

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melaksanakan praktek kerja lapangan selama 6 bulan di Ininside By Melia Yogyakarta. Maka penulis dapat mengetahui keberadaan Hotel Ininside By Melia dan tata cara kerja operasionalnya terutama di Food and Beverage Service mengenai pelayanan seorang waiter/waitress di Ininside By Melia Hotel Yogyakarta. Berdasarkan kerja harian di Syndeo Cafe dan Restoran, saya mengambil kesimpulan bahwa :

Pada dasarnya food and beverage departement merupakan bagian yang terpenting dalam suatu hotel karena bagian food and beverage departemen merupakan sumber utama pendapatan hotel selain di front office. Ada 2 hal yang membuat tamu merasa kurang puas dengan pelayanan di Syndeo Café yaitu :

- a. Keluhan tamu karena pelayanan: Tamu menunggu makanan yang dipesan terlalu lama karena waitres terlalu lama melakukan pelayanan. Cara menanganinya adalah dengan mendengarkan keluhan tamu dengan baik, meminta maaf, mengulangi keluhan tamu supaya jelas dan menyampaikan tindakan yang akan dilakukan, yang terakhir waitres segera mengganti makanan yang sudah dingin dan segera menyajikan ke meja tamu

- b. Keluhan tamu karena hygiene sanitasi makanan: Tamu mengeluh karena didalam makanan yang dia pesan ditemukan ulat yang dikarenakan pada saat mencuci tidak bersih dan pada saat waiter akan mengantar makanan tidak dilakukan pengecekan terlebih dahulu. Cara menanganinya adalah mendengarkan keluhan tamu, meminta maaf atas apa yang terjadi, meyakinkan bahwa hal tersebut tidak akan terjadi lagi sekaligus menyampaikan tindakan yang akan diberikan, yang terakhir mengganti makanan dengan yang baru atau memberikan makanan tersebut secara gratis.

B. Saran

1. Saran kepada Hotel

- a. Sebaiknya pihak hotel melakukan training 1 kali dalam minggu untuk meningkatkan kinerja para karyawannya.
- b. Sebaiknya pihak hotel menambah karyawan karena jika restoran dalam keadaan ramai maka karyawan sulit untuk handle tamu dan yang akan terjadi adalah pihak restoran akan menerima banyak keluhan dari tamu.
- c. Sebaiknya dilakukan pengecekan terhadap makanan yang dipesan oleh tamu sebelum disajikan kepada tamu

DAFTAR PUSTAKA

Agus, Sulastiyono. 2008. *Akomodasi perhotelan*. Bandung: Alfabeta

Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta

Chang, william. 2014. *Metodologi Penulisan Ilmiah*. Bandung: Erlangga

I Gede Agus Mertayasa, 2012, *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi

Wiyasha, 2010. *Akuntansi perhotelan*. Yogyakarta: Andi

Wintara, I gusti Nyoman. 2010. *Tata Hidang Manajemen*. Bali: Perhotelan Indonesia

<https://www.booking.com/hotel/id/innside-by-melia-yogyakarta.id.html> diakses pada tanggal 5 Februari 2019

https://www.nusatrip.com/id/hotel/indonesia/yogyakarta/ring_road_utara/innside_by_melia_yogyakarta Diakses pada 10 Februari 2019

<http://biissybusy.blogspot.com/2014/02/pengertian-fasilitas-hotel.html> Diakses pada 10 Februari 2019

LAMPIRAN



**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksa Adisucipto Km.6 (Tempel, Cabarunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 485114 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Noenor : 1823/Q.AMPTA/VIII/2018
Hal : Permohonan On The Job Training

Yogyakarta, 24 Agustus 2018

Kepada Yth.
Human Resources Manager
Innside By Melia Hotel
Yogyakarta

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

NO	NIM	NAMA	DEPT
1.	116109154	Deny Ardhianto	Housekeeping
2.	116109219	Very Yoga P	Housekeeping
3.	116109221	Yohanna Ekawati	Housekeeping
4.	116109213	Rizal Septiawan	Housekeeping
5.	116109175	Rini Lestari	F&B Service
6.	116109198	Dyah Inna Kusumawati	F&B Service

Daftar riwayat hidup, Pas foto, Surat pernyataan bersedia menaati 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 ditawa oleh mahasiswa yang bersangkutan, pada saat melaksanakan interview/briefing.

Atas terimakasihnya permohonan ini, kami ucapkan terima kasih

Hormat kami,
Ketua
Drs. Prihatno, MM

Cc:File

INNSiDE

BY MELIÄ

Surat Keterangan On The Job Training Nomor : 018/IMY-HR/OJT/IX-18

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rr. Cahyamirawanti, S.Pd
Jabatan : HR Manager
Alamat : Ring Road Utara, Maguwoharjo, Depok, Sleman

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rini Lestari
Position : Trainee FB Service

Bahwa nama tersebut di atas adalah Mahasiswa dari Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA yang selanjutnya akan melaksanakan praktek kerja atau On The Job Training di hotel kami INNSiDE by Meliä Yogyakarta selama 6 (enam) bulan terhitung dari tanggal 5 September 2018 sampai dengan 5 Maret 2019.

Besar harapan kami agar mahasiswa tersebut dapat menjalani praktek kerja di hotel kami serta dapat mempelajari dan mengikuti kegiatan operasional yang berlangsung di hotel dengan aktif dan bertanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 1 Oktober 2018

Hormat kami



INNSiDE
BY MELIÄ
Yogyakarta

Rr. Cahyamirawanti, S.Pd
HR Manager
Inside by Meliä Yogyakarta



SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
PRODI PERHOTELAN

Nomor : 102/TA./Hot.AMPTA/VIII/2018
Hal : Pembimbing Tugas Akhir

Kepada Yth:

PRIHATNO, DRS, MM.

Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Sehubungan telah selesainya mahasiswa/i melaksanakan Praktek Kerja, dan akan dimulainya penyusunan Tugas Akhir kami mohon bantuannya membimbing penyusunan Laporan Tugas Akhir untuk Mahasiswa :

Nama	: RINI LESTARI
NIM	: 116109175
Jenjang Program	: D III
Prodi	: Perhotelan
Judul Proposal	: TUGAS AKHIR DI FOOD & BEVERAGE SERVICE SECTION HOTEL EASTPARC INN SIOE
Dosen Pembimbing	: PRIHATNO, DRS, MM

Demikian permohonan kami atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 28 Agustus 2018

Hormat Kami
Ketua Jurusan Perhotelan



HERMAWAN PRASETYANTO, S.ST, MM

INNSIDE
PT. INNSIDE
Yogyakarta

TRAINEE PERFORMANCE EVALUATION

NAME: **Prima Lesmana**

DEPT/SECTION
PERIOD

: **HRD SERVICE**

: **5 SEPTEMBER 2018 - 5 MARCH 2019**

NO	CRITERIA AND JUSTIFICATION	RATING SCALE					REMARKS
		1	2	3	4	5	
PERFORMANCE/ prestasi kerja							
1	JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang pekerjaan				✓	✓	
2	QUALITY OF WORK Kualitas pekerjaan				✓	✓	
3	EFFICIENCY OF WORK Efisiensi pekerjaan				✓	✓	
4	ATTENDANCE Kehadiran				✓	✓	
5	COMMUNICATION ABILITY Kemampuan berkomunikasi				✓	✓	
6	LEARNING ABILITY Kemampuan belajar				✓	✓	
7	SERVICE ORIENTATION Orientasi terhadap pelayanan				✓	✓	
CHARACTER/ Karakter							
1	ATTITUDE Sikap dan tingkah laku					✓	
2	RESPONSIBILITY Tanggung jawab					✓	
3	MOTIVATION Motivasi				✓	✓	
4	PERSISTENCE Ketekunan				✓	✓	
5	ADAPTABILITY Kemampuan beradaptasi				✓	✓	
6	INITIATIVE Inisiatif			✓			
TOTAL SCORE					3	12	10
OVERALL RESULT					95/100 = (4,5)		
ABSENCE		Absence w/ permission					day (s)
		Absence w/o permission					day (s)

Approved by:



Acknowledged by:

Personel & Training Manager

RATING SCALE DESCRIPTION

- 5 = EXCELLENT
- 4 = VERY GOOD
- 3 = GOOD
- 2 = FAIR
- 1 = POOR

- performance beyond expected standard
- performance above average standard
- performance as standard
- performance below standard
- unacceptable performance

DAFTAR GAMBAR



Gambar 1.1 Hotel Inside By Melia



Gambar 1.2 *Syndeo Café and Restaurant*



Gambar 1.3 *Table Set Up Romantic Dinner*



Gambar 1.4 *Standar Table Set Up Breakfast*

INSIDE
BY MERLIA
Yogyakarta

CERTIFICATE OF COMPLETION

Present this certificate to

Rini Lestari

Has successfully completion of on the job training at
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
From September 5, 2018 - March 5, 2019


RR Cahyaningrum, Spd
Human Resources Manager


Prieth Stahaa
Hotel Manager