3.60
3.	General Attitude (Sikap secara umum)	3.60
4.	Quality of Work (Kualitas kerja mengenai ketepatan & kerapihan)	3.80
5.	Motivation, Responsibility, and Loyalty (Motivasi, tanggung jawab dan loyalitas)	3.70
6.	Initiative and creativity (Inisiatif dan Kreativitas dalam kerja)	3.50
7.	Teamwork (kerjasama dengan rekan kerja)	3.70
8.	Resistance to Pressure (Daya tahan terhadap tekanan/permasalahan yang dihadapi)	3.60
9.	Work Speed (Kecepatan kerja)	3.70
10.	Mastery of English (Kemampuan berbahasa Inggris)	3.50
11.	Personal Appearance (Penampilan diri)	3.50
12.	Courtesy and Communication (kesopanan, keramahan, dan kemampuan berkomunikasi)	3.60
13.	Attendance (kehadiran mengenai kerajinan dan ketepatan waktu)	3.50
14.	Improvement Achieved (kemajuan yang dicapai trainee selama OJT)	3.70
SCORE = TOTAL GRADE / 14 = 50.60 / 14		3.61

QUALIFICATION

SCORE	PREDICATE	SUMMARY OF POINT RESULT
3.60 - 4.00	Excellent	Performance beyond expect standard
3.00 - 3.59	Good	Performance above average standard
2.50 - 2.99	Fair	Normal result / meet standard
1.50 - 2.49	Poor	Performance below standard set for the job
1.00 - 1.49	Failed	Unacceptable / below standard