

IMPLEMENTATION OF SENIOR STEWARD DUTY AT WHERE'S THE FOOD (WTF) RESTAURANT FOX HOTEL PEKANBARU

Oleh: Ermalinda

97lindaidris@gmail.com

Pembimbing: Hj. Mariaty Ibrahim

mariaty.ibrahim@lecturer.unri.ac.id

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The implementation of senior steward duties in the restaurant consists of: 1) Briefing, 2) Making Request to Purchase Goods, 3) Inventory, 4) Making Schedule for Cleaning Tools, 5) Controlling. This research aims: to determine the implementation of senior steward duties at Where's The Food (WTF) Fox Hotel restaurant. This research used a qualitative descriptive method, with research subjects consisting of steward employee, executive chef, and Food and Beverage Manager (FBM). Data collection is done by means of observation, interviews, and documentation. Data analysis in this research is data reduction, data presentation, and drawing conclusions. And the results of the research show that the implementation of senior steward duties in the Where's The Food (WTF) restaurant such as briefings with executive chef, making Store Request (SR) for work items such as cleaning supplies and work equipment, implementing monthly and annual inventory, and making jobdesc daily, weekly, and monthly steward employees are in accordance with the standards. Only controlling was not in accordance with the predetermined standards.

Keywords: Implementation of Senior Steward Duties, Job Description

LATAR BELAKANG

Salah satu sumber penghasilan tertinggi saat ini yaitu pariwisata. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah (UU No. 10 Tahun 2009).

Hotel adalah jenis usaha yang memiliki peran sangat penting dalam dunia pariwisata. Pengelolaan sebuah hotel dilakukan oleh pemiliknya

dalam melaksanakan operasional untuk menyediakan pelayanan makan dan minum serta fasilitas kamar tempat menginap bagi setiap orang yang melakukan perjalanan dan memiliki kemampuan untuk membayar sesuai dengan ketentuan dan pelayanan yang diterima (Sulastiyono: 2011).

Dengan adanya persaingan antar industri perhotelan, maka kualitas dari pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi. Untuk itu industri harus mampu menyediakan

pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu. Agar dapat meningkatkan jumlah tamu yang menginap dan menggunakan jasa pelayanan di hotel.

Tabel I.2
Occupancy Kamar Beberapa Hotel Bintang 4 di Pekanbaru Tahun 2018-2019

No	Nama Hotel	2018	2019
1.	Fox Hotel Pekanbaru	45.360	46.539
2.	Novotel	43.462	45.127
3.	Grand Central Hotel	27.253	27.978

Sumber: Data Hasil Olahan Penulis (2019)

Berdasarkan dari tabel I.2 Fox Hotel mengalami kenaikan jumlah tamu yang menginap dari tahun 2018-2019 dan Fox Hotel juga memiliki jumlah tamu yang menginap lebih banyak dibandingkan dengan dua hotel lainnya. Hotel ini terletak di Jl. Riau No.147, Padang terubuk, Senapelan, Pekanbaru, Riau.

Menurut Mertayasa (2012), restoran merupakan sebuah tempat untuk tamu yang ingin membeli dan menikmati makanan dan minuman atau bagian untuk menyiapkan makanan dan minuman bagi tamu yang membutuhkannya.

Fungsi sebuah restoran sangatlah luas tidak hanya sebatas makan dan minum, namun sebuah restoran dapat dijadikan sebagai sebuah tempat untuk dilaksanakannya *event* atau perayaan. Perayaan atau kegiatan yang dimaksud seperti arisan, acara ulang tahun, *anniversary* pernikahan dan masih banyak lagi. Adapun daftar *event* yang diadakan di Fox Hotel Pekanbaru adalah sebagai berikut:

Tabel I.3
Event yang Dilaksanakan di Where's The Food (WTF) Restoran Fox Hotel Pekanbaru Tahun 2018-2019

No	Nama Event
1.	Wedding
2.	Birthday Party
3.	Dinner
4.	Lunch
5.	Breakfast
6.	Arisan
7.	Anniversary
8.	Reuni

Sumber: Fox Hotel Pekanbaru Management (2019)

Berdasarkan tabel I.3, dapat disimpulkan bahwa selama dua tahun terakhir *Where's The Food* (WTF) Restoran menjadi tempat dilaksanakannya berbagai jenis *event* mulai dari *event* kecil sampai *event* besar. Hal ini dikarenakan paket menarik yang ditawarkan, banyaknya pilihan menu makanan dengan rasa terbaik, dan *staff* yang ramah. Selain koordinasi dan kerjasama antara restoran dan departemen lain, lancarnya *event-event* yang dilaksanakan juga tak lepas dari kerjasama antar *outlet-outlet* di dalam *food and beverage* itu sendiri. Misalnya kerja sama antara restoran dan *steward*.

Steward merupakan salah satu bagian atau seksi dalam *food and beverage service* departemen (bagian makan minum) yang melayani pengadaan, penyimpanan, pembersihan, perawatan, dan pendistribusian/pembagian ke semua *outlet* atau seksi yang memerlukan peralatan dalam kondisi yang rapi, bersih, layak pakai, dalam jumlah yang cukup, lengkap macamnya sesuai kebutuhan operasional bagian dapur, bar, restoran, pelayanan

kamar, *banquet*, dan sebagainya (Marsum: 2007).

Pentingnya penelitian yang penulis angkat adalah untuk melihat bagaimana seorang *Senior Steward* melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberi pengarahan, mengontrol, atas pelaksanaan tugas bawahan yang mana karyawan hanya terdiri dari dua orang dalam menjalankan tugasnya dan hanya satu orang yang bekerja untuk setiap *shift*, dan juga pada saat satu orang karyawan *off*, operasional *steward* dibantu oleh tenaga *casual*, agar kepuasan konsumen tetap terpenuhi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) tetap dilaksanakan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Tugas *Senior Steward* di *Where’s The Food* (WTF) Restoran Fox Hotel Pekanbaru.”

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: “Bagaimana pelaksanaan tugas *senior steward* di *Where’s The Food* (WTF) restoran Fox Hotel Pekanbaru?”

BATASAN MASALAH

Agar indikator penelitian Pelaksanaan Tugas *Senior Steward* di *Where’s The Food* (WTF) Restoran Fox Hotel Pekanbaru dapat dianalisis secara lebih jelas dan fokus, maka penulis membatasi masalah penelitian hanya pada pelaksanaan tugas *senior steward* di *Where’s The Food* (WTF) Restoran Fox Hotel Pekanbaru.

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui pelaksanaan tugas *senior steward* di *Where’s The Food* (WTF) restoran Fox Hotel Pekanbaru.”

MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian Pelaksanaan Tugas *Senior Steward* di *Where’s The Food* (WTF) Restoran Fox Hotel Pekanbaru yang diharapkan, yaitu:

1. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dibidang perhotelan umumnya, khususnya *food and beverage department*.
2. Bagi pihak hotel, penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak manajemen hotel.
3. Bagi pihak akademis, diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan *food and beverage service* khususnya *steward section* dan dapat dijadikan sumber informasi untuk penelitian selanjutnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum. (Surat Keputusan Menteri perhubungan No.PM.10/Pw.301/Phb.77) dalam (Arief: 2005).

Food and beverage merupakan pusat penghasil utama atau kedua sebagian besar hotel, tergantung dari jumlah dan ukuran pengolahan makanan dan minuman (Komar: 2005).

Menurut Mertayasa (2012), restoran adalah sebuah tempat yang

disediakan untuk menjual dan menikmati makanan dan minuman bagi tamu yang memerlukannya.

Steward dalam dunia industri jasa pelayanan hotel, menunjuk pada salah satu bagian atau seksi dalam *food and beverage department* (bagian makan dan minum) yang melayani pengadaan, penyimpanan, pembersihan, perawatan, dan pendistribusian/pembagian ke semua bagian atau seksi yang memerlukan peralatan dalam kondisi yang rapi, bersih, layak pakai, dalam jumlah yang cukup, lengkap macamnya sesuai kebutuhan operasional bagian dapur, bar, restoran, pelayanan kamar, dan sebagainya (Marsum: 2007).

METODOLOGI PENELITIAN

DESAIN PENELITIAN

Dalam usulan penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan bentuk penelitian yang diperuntukkan pada deskripsi fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia (Sukmadinata: 2006).

LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Penelitian Pelaksanaan Tugas *Senior Steward* di *Where's The Food (WTF)* Restoran Fox Hotel Pekanbaru dilaksanakan di *steward section, food and beverage product*, Fox Hotel Pekanbaru yang berada di Jl. Riau No.147, Kampung Baru, Senapelan, Pekanbaru, Riau.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian Pelaksanaan Tugas *Senior Steward* di *Where's The Food (WTF)* Restoran Fox Hotel Pekanbaru adalah selama lebih kurang 4 bulan, yaitu pada bulan

September 2019 hingga 2 Januari 2020, waktu bertepatan pada *on the job training*.

SUBJEK PENELITIAN

Informan merupakan seorang maupun sekelompok orang yang dijadikan sebagai narasumber penelitian atau orang yang memberikan keterangan kepada peneliti. Hendarsono dalam Suyanto (2005), terdapat 3 jenis *informan* penelitian, antara lain:

1. *Informan* kunci (*key information*), merupakan orang yang memiliki informasi penting sesuai dengan yang dibutuhkan peneliti, yaitu: Karyawan *steward*.
2. *Informan* utama, merupakan orang yang berinteraksi secara langsung dengan objek penelitian, yaitu: *Executive chef*.
3. *Informan* tambahan adalah orang yang tidak terlibat secara langsung dengan objek penelitian, tetapi dapat memberikan informasi tentang objek yang diteliti, yaitu: *Food and Beverage Manager (FBM)*.

JENIS DAN SUMBER DATA

1. Data Primer

Menurut Narimawati (2008), data primer adalah data yang didapat dari sumber utama.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung dari sumber data kepada pengumpul data (Sugiono: 2008).

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Observasi

Menurut Hadi dan Nurkencana dalam Suardeyasari (2010), observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis baik secara langsung maupun secara tidak langsung pada tempat yang diamati.

2. Wawancara

Menurut Nazir (2014), wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan yang ditanya dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2012), dokumentasi merupakan mengumpulkan data dengan mengambil catatan peristiwa yang telah lalu, catatan tersebut dapat berupa gambar, tulisan, dan karya seseorang.

TEKNIK ANALISIS DATA

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan untuk menyederhanakan data kasar yang diperoleh dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan penyusunan data untuk penarikan kesimpulan agar dapat dilakukan pengambilan tindakan.

3. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)

Kesimpulan merupakan pengungkapan dari makna data yang telah dikumpulkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

BRIEFING

1. Mengarahkan Karyawan

Senior steward Fox Hotel dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mengenai mewakili *steward section* untuk *briefing*

bersama *Executive chef* sudah sesuai standar yang ditetapkan.

2. Menghimpun Laporan dan Masukan Karyawan

Senior steward Fox Hotel dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya mengenai mewakili *steward section* untuk *briefing* bersama *Executive chef* sudah sesuai standar.

MEMBUAT PERMOHONAN PEMBELIAN BARANG

1. Pembelian Barang Lokal

Senior steward dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya mengenai membuat *Store Request (SR)* untuk barang keperluan kerja *steward* seperti *cleaning supplies* dan peralatan kerja di Fox Hotel sudah sesuai standar.

2. Pembelian Barang *Import*

Senior steward di Fox Hotel dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya mengenai membuat *Store Request (SR)* untuk barang keperluan kerja *steward* seperti *cleaning supplies* dan peralatan kerja sudah memenuhi standar.

INVENTORY

1. *Inventory* Setiap Bulan

Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *senior steward* mengenai melaksanakan *inventory* bulanan dan tahunan peralatan restoran Fox Hotel sudah sesuai standar.

2. *Inventory* Setiap Tahun

Senior steward dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya tentang melaksanakan *inventory* bulanan dan tahunan

peralatan restoran Fox Hotel telah sesuai standar.

MEMBUAT SCHEDULE PEMBERSIHAN ALAT

1. *Silver Cleaning*

Senior steward dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya tentang membuat *jobdesc* harian, mingguan, dan bulanan di Fox Hotel telah memenuhi standar.

2. *Daily Cleaning*

Senior steward dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya mengenai membuat *jobdesc* harian, mingguan, dan bulanan di Fox Hotel sudah memenuhi standar.

3. *Weekly Cleaning*

Senior steward dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya mengenai membuat *jobdesc* harian, mingguan, dan bulanan di Fox Hotel telah memenuhi standar.

4. *Monthly Cleaning*

Senior steward dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya mengenai membuat *jobdesc* harian, mingguan, dan bulanan di Fox Hotel telah memenuhi standar yang telah ditetapkan.

CONTROLLING (MENGENDALIKAN)

1. Mengontrol Karyawan

Senior steward dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya mengenai membuat *form control* kerja karyawan dan peralatan restoran tidak sesuai dengan standar di Fox Hotel.

2. Mengontrol Peralatan

Senior steward dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya mengenai membuat *form control* kerja karyawan dan peralatan restoran di Fox Hotel tidak sesuai standar.

KENDALA DALAM PELAKSANAAN TUGAS SENIOR STEWARD DI WHERE'S THE FOOD (WTF) RESTORAN

1. INVENTORY

Pada saat *inventory*, baik *inventory* bulanan maupun *inventory* tahunan yang dilaksanakan selama 2 hari, membutuhkan 2 orang staff yang bertugas pada saat *morning shift*, dengan jumlah *staff* yang hanya terdiri dari 3 orang membuat tidak adanya *off day* atau hari libur karyawan selama *inventory* dan terjadilah hutang libur.

2. CONTROLLING (MENGENDALIKAN)

Untuk *controlling*, jumlah karyawan yang hanya terdiri dari 2 orang menjadikan *senior steward* juga bertugas sebagai karyawan *steward* yang melaksanakan *jobdesc* harian, mingguan, dan bulanan. Karena situasi ini, tidak memungkinkan *senior steward* untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

SOLUSI DARI PELAKSANAAN TUGAS SENIOR STEWARD DI WHERE'S THE FOOD (WTF) RESTORAN

1. PEKERJA TAMBAHAN HARIAN (CASUAL)

Solusi untuk kendala yang dialami *senior steward* dalam

pelaksanaan tugasnya yaitu *inventory* adalah penambahan pekerja harian (*casual*) yang harus dengan persetujuan manajemen hotel, biasanya melewati HRD (*Human Resource Department*).

2. PENAMBAHAN JUMLAH KARYAWAN STEWARD

Solusi dari kendala yang dialami oleh *senior steward* adalah dengan menambah jumlah karyawan di *steward section* agar *senior steward* dapat bekerja sesuai standar, karyawan lebih efektif dan efisien dalam bekerja, dan kegiatan operasional dapat berjalan dengan lebih baik lagi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya terkait dengan Pelaksanaan Tugas *Senior Steward* di *Where's The Food (WTF)* Restoran Fox Hotel Pekanbaru, maka dapat disimpulkan bahwa: Membuat permohonan pembelian peralatan restoran bukanlah menjadi tugas dan tanggung jawab seorang *senior steward*. Pelaksanaan tugas *senior steward* yang berhubungan dengan *Where's The Food (WTF)* restoran secara keseluruhan sudah sesuai standar. Tugas tersebut seperti *briefing* dengan *executive chef*, membuat *Store Request (SR)* untuk barang keperluan kerja seperti *cleaning supplies* dan peralatan kerja, pelaksanaan *inventory* bulanan dan tahunan, serta membuat *jobdesc* harian, mingguan, dan bulanan untuk karyawan *steward*. *Controlling* adalah tugas dari *senior steward* yang belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Terdapat dua solusi dari kendala yang dialami oleh *senior*

steward dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, solusi tersebut antara lain penambahan pekerja harian (*casual*) saat *steward section* membutuhkan dan penambahan jumlah *staff* hotel agar kegiatan operasional dapat berjalan lebih baik lagi dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

SARAN

Beberapa saran berdasarkan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. *Senior steward* seharusnya tidak mengerjakan pekerjaan yang sama dengan *karyawan steward* agar lebih maksimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai *senior steward* dan dapat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan manajemen.
2. Diharapkan kepada departemen yang ikut berperan dalam pelaksanaan tugas *senior steward* untuk dapat saling bekerjasama dalam meringankan pekerjaan masing-masing demi kelancaran operasional hotel.
3. Kepada *Executive chef* hendaknya melakukan *control* rutin terhadap bawahannya yaitu *steward section* tentang pelaksanaan tugas, dan jika terdapat kendala sebaiknya didiskusikan untuk mencari solusi dan mengajukan permohonan apa yang diperlukan kepada pihak manajemen.
4. Akan lebih baik jika pihak hotel Fox Hotel Pekanbaru menyegerakan melakukan rekrutmen karyawan untuk *steward section* demi kelancaran kegiatan operasional dan kesejahteraan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku:

- Agus Mertayasa, I Gede. 2012. *Food and Beverage Service Operasional*. Yogyakarta: Andi.
- Arief, Abd. Rachman. 2005. *Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan. Cetakan Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Fandeli. Chafid. 1995. *Dasar-dasar Manajemen Kepariwisata Alam*. Yogyakarta: Liberty.
- Komar, Richard. 2005. *Hotel Management*. Jakarta: PT.Grasindo.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: PT.Prehalindo.
- Kriyantoro, Rahmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Marsum W. A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Marsum W. A, Fauziah. S. 2007. *Manajemen Stewarding*. Yogyakarta: Andi.
- Miles, M. B. A & Huberman, M.1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Agung Media.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sukmadinata. 2006. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Posdakarya.

Sulastyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Referensi Undang-Undang:

Kemenpar. 2012. Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

Referensi Skripsi:

Ami Desa Viani, *Sistem Penyimpanan Peralatan di Store Grand Meranti Hotel Kabupaten Kepulauan Meranti*, dalam skripsi, Pekanbaru: Universitas Riau, 7 Mei, 2018.

Referensi Jurnal:

Ami Desa Viani, 2018, *Sistem Penyimpanan Peralatan di Store Grand Meranti Hotel Kabupaten Kepulauan Meranti*, Jurnal Responsibility Universitas Riau.

Aditya Bayu Dewantara, 2011, *Pentingnya Kelengkapan Peralatan Chinawares di Banquet Service Hotel Sahid Jaya Solo*, Jurnal Responsibility Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Syafrizal Ahmad Sehabudin, 2016, *Perawatan Peralatan Dapur di Restoran The Peak Resort Dining Kabupaten Bandung*, Jurnal Responsibility Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.