

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Food and Beverage Service adalah salah satu department penting yang ada di hotel. Untuk itu diperlukan komunikasi yang baik untuk setiap tim agar semua dapat terlaksana dengan baik dalam menjalankan setiap tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan prosedur hotel yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian yang dijabarkan pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan 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 belum cukup baik karena dilihat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) para staff masih ada beberapa yang melanggar peraturan.

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, pada saat briefing Supervisor selalu memeriksa dan mengingatkan tentang grooming dan perlu adanya teguran yang keras jika ada staff yang melanggar grooming yang telah ditentukan untuk memberikan efek jera.
3. Lebih ditingkatkan lagi kemampuan berbahasa asing agar lebih mudah berkomunikasi dengan tamu sehingga dapat meminimalisir terjadinya complaint akibat kesalahpahaman saat *taking order*.

DAFTAR PUSTAKA

- Chang, William 2014. *Metodologi Penulisan Ilmiah*. Penerbit Erlangga
- Marlina Endy. 2015. *About The Service*. Bandung: Wacana Prima
- Mertayasa. 2008. *Food and Beverage Service Operational*. Malang: Bayu Publisher
- Rachman Arief. 2010. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha ilmu
- Sihite, Richard. 2009. *Hotelier*. Malang: Bayumedia
- Soekadijo. 2012. *Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Sri Larasati. 2016. *Excellnt Hotel Operation*. Yogyakarta: Graha ilmu
- Sulastiyono. 2013. *Hotel and Tourism*. Jakarta: Naladana
- Dewa Ayu. 2012. *Food and Beverage Department* di <http://wordpress.com> (akses 28 Mei 2019)
- Shabrina. 2010. *Food and Beverage Service* di <http://education.com> (akses 20 Mei 2019)

LAMPIRAN

SURAT KETERANGAN
Nomor: 037/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 : **Tri Sartina**
NIM : 116109179
Program Studi : Perhotelan
Jurusan : Perhotelan
Semester : 6 (Enam)

berdasarkan APPROVAL LETTER dari Immigration Department of Malaysia-Expatriate Services Division Nomor: ESD/14201/610594/HKAYR3043457/1 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)**

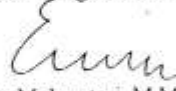
Demikian keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan oleh pihak-pihak yang terkait sebagaimana mestinya.

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



**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/14201/610594/HKAYR3043457/1

Application details:

Name : SARTINA TRI
Nationality : INDONESIAN
Position : STUDENT UNDER PRACTICAL TRAINING
Travel Document No. : C0921514
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/14201/610594/HKAYR3043457/1) is a computer generated letter and no signature is required



Certificate of Completion

New York Hotel certifies that

TRI SARTINA

PASSPORT NO:

C0921514

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, appearing to read 'Ad Menon', written over a dotted line.

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/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	✓					

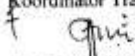
AD MENON
Human Resources and Training Manager
New York Hotel Johor Bahru
Imej Klasik Sdn Bhd. (201165-H)

**SURAT KETERANGAN
BEBAS ON THE JOB TRAINING**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

Nama : Tri Sartina
NIM : 116109119
Jurusan : Perhotelan

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

Yogyakarta, 14-05-2019
Koordinator Training Stipar.AMPTA,

Angela Ariani,SH,M.M.Par