

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 SIMPULAN

Berdasarkan pengalaman penulis selama menjalani kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL di Sheraton Surabaya Hotel & Towers pada Food and Beverage Department pada bagian cold kitchen dengan spesialisasi garden manger, maka beberapa kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

Strategi yang diambil hotel Sheraton & towers sebagai hotel bintang lima dengan upaya menggiatkan kuliner lokal berdampak sangat positive dan disertai tingkat kunjungan masyarakat yang sangat tinggi. Hal ini dibuktikan dari tingkat kunjungan tamu yang menginap dan tingkat reservasi pada lunch dan dinner. Dalam melakukan strateginya ini hotel Sheraton menggunakan sistim rolling yang dimana pada setiap hari melakukan perubahan perubahan menu dan juga pada setiap bulannya merubah konsep set up untuk memberikan kesan yang baru pada kunjungan tamu.

Dalam hal lain juga menu yang di sajikan pada buffe sangat beragam dan tergolong unik ini dapat terlihat seperti ada nya menu rujak rujak an, jamu lokal dan jajanan pasar yang dimana untuk kelas hotel berbintang lima sangat jarang untuk di suguhkan. Dalam memuaskan para tamu hotel Sheraton menyuguhkan makanan tersebut dengan seotentik rasa aslinya shingga tidak merubah karakter asli dan model hidangan lokal tersebut.

Dengan penambahan stal stal yang berada pada teras di hotel Sheraton menjadikan tamu semakin nyaman untuk menikmati buffe yang terkonsep dengan pemandangan kolam yang indah pada malam hari dan disertai semakin beragamnya jenis makanan baru yang di sajikan seperti barbeque, live cook jhon sandwich dan live cook tahu campur lokal

Dari perubahan perubahan set up dan penambahan penambahan baru ini serta semakin banyak nya kuliner lokal mampu menjadikan hotel Sheraton yang berada di jaringan marriot Indonesia sebagai hotel yang mencapai target nomer satu dalam kunjungan tamu selama bulan rahmadan yang dimana melampaui target tamu hinggga 10.337 kumjungan dalam satu bulan

3.2 SARAN

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

1. Dalam meningkatkan kepuasan tamu diharapkan untuk ditingkatkan jumlah dan kepedulian para *Food And Beverage service* untuk melayani dan mengani keingan para tamu yang terkadang berada di luar ekspetasi
2. Lebih untuk ditingkatkan koordinasi antara F&B service dalam bertukar informasi kepada pihak kitchen untuk menghindari kesalah pahaman
3. Lebih meningkatkan pengawasan lagi terhadap kualitas dan kuantitas makanan yang akan disajikan kepada tamu untuk menghindari complain dan penurunan tingkat guest voice dari tamu
4. Melakukan inovasi inovasi baru dalam mengolah makanan lokal guna memberikan kesan yang totalitas terhadap konsep yang di bawa oleh hotel Sheraton dalam meningkatkan dan mepopulerkan makanan lokal
5. Melakukan project project besar dengan menggandeng para ahli makanan untuk memberikan gambaran yang mewah,elegan dan tetap traditional di mata para tamu dan guna meniigkatkan rating Hotel juga
6. Lebih meningkatkan rasa kompetitif dan aware kepada para tamu agar mereka merasa di perhatikan dan dimanjakan dan guna juga untuk menjaga kesetabilan dan peningkatana kunjungan