

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan memilih Androwino Bistro yang ada di Sheraton Mustika Yogyakarta sebagai tempat menjalankan *on the job training*, penulis mendapatkan berbagai macam pengetahuan manajemen maupun operasional hotel secara langsung. Berdasarkan hal tersebut, maka diperoleh kesimpulan berikut ini :

1. Dalam menangani berbagai macam keluhan tamu, diperlukan ketenangan, kehati-hatian, serta kemampuan berkomunikasi yang baik disaat menanggapi karakter tamu yang bermacam- macam. Hal ini diperlukan agar seorang pelaku food and beverage service bukan hanya mampu mendengarkan berbagai keluhan tamu. Namun, pelaku food and beverage service juga harus mampu memberikan solusi terbaik bagi masalah tamu.
2. Ada berbagai macam jenis penataan peralatan makanan dan minuman (*table setup*) diantaranya : *standard setup*, *elaborate setup* , *formal dinner*, *full formal dinner*, *basic*. Penataan peralatan makanan dan minuman ini disesuaikan dengan acara yang sedang berlangsung serta jenis makanan yang disediakan. Dalam melakukan penataan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu kebersihan peralatan makanan dan minuman serta kerapihan dalam proses penataan peralatan makanan dan minuman.

3. *Sequence of service* adalah proses/alur pelayanan yang diberikan kepada tamu sejak tamu datang hingga tamu pergi. Dalam melakukan *sequence of service*, seorang pelaku *food and beverage service* harus mengetahui urutan yang benar disertai keramahan dan kehati-hatian sebagai bukti *excellence service* kepada tamu.

B. Saran

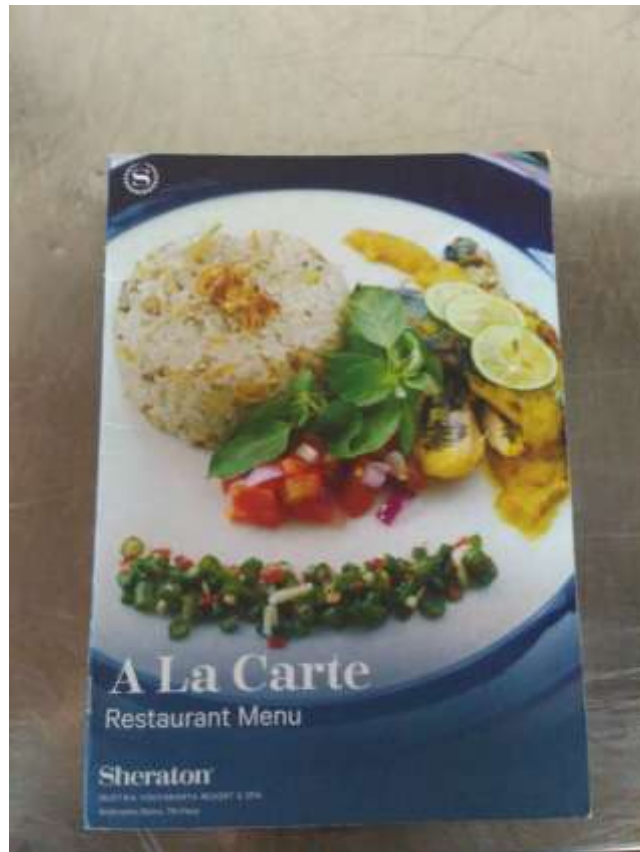
Dengan adanya kelebihan dan kekurangan yang penulis alami selama menjalankan praktek kerja lapangan, maka dari itu penulis hendak memberikan beberapa saran kepada Sheraton Mustika Yogyakarta agar menjadi lebih baik lagi antara lain :

1. Perlunya penambahan *staff* restoran.
2. Perlu dilakukannya pembaharuan alat elektronik pengolahan minuman .
3. Perlu lebih sering diadakan sesi training mengenai hal yang berkaitan dengan restoran.
4. Perlu ditingkatkannya komunikasi antar pegawai dan pimpinan agar tidak terjadi kesalahan informasi.
5. Perlu diadakannya *briefing* setiap pergantian *shift*.

DAFTAR PUSTAKA

- I Gede Agus M. *Food and Beverage Service Operational*. Andi. Yogyakarta
- Marsum W.A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Andi. Yogyakarta
- Ni Wayan Suwithi. 2008. *Akomodasi Perhotelan untuk SMK Jilid 1*. Jakarta. Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
- Sri Larasati, at. al. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Equilibria. Yogyakarta
- William Chang, 2015, *Metodologi Penulisan Ilmiah*, Erlangga, Jakarta
- Nono Haryono. 2012. "Pramusaji Hotel dan Restoran". dalam Nonoharyono78.blogspot.co.id diakses 5 Agustus 2018

LAMPIRAN



Buku Menu



Area Restoran



Beverage list



Area Restoran



Guest Aminities



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

Jl. Laksda 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 : 1824/Q.AMPTA/VIII/2018
Hal : Permohonan On The Job Training

Yogyakarta, 24 Agustus 2018

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

Dengan hormat,
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan On The Job Training di Sheraton Mustika Resort & Spa Yogyakarta bagi mahasiswa kami :

NO	NIM	NAMA	DEPT	PERIODE
1.	116109180	Umbu Kudu Maramba Lewa	F&B Product	1November 2018-1Mei 2019
2.	116109215	Sabdayagra Ahessa Yovanda	F&B Service	1September 2018-1Februari 2019
3.				

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



Cc.File

Certificate of Accomplishment

Awarded to

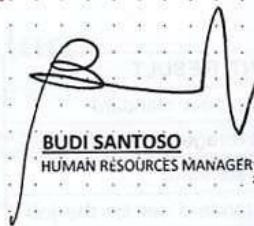
**SABDAYAGRA AHESSA
YOVANDA**

IN RECOGNITION OF SUCCESSFUL COMPLETION OF
TRAINING PROGRAM AT

F&B Service Department

August 27th, 2018 – February 27th, 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)	3.40
2.	Job Knowledge (Pengetahuan tentang bidang tugas)	3.50
3.	General Attitude (Sikap secara umum)	3.60
4.	Quality of Work (Kualitas kerja mengenai ketepatan & kerapihan)	3.60
5.	Motivation, Responsibility, and Loyalty (Motivasi, tanggung jawab dan loyalitas)	3.80
6.	Initiative and creativity (Inisiatif dan Kreativitas dalam kerja)	3.50
7.	Teamwork (kerjasama dengan rekan kerja)	3.50
8.	Resistance to Pressure (Daya tahan terhadap tekanan/permasalahan yang dihadapi)	3.50
9.	Work Speed (Kecepatan kerja)	3.50
10.	Mastery of English (Kemampuan berbahasa Inggris)	3.30
11.	Personal Appearance (Penampilan diri)	3.60
12.	Courtesy and Communication (kesopanan, keramahan, dan kemampuan berkomunikasi)	3.40
13.	Attendance (kehadiran mengenai kerajinan dan ketepatan waktu)	3.60
14.	Improvement Achieved (kemajuan yang dicapai trainee selama OJT)	3.60
SCORE = TOTAL GRADE /14 = 49.40 / 14		3.52

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



SURAT KETERANGAN

No : TR01/0015/SUKET-SMY/VIII-2018

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Budi Permana
Alamat : Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa
Jl. Laksda Adi Sucipto KM 8,7
Jabatan : Learning & Development Manager

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

Nama : Sabdayagrá Ahessa Yovanda
NIM : 116109215
Programe : Diploma III
No. HP : 085728665633
Department : Food and Beverages Service

Telah melaksanakan program On The Job Training di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa dimulai pada tanggal 1 September 2018 sampai dengan diterbitkannya surat keterangan ini pada Food and Beverages Service.

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

Yogyakarta, 14 Agustus 2018

Budi Permana
Learning & Development Manager

Sheraton

SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA
RESORT & SPA
Jl. Laksda Adisucipto KM 8,7
5282, Yogyakarta, Indonesia
62 274 488 588
62 274 484 589
sheraton.com/yogyakarta