

BAB 3

KESIMPULAN & SARAN

3.1 Kesimpulan

Departemen Food and Beverage sudah sangatlah baik dalam hal pelayanan agar tamu yang berkunjung ke restaurant memiliki pengalaman bahwa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Divisi inilah yang menjadi kunci salah satu meningkatnya pendapatan hotel, karena banyaknya tamu dari dalam maupun dari luar hotel yang berkunjung hanya untuk sekedar mencicipi menu makanan dan berbagai macam promo menarik yang dimiliki oleh *Mariposa Restaurant Best Western Papilio Hotel Surabaya*. Pada saat ini, banyak sekali perusahaan – perusahaan yang semakin bermunculan seperti hotel, apartemen atau bahkan restoran.

Banyak sekali hal yang perlu di pelajari seperti memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu di departemen Food and Beverage Best Western Papilio Hotel, melayani tamu tidaklah sekedar melayani begitu saja namun yang dimaksud dengan memberikan pelayanan yang terbaik adalah dimana setiap karyawan haruslah mempunyai rasa peduli terhadap tamu. Seperti membantu tamu yang kesusahan membawakan makanannya sendiri, mengantarnya ke tempat dimana ia duduk, menjelaskan dengan jelas dan menggunakan kata-kata yang sopan, berbicara kepada tamu seperti bertanya apakah ada hal lainnya yang bisa dibantu, melakukan kontak mata terhadap tamu apabila tamu bertanya adalah menandakan bahwa peduli terhadap tamu, cara berdiri yang baik dan bahasa tubuh yang sopan juga termasuk kedalam pelayanan. Di industri perhotelan saat ini banyak sekali sumber daya manusia yang berkualitas seperti keahlian yang dimiliki, kemampuan menangani suatu masalah, kemampuan berbicara, dan juga kecepatan dalam bekerja. Kemampuan inilah yang digunakan untuk bersaing di dunia perhotelan.

3.2 Saran

Dari penjelasan sebelumnya, ada beberapa saran yang diajukan untuk Best Wester Papilio Hotel Surabaya yang khususnya *Food and Beverage Department* yaitu, seorang *waiter* maupun *waitress* harus mempunyai keterampilan dalam menangani tamu hotel, mampu berkomunikasi yang baik dengan tamu, karyawan lain atau dengan atasan agar tidak terjadi beberapa hal yang tidak di inginkan seperti kesalahpahaman. Adanya kerjasama yang baik antara karyawan, *supervisor* maupun *Assistant Food and Beverage Manager* demi kelancaran operasional yang ada di restoran, hubungan kerjasama ini akan sangat berpengaruh terhadap kecepatan suatu pekerjaan. Selain peduli kepada tamu, kepedulian terhadap wilayah restoran juga perlu diperhatikan seperti penataan di tempat penyimpanan barang, serta kebersihan area restoran.

Pelayanan yang diberikan akan lebih maksimal bila ada penambahan karyawan, penambahan *service lift* untuk menunjang pelayanan dalam melayani *room service*, serta tempat khusus yang dapat digunakan oleh karyawan untuk memoles agar tidak mengganggu divisi lain dalam menjalankan tugasnya seperti divisi *food and beverage* bagian *product*. Penulis banyak berharap agar pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak hotel terhadap tamu dapat menjadi penunjang meningkatnya pemasukan bagi Best Western Papilio Hotel Surabaya,