

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian diatas maka penulis dapat mengambil suatu kesimpulan bahwa Standart operasional prosedur service sangat penting dan harus sangat diperhatikan agar pelayanan yang dihasilkan sesuai standart hotel. Apabila hal tersebut sudah dijalankan dengan baik maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam hotel.

B. Saran

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

1. Perlu memperhatikan semua aspek SOP dalam service.
2. Pemilihan staff yang harus sesuai dengan bidangnya.
3. Penanganan tamu complaint yang sesuai dengan yang telah di tentukan oleh pihak hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, M.W. 2005. **Restoran dan Segala Permasalahannya**, Andi, Yogyakarta.
- Cousin, Foskett, 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.
- 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.
- Sopiah, 2010, **Metodologi Penelitian**, Salemba Empat, Yogyakarta.
- Seokarno, & Pendit, 2009, *Pramusaji Food & Beverage Service*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Cousin, Foskett, Gillespie, 2002, *Food and Baverage Manajemen Second Edition*, Prentice Hall, London.

LAMPIRAN

LAMPIRAN GAMBAR

Pada saat imlek :





Certificate of Completion

New York Hotel certifies that

MERLY KRISTINA SUPARLIANI

PASSPORT NO:

C0921513

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



AD MENON
Human Recourse 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/he 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	✓				

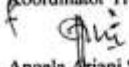
AD MENON
 Human Resources and Training Manager
 New York Hotel Johor Bahru
 Imej Klasik Sdn Bhd. (201155-M)

**SURAT KETERANGAN
BEBAS ON THE JOB TRAINING**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

Nama : Marly Kristina Supartiani
NIM : 16109167
Jurusan : Perhotelan (D3)

1. Telah menyerahkan laporan On The Job Training periode :
a. 5 November 2018 - 28 April 2019, di : New York Hotel
b.di :
2. Telah menyelesaikan OJT dan Penelitian periode :
.....di :
3. Telah menyelesaikan Penelitian periode :
.....di :

Yogyakarta, 11-05-2019
Koordinator Training Stipar.AMPTA,

Angela Ariani,SH,M.M.Par



**IMMIGRATION DEPARTMENT OF MALAYSIA
EXPATRIATE SERVICES DIVISION**

Date: 25 OCTOBER 2018

Dear Sir/Madam,

**ONLINE EXPATRIATE APPLICATION AT EXPATRIATE SERVICES DIVISION, IMMIGRATION
DEPARTMENT OF MALAYSIA.**

The above matter refers.

Company's Name : IMEJ KLASIK SDN. BHD.
ROC No. : 201155-H
Ref. Number : ESD/14201/610559/HKAYR3043385/1

Application details:

Name : SUPARLIANI MERLY KRISTINA
Nationality : INDONESIAN
Position : STUDENT UNDER PRACTICAL TRAINING
Travel Document No. : C0921513
Passport Issue Country : INDONESIA
Pass Type : PROFESSIONAL VISIT PASS
Duration : 6 MONTHS (AS A STUDENT UNDER PRACTICAL TRAINING WITH
IMEJ KLASIK SDN. BHD. ONLY)

Please be informed that your application with **Expatriate Services Division (ESD)** via esd.imi.gov.my has been **APPROVED**.

Kindly proceed to initiate your endorsement of pass process at ESD Service Centre (Putrajaya).

This letter is valid for six (6) months from the date hereof

Contact us at esdhelpdesk@imi.gov.my should you require further assistance.

Thank you

Director
Expatriate Services Division
Immigration Department of Malaysia

This letter (ESD/14201/610559/HKA YR3043385/1) is a computer generated letter and no signature is required

SURAT KETERANGAN

Nomor: 038/OJT-AMPTA/10/2018

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

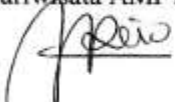
Nama Mahasiswa : **Merly Kristina Suparliani**
NIM : 116109167
Program Studi : Perhotelan
Jurusan : Perhotelan
Semester : 6 (Enam)

berdasarkan APPROVAL LETTER dari Immigration Department of Malaysia-Expatriate Services Division Nomor: ESD/14201/610559/HKAYR3043385/1 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