

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian poin – poin dari laporan penelitian yang berjudul Hubungan Koordinasi Dan Komunikasi Antar Section Di Food And Beverage Department Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Kualitas Dan Pelayanan Di VASA Hotel Surabaya yang telah dijelaskan oleh penulis pada bab – bab sebelumnya serta dari hasil analisis tentang permasalahan yang timbul, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Hubungan koordinasi dan komunikasi antar section di *food and beverage departemen* yang baik dan benar dapat meningkatkan mutu kualitas makanan dan pelayanan yang baik kepada customer. Menurut penelitian penulis, tingkat mutu kualitas makanan dan pelayanan di 209 Dining VASA Hotel Surabaya sudah meningkat namun hubungan koordinasi dan komunikasi antar section harus selalu berjalan dengan baik dan benar agar dapat lebih bisa meningkatkan mutu kualitas makanan dan pelayanan di 209 Dining VASA Hotel Surabaya.
2. Pembagian tugas dan kerjasama tim yang terjadi di 209 Dining VASA Hotel Surabaya sangat tertata rapi dan profesional dengan bukti tingkat reservasi tamu untuk lunch dan dinner yang cukup banyak setiap harinya walau sudah terjadi banyak komplain oleh tamu. Karyawan *food and beverage department* menyatakan bahwa koordinasi kerja mereka yaitu *food and beverage service, food and beverage product, dan steward* sudah berjalan dengan baik dan solid sebagai satu tim untuk mencapai tujuan yang sama.
3. Kesalahan yang terjadi dan berujung pada komplainnya tamu tidak sepenuhnya terjadi karena kesalahan pihak restoran, faktor pendukung koordinasi adalah komunikasi yang baik, kerjasama tim dan disiplin kerja. Sedangkan faktor penghambat koordinasi adalah kesalahan

komunikasi, kelalaian manusia, dan kurangnya komunikasi antar section di 209 Dining VASA Hotel Surabaya.

3.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan juga pengalaman penulis selama menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL), saran yang dapat diberikan pada hotel adalah sebagai berikut:

1. Hubungan koordinasi dan komunikasi antar *section* di 209 Dining dalam upaya meningkatkan mutu kualitas makanan dan pelayanan sebaiknya lebih ditingkatkan lagi dengan cara menambah jadwal *briefing* sebelum jam makan dimulai agar kedepannya tidak ada lagi miss komunikasi antar *section* di 209 Dining VASA Hotel Surabaya yang mengakibatkan *complain* dari tamu.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu sehingga meminimalisir terjadinya *complain* tamu kedepannya.
3. Sebaiknya dilakukan *briefing* harian antar *section food and beverage product, food and beverage service, dan steward* agar setiap *section* mengerti apa saja yang dibutuhkan pada saat jam makan akan berlangsung untuk menghindari adanya miss komunikasi dan menghindari *complain* dari tamu.
4. Lebih meningkatkan pengawasan terhadap kualitas dan kuantitas makanan yang akan disajikan kepada tamu agar kedepannya tamu merasa lebih puas dengan makanan yang disajikan oleh pihak hotel.
5. Lebih meningkatkan kerjasama tim di setiap *section* dengan cara berkomunikasi dengan baik antar staf yang ada saat itu, dan berkomunikasi dengan intonasi yang jelas agar staf yang lain dapat mengerti apa yang disampaikan.
6. Peningkatan komunikasi antara karyawan dengan cara training mingguan harus ditingkatkan lagi agar karyawan terbiasa berkoordinasi dan berkomunikasi dengan baik satu sama lain.