

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesuksesan sebuah perusahaan tidak lepas dari peran jasa dan fasilitas pendukung yang ada didalamnya. Peran jasa yang kompeten dan pelayanan yang maksimal akan menjadi kesan baik terhadap tamu dan memberikan kepuasan tersendiri bagi tamu saat berkunjung. Dengan adanya strategi yang dimiliki hotel akan lebih mudah untuk mendatangkan tamu yang lebih banyak lagi dan membuat tamu merasa berkesan atas pelayanan yang diberikan yang tidak dapat dirasakan disemua hotel atau tempat. Maka dari itu adanya strategi yang dibuat diharapkan mampu menarik tamu dan menjadikan strategi ini sebagai senjata ampuh dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Menjadi seorang pramusaji tidaklah mudah. Pramusaji dituntut untuk mempunyai pengetahuan yang luas, sikap yang baik dan sopan dalam melayani tamu serta ada banyak hal yang harus diperhatikan. khususnya standart operasional prosedur yang harus dipahami betul oleh seorang pramusaji karena dengan standart inilah pramusaji akan mampu meningkatkan kinerja, mutu dan kualitas yang dimiliki dalam melayani tamu. Bahkan dengan adanya standart operasional prosedur yang ada pramusaji dapat belajar menjadi seorang pemimpin pramusaji akan menuntun tamu dalam

mendapatkan sesuatu yang diinginkan. Dengan begitu tamu akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan pramusaji.

Adanya kendala yang sering dihadapi oleh seorang pramusaji seperti kurangnya Sumber Daya Manusia yang memadai, kurangnya komunikasi antar karyawan dan kurangnya ketelitian pramusaji dalam menghadapi tamu di *Chrystal Sapphire Restaurant* akan menjadi tantangan tersendiri bagi seorang pramusaji, ia harus mampu menyelesaikan segala permasalahan tersebut dengan bijaksana dan memberikan jalan keluar dengan cepat dan tepat. Sebuah kendala adalah motivasi bagi seorang pramusaji untuk lebih maju, berkembang pengetahuan serta pengalaman yang didapat akan semakin banyak.

B. Saran

Dengan memperhatikan kesimpulan yang sudah dibahas, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut :

1. *Chrystal Sapphire Restaurant* akan memperbanyak Sumber Daya Manusia khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu, serta memperdalam bahasa Inggris agar setiap berkomunikasi dengan tamu asing tidak mengalami kesulitan dan tamu tidak akan merasa bingung dengan apa yang kita bicarakan. Hal tersebut dimaksudkan agar setiap *staff* yang bekerja di hotel *Best Western Premier Solo Baru* memiliki kualitas yang unggul daripada hotel lainnya. Serta meminimalisir *complaint* yang diberikan oleh tamu kepada pihak hotel.

2. Pramusaji magang (*training*) untuk mendapatkan pengetahuan dasar atau pengetahuan umum mengenai menu, tata letak meja yang baik, bagaimana melayani tamu dengan sopan dan ramah, menata peralatan makan yang benar, serta bagaimana berpenampilan yang baik, rapi dan enak dipandang mata. Agar setiap tamu yang datang merasa tidak canggung saat berdekatan dengan kita.
3. Pihak manajemen mengadakan *observasi* (pengamatan) sesering mungkin terhadap para pramusaji guna mengetahui kualitas pelayanan di restoran-restoran lain. Agar kedepannya pramusaji lebih meningkatkan sistem pelayanan yang ada di *Chrystal Sapphire Restaurant* sehingga *Chrystal Sapphire Restaurant* akan semakin berkembang dengan baik.

