

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari hasil analisis data didapat bahwa SOP yang dilakukan 90%, jarang dilakukan 10% dan tidak dilakukan 0%. Jadi dapat dilihat bahwa SOP food and beverage service sudah diterapkan secara baik dan benar oleh karyawan.
2. Peran karyawan dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Dafam Fortuna Seturan yaitu dengan menerapkan SOP yang sudah ditetapkan dengan baik dan benar. Sehingga membuat operasional berjalan sangat baik, sangat memuaskan tamu-tamu dan tidak ada komplain dari tamu yang datang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis menyarankan agar :

1. Untuk karyawan agar tetap mempertahankan penerapan SOP yang sudah ditentukan dengan baik dan benar.
2. Perlu peningkatan pelayanan agar semua SOP yang sudah ditentukan dapat dilakukan semua.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W. Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Agus Mertayasa, I. G. (2012). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Bali: ANDI, Universitas Dhyana Pura (Undhira).
- Agus, M. I. G. (2012). *Food and Beverage Service Operasional*. Andi: Yogyakarta.
- Arnani, P. 2016. *Langka-Langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Procedures)*. Depok: Huta Publisher.
- Atmodjo, Marsum Widjojo. 2016. *Restorant dengan segala permasalahannya*. Yogyakarta: Andi
- Chair, Ira M. dan Pramudia, Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Kencana, Jakarta.
- F.Y.Djoko Subroto.2003.*Food And Baverage And Table Setting*. Jakarta.Pt Grasindo.
- Handoko, T. Hani, 2009 “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Cetakan IX Jilid I BPFE UGM, Yogyakarta
- Hariandja, Marihat Tua Efendi, 2002, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Grasindo, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta :Bumi Aksara.
- Hotel Dafam Fortuna Seturan Yogyakarta.
- Komar Ricard, 2014. *Hotel Management (Manajemen Perhotelan)*. Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Komaruddin, 2001. *Metode Penulisan Skripsi Dan Tesis*. Bandung: Gramedia Pustaka Utama.
- Mamole, D. G. (2019). *Analisis Penerapan Sop Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Waiter/Waitress Di Main Street Café Cititel Hotel Penang Malaysia* (Doctoral Dissertation, Politeknik Negeri Manado).
- Mangkunegara AP, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor Pm.53/Hm.001/Mpek/2013.
- Permen PAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008. *Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur*. Administrasi Pemerintahan
- Pramita, I. A. P. M., & Parma, I. P. G. (2020). *Strategi Peningkatan Kualitas Barista dan Bartender di Hotel Four Points By Sheraton Bali Seminyak*. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 69–77. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/29078>
- Rosenhart, G. (2017). *Pentingnya Perlengkapan Kerja Sesuai Standart Operasional Procedure Di Food And Beverage Room Service Terhadap Produktivitas Hotel Aston Marina*. *Jurnal Pesona Hospitality*, 10(2 November).
- Sihite Ricard, 2000. *Hotel Management (Pengelolaan Hotel)*. Surabaya: SIC
- Sihite Ricard, 2003. *Managemen Hotel*. Jakarta : Grasindo
- Soekresno, Pendit, 1998. *Manajemen Food And Beverage Service Hotel*. Jakarta: Jl. Palmerah Selatan: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Statista. (2023, September). Market size of the tourism sector worldwide from 2011 to 2021, with a forecast for 2022 (in billion U.S. dollars). Retrieved from Statista: <https://www.statista.com/statistics/1220218/tourism-industry-market-size-global/>
- Sugiarto dan Sulartiningrum, 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, Agus (2008). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta: Alfabeta.
- Suradnya, I. M. (2012). *Analisis Faktor-faktor Daya Tarik Wisata Bali dan Implikasinya terhadap Perencanaan Pariwisata Daerah Bali*. SOCA: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian.
- Suwithi, Ni Nyoman dan Cecil Erwin Jr. Boham, *Akomodasi Perhotelan : Jilid 1*. Cetakan Pertama, Macanan Jaya Cemerlang, Klaten, 2008.
- Suyitno. (2001). *Perencanaan Wisata: Tour Planning*. Yogyakarta: Kanisius.
- Tarmoezi, T., & Manurung, H. (2000). *Hotel Front Office*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Tathagati, 2014. *Planning dan Strategi Manajemen*. Jakarta: Efata Publishing.
- Torang, Syamsir. (2013). *Organisasi dan Manajemen*. Cetakan Kesatu. Bandung: CV Alfabeta.

LAMPIRAN

Lampiran 1*Budget Room*



Lampiran 2*Superior Room*



Lampiran 3*Deluxe Room*



Lampiran 4*Suite Room*



Lampiran 5*Restaurant*



Lampiran 6*U-Kafe*



Lampiran 7*Swimming Pool*



Lampiran 8*Merapi Ballroom*



Lampiran 9 *Sky Ballroom*



Lampiran 10 *Canting Meeting Room*

