

BAB 3

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Setelah penulis selesai melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 4 bulan dan pengamatan di Hotel Crown Prince Surabaya maka penulis mendapati kesimpulan sebagai berikut:

1. *Food and Beverage* memiliki peran penting dalam sebuah hotel khususnya dalam pelayanan tamu yang ingin berkunjung atau dengan tag line melayani dengan tulus di restaurant Avallon Crown Prince Hotel Surabaya.
2. Seorang *waiters* dituntut untuk berpenampilan yang baik, bersikap ramah kepada setiap tamu, berpengetahuan luas mengenai hotel dan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu serta memiliki rasa peduli atau tanggap dalam membantu tamu yang membutuhkan bantuan.
3. Profesionalitas selalu dituntut oleh seluruh karyawan *Food and Beverage* agar kinerja pembuatan makanan dapat terselesaikan tepat waktu serta meminimalisasi komplain customer.
4. *Waiters* memiliki salah satu peran penting dalam menyajikan makanan dan mempertahankan keramahan yang baik dan membuat tamu ingin kembali datang ke Avallon Crown Prince Hotel Surabaya.
5. Ketika menerima komplain dari seorang tamu jika terjadi kesalahan menu makanan yang telah di hidangkan sebaiknya mengganti menu makanan yang baru supaya tamu tidak marah dan emosi.

3.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dibuat maka dapat dikemukakan beberapa saran untuk Crown Prince Hotel Surabaya menurut penulis antara lain:

- 1) Perlunya koordinasi dan komunikasi yang lebih baik antara bagian *Food and Beverage* dengan *Kitchen* sehingga lamanya pembuatan orderan tidak sering terjadi.

- 2) Perlunya ketelitian dan disiplin yang lebih untuk melakukan taking order kepada tamu agar tidak terjadi kesalahan.
- 3) Perlunya penambahan *karyawan* demi kelancaran kerja yang berlangsung di bagian Food and Beverage Service.
- 4) Evaluasi juga diperlukan untuk membantu seluruh karyawan Food and Beverage agar tidak sering kali menimbulkan kerancauan dalam sebuah pelayanan.
- 5) Waiters menerima dan melayani tamu yang komplain terhadap makanannya, sehingga bisa diselesaikan dengan baik tanpa memanggil supervisor.
- 6) Tingkat kebersihan di Avallon harus lebih diperhatikan agar tamu merasakan kenyamanan ketika berada di tempat tersebut.