

PELAKSANAAN TUGAS *STEWARD* DI HOTEL GRAND CENTRAL PEKANBARU

Oleh : Siti Natasha

sitin714@gmail.com

Pembimbing: Musadad

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

Tourism is mega business, not only as a needed but also as a want. In the world of tourism industry, one of the most important is accommodation, therefore in Pekanbaru the Grand Central Hotel is one of hotels that frequently visited. Not only selling rooms this hotel also selling food and beverage service like restaurant, bar, room service. Guest who is visit here are not just for stay overnight, many of them also just visit restaurant, bar or meeting at rooms available at hotel or use ballroom and make celebrate party as birthday or wedding. Therefore with this research the writer wants to describe food and beverage service with main discussion of providing and maintaining equipment for food and beverage department. Through pre-observation it is known that providing and maintaining equipment for service and product is steward in organization under food and beverage department. Continued with observations, interviews and documentation with HRD and Food and Beverage Department especially supervisor steward, and steward. Also writer get some information or data source such as social media and flyers by Grand Central Hotel Pekanbaru.

Keywords: Steward, providing and maintaining equipment.

PENDAHULUAN LATAR BELAKANG

Pariwisata saat ini adalah sebuah mega bisnis, banyak orang mengeluarkan triliunan dollar Amerika, meninggalkan rumah dan pekerjaan untuk memuaskan atau membahagiakan diri dan untuk menghabiskan waktu luang. Hal ini menjadi bagian dalam kehidupan dan gaya hidup di berbagai negara. Namun demikian memosisikan pariwisata sebagai bagian esensial dalam kehidupan sehari-hari merupakan fenomena yang relatif baru. Hal ini mulai terlihat sejak berakhirnya Perang Dunia ke II di saat mana Pariwisata meningkat dalam skala besar sebagai salah satu kekuatan sosial ekonomi (MacDonald,2004:7).

Begitu pula di Indonesia, menurut Sugiarto (1997), Industri pariwisata telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dari masa ke masa. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, transportasi, tempat penukaran mata uang asing, atraksi wisata, cinderamata, dan biro perjalanan serta pembuatan undang-undang tentang kepariwisataan dan mendukungnya sebagai sektor yang ditangani secara profesional dalam skala department. Pada masyarakat yang tinggal dikota biasa akan melakukan perjalanan (*travelling*) ke desa desa untuk mencari ketenangan, beda halnya dengan masyarakat yang tinggal di pedesaan, mereka akan melakukan perjalanan (*travelling*) ke Kota untuk mencari suasana baru dan berkunjung ke pusat perbelanjaan seperti Mall.

Pekanbaru kota bertuah adalah sapaan yang dipegang oleh kota Pekanbaru dahulunya, sekarang julukan itu berubah menjadi Pekanbaru Kota Madani. Terkenal dengan melayu takkan hilang di bumi dengan makanan khas tradisional yang berlimpah seperti

roti jala, lempuk durian dan masih banyak lagi. Didukung dengan tata letak kota Pekanbaru yang strategis, dengan potensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang berlimpah, tak heran kota Pekanbaru terkenal dengan Kota MICE (*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*) atau yang lebih dikenal dengan pergeleran dan pertemuan.

Pada tahun 2014, Pekanbaru mendapatkan penghargaan dari Menteri Dalam Negeri sebagai kota dengan tujuan investasi terbaik di Indonesia. Maka dari itu banyak pebisnis yang ingin berinvestasi di Kota Pekanbaru, hal ini pun menjadikan kebutuhan akomodasi seperti penginapan, penyediaan layanan makanan dan minuman di Kota ini meningkat. Pada saat waktu tertentu, Hotel sangat dicari oleh orang-orang yang berkunjung ke Kota ini. Dan hotel sangat dicari pada masyarakat setempat tak hanya untuk menginap tetapi membuat acara seperti seminar, kelas mengajar, ulang tahun, *meeting* bahkan sampai ke pernikahan. Dengan banyaknya hotel yang tersebar di seluruh kota pekanbaru, membuat masyarakat sangat mudah untuk menyelenggarakan sebuah acara sesuai dengan budget dan keperluan acara apakah seperti di *ballroom, outdoor, swimming pool area*, atau beberapa ruangan yang dapat dijadikan pertemuan rapat yang berukuran kecil sampai dengan ruangan besar yang dapat memuat acara pernikahan. dan banyaknya hotel yang berada di pekanbaru menimbulkan persaingan yang ketat, dalam sebuah hotel sukses tidaknya dapat diukur dengan fasilitas dan *service* atau pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi dari harapan konsumen.

Menurut (Kotler, 2002 : 83), dalam meningkatkan kualitas ada beberapa elemen yang harus diperhatikan oleh suatu hotel, yaitu kualitas meliputi

usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan; serta kualitas merupakan kondisi yang selalu dinamis atau dapat berubah. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan jasa atau suatu perusahaan. Sebagaimana diketahui bahwa tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis (Tjiptono, 2000 : 105).

Hotel berdiri dengan adanya beberapa departemen di dalamnya seperti, *personnel department, Sales & Marketing Department, Accounting, Front Office Department, Food and Beverage Department, Engineering Department, Housekeeping dan Security Department*. Dengan banyaknya departemen yang ada dalam sebuah hotel maka dapat mengurangi angka pengangguran yang ada di Indonesia maupun pada suatu kota karena banyaknya Sumber daya manusia yang dibutuhkan dengan masing-masing bidang sesuai dengan bidang kita. Namun hotel juga tidak sembarang dalam menerima pekerja, ada beberapa skill atau keahlian yang harus dimiliki, contoh untuk memasuki Food and Beverage Department haruslah memiliki skill *cooking* atau saat ingin bekerja di bagian *Front Office* hendaklah memiliki modal *good looking* dan *speaking*. Selain penjualan kamar yang menjadi produk utama dalam sebuah hotel, dalam penyediaan

makanan dan minuman terkadang dalam sebuah hotel menjadi pendapatan terbesar. Yang mengambil andil dalam sebuah pelayanan makanan dan minuman adalah *Food and Beverage Department* di mana departemen ini terbagi menjadi dua yaitu *product* dan *service*.

Salah satu hotel yang berada di Pekanbaru yaitu Hotel Grand Central yang berlokasi di pusat kota, di jalan jendral sudirman memiliki jarak yang dekat jika hendak ke pusat perbelanjaan maupun ke bandara. Terkenal dengan bintang empat, Hotel Grand Central menjadi tempat diselenggarakannya banyak *event*. Kepuasan tamu atau konsumen menjadikan sebuah keharusan yang harus dicapai oleh pihak hotel. Terutama dalam pelayanan penyediaan kamar, makanan dan minuman. Di hotel ini sendiri menyediakan layanan makanan minuman dalam waktu 24 jam beserta fasilitasnya. Fasilitas yang dimiliki Grand Central sebagai berikut ruang pertemuan, ruang untuk resepsi, fitnes, spa, kolam renang, wifi, karaoke, *laundry*, business centre, atm centre, dan baru ini ada pula live band khusus untuk *overnight*.

Tabel 1.1

Tabel pengunjung Hotel Grand Central Pekanbaru periode Januari - maret 2019

Bulan	Jumlah Pengunjung (orang)
Januari	2.586
Februari	2.738
Maret	3.469
April	3.034

sumber : Supervisor FO Grand Central Pekanbaru

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pengunjung atau tamu memiliki kenaikan dan penurunan di setiap bulannya. Tetapi penggunaannya tidak signifikan. Target masih memenuhi standar dikarenakan Banyaknya fasilitas yang disediakan maka menjadi pilihan tersendiri untuk masyarakat memilih menginap di Hotel ini, untuk meningkatkan kualitas banyak faktor yang mempengaruhi didalam sebuah hotel, tak hanya dalam penjualan kamar, penjualan makanan minuman juga dapat menarik pengunjung datang ke Grand Central, tak hanya rasa dan suasana terkadang peralatan makanan minuman juga dapat mengundang daya tarik. Peralatan hotel umumnya terbagi atas 3 jenis seperti *chinaware*, *silverware*, dan *glassware* yang pastinya alat alat ini hanya dipinjamkan oleh hotel saja, tamu tidak diperkenankan untuk membawa peralatan hotel pulang.

Dalam sebuah hotel biasanya diadakan *inventory* peralatan hotel guna untuk mengetahui jumlah yang hilang, rusak atau sudah tidak layak pakai lagi. Untuk peralatan jika terdapat pecah belah atau *chip* di bagian peralatan tidak diperkenankan untuk membuangnya karena dapat membahayakan orang yang akan membuang sampah dan juga pecahan tersebut merupakan bukti *inventory*. Untuk peralatan makanan dan minuman biasa akan dikelola oleh bidang Food and Beverage Service, dimana kegiatannya disebut dengan Stewarding. Orang yang bekerja di bagian Stewarding di sebut dengan *Steward*. Tidak melakukan service di area depan atau *front house* tetapi *steward* sangat penting perannya dalam sebuah operasional sehari hari seperti merawat dan menyediakan perkakas yang akan dibutuhkan oleh hotel. *Steward* juga harus menghafal berbagai jenis dan fungsi peralatan baik yang ada di

kitchen maupun yang ada di restoran yang pastinya selain menghafal alat steward juga harus menghafal nama-nama obat atau *chemicals* untuk membersihkan peralatan. Untuk mengetahui tugas-tugas umum dan apa saja yang menjadi tanggung jawab seorang steward dari itu peneliti mengambil judul "***Pelaksanaan Tugas Steward di Hotel Grand Central Pekanbaru***".

BATASAN MASALAH

Dari permasalahan diatas, peneliti membatasi masalah agar dapat fokus. Adapun batasan yang peneliti bahas adalah Supervisor Steward Dan Steward di departemen Food and Beverage.

IDENTIFIKASI MASALAH

Sesuai dengan judul yang telah peneliti kemukakan, maka ada beberapa masalah yang akan penulis tinjau dengan teliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana penerapan tugas Steward di Hotel Grand Central Pekanbaru ?
2. Apa kendala yang dihadapi Steward sehari hari atau di dalam Operasional Hotel ?
3. Upaya apa saja yang dilakukan Supervisor Steward untuk mengatasi masalah yang terdapat di dalam Operasional oleh Steward ?

TUJUAN PENELITIAN

Dari identifikasi atau rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tulisan ini bertujuan :

1. Mendeskripsikan pelaksanaan tugas steward di hotel Grand Central Pekanbaru.
2. Mengidentifikasi kendala yang steward saat melaksanakan tugas.
3. Mengetahui upaya dari supervisor steward untuk masalah yang dihadapi steward.

MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis ; untuk meningkatkan kreatifitas dan untuk menambah wawasan.
2. Bagi Perusahaan ; diharapkan Perusahaan dapat mengambil sisi positif dari saran atau kritik yang tersirat serta dapat mengetahui tugas dan kendala yang ada pada Steward.
3. Bagi Pembaca ; diharapkan pembaca dapat menambah wawasan dan dapat menjadikan Inspirasi untuk kreatifitas dalam menulis.

TINJAUAN PUSTAKA DEFENISI HOTEL

Hotel adalah jenis akomodasi yang diperuntukan bagi masyarakat umum serta dapat menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada dari fasilitas hotel tersebut, selain itu juga menyediakan beberapa jasa seperti jasa penginapan, makanan dan minuman, dan jasa-jasa lainnya juga dikelola secara komersial. Dan hotel berfungsi sebagai suatu sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu sebagai tempat tinggal sementara selama jauh dari tempat asalnya. Maka kebutuhan tamu sama halnya dengan kebutuhan dasar manusia lainnya, yaitu berupa kebutuhan fisik, seperti : sandang dan pangan serta kebutuhan psikis, seperti : harga diri, ketenangan, keamanan, ketentraman, dan penghargaan atas prestasi dirinya diharapkan dapat terpenuhi. (Baker, 1999:22).

Menurut Tarmoezi (2000) penentuan jenis hotel terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga hotel

dikelompokkan dalam beberapa jenis seperti :

- a. *City Hotel*, biasanya terletak di perkotaan, yang biasanya digunakan masyarakat untuk tinggal sementara dalam waktu pendek. *City Hotel* disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para orang pembisnis yang memanfaatkan pelayanan bisnis dan fasilitas yang disediakan oleh hotel tersebut.
- b. *Residential Hotel*, biasanya terletak di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, namun mudah untuk mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Biasanya hotel ini berlokasi di daerah yang tenang, terutama karena diperuntukan untuk orang yang ingin tinggal dalam jangka waktu yang lama. Hotel residence dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.
- c. *Resort Hotel*, hotel ini merupakan hotel yang berlokasi di daerah pegunungan atau di tepi pantai, di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel ini diperuntukan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.
- d. *Motel*, berlokasi di pinggiran atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota lainnya atau berada dipinggir jalan rasa dekat pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini biasanya diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri.

DEFENISI F&B DPT

Food and Beverage Department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap

kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara profesional. Departemen ini mengelola makanan minuman mulai dari makanan pembuka hingga penutup, menyediakan *Breakfast* sampai ke *Dinner*. Food and Beverage department merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya Food and Beverage department terbagi menjadi dua bagian yaitu :

- a. *Food and Beverage* bagian depan (*Front Service*), yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, banquet dan *room service*.
- b. *Food and Beverage* bagian belakang (*Back Service*), yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari Kitchen dan Stewarding.

Jadi fungsi utama Departemen ini adalah untuk melayani, menyediakan makanan dan minuman di Restoran tepatnya di dalam sebuah hotel. Menurut Marsum WA untuk memenuhi berbagai jenis kebutuhan tamu atau meningkatkan kepuasannya maka kita harus memperhatikan sebagai berikut :

1. Fisiologis seperti kebutuhan makanan khusus.
2. Ekonomi seperti kebutuhan untuk nilai terbaik untuk harga yang dibayarkan.
3. Sosial seperti suasana yang bersahabat, dan mengungkapkan perasaan.
4. Psikologis seperti kebutuhan untuk meningkatkan harga diri.

5. Kenyamanan seperti keinginan orang lain (tamu) untuk melakukan pekerjaan.

DEFENISI RESTORAN

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada tamu baik merupakan makanan ataupun minuman. Tujuan operasi restoran adalah untuk mencari untung sebagaimana tercantum dalam definisi Prof. Vanco Christian day *School Hotel Administration*. Selain bertujuan bisnis atau mencari untung, membuat puas para tamu pun merupakan tujuan operasi restoran yang utama.

Menurut **Soekresno (2000)**, dilihat dari pengelolaan dan sistem penyajian, restoran dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu :

1. Restoran Formal

Restoran formal adalah bentuk industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif.

2. Restoran Informal

Restoran informan adalah restoran atau industri yang bergerak dalam pelayanan makanan dan minuman yang dijual secara umum atau secara komersial. Kelebihan dari restoran ini adalah makanan yang penyajiannya praktis atau mudah.

3. Restoran Khusus

Restoran khusus adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan menyediakan makanan khas yang diikuti dengan sistem penyajian yang khas dari suatu negara tertentu.

Menurut Sihite (2000 : 16) Restoran adalah suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan

untuk menikmati makanan baik pagi, siang ataupun malam sesuai jam operasional dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai daftar yang disediakan oleh restoran itu. Sedangkan menurut Suarhana (2006 : 23) Restoran adalah tempat usaha yang komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya. Dalam sebuah restoran harus memiliki suasana yang baik sehingga dapat membuat konsumen menjadi loyal. Dalam sebuah restoran harus ada alat-alat seperti :

- a. **Furniture**, atau perabotan yang praktis, nyaman dipakai, serta dibuat berbeda guna menarik perhatian konsumen. Contoh perabotannya seperti : meja, kursi, *slide stand*.
- b. **Linen**, yaitu barang-barang yang dibuat oleh kain untuk keperluan suatu restoran. Linen yang dimaksud disini adalah taplak meja, *napkin*, serbet gelas, lap untuk waiter, alas baki, *skirting* atau kain panjang,
- c. **Chinaware**, yaitu pecah belah yang terbuat dari bahan keramik, porselin atau tembikar untuk keperluan operasi restoran. Seperti soup cup and saucer, tea/coffee cup and saucer, ashtray, salt and pepper shaker dan lain-lain.
- d. **Silverware**, yaitu keperluan untuk makan dan minum seperti spoon, fork, knife dan lain-lain.
- e. **Glassware**, yaitu peralatan gelas yang biasa terbuat dari kaca, seperti water goblet, red wine glass, white wine glass dan lainnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan

pelayanan dengan baik kepada tamunya baik berupa makan maupun minum.

DEFENISI STEWARD

Steward di dunia industri jasa pelayanan hotel merujuk pada salah satu bagian atau seksi dalam *food and beverage* department 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, dan sebagainya. Marsum dan Siti Fauziah dalam bukunya yang berjudul Manajemen stewarding (2007:19) Secara garis besar tugas steward adalah sebagai berikut :

- a. Menyediakan, menyimpan,, merawat, membersihkan, mendesinfeksi, mendistribusikan alat – alat dan perkakas untuk keperluan operasi di dapur restoran, bar, banquet, room service, dan sebagainya.
- b. Menyelenggarakan inventory peralatan.
- c. Membersihkan ruangan dapur beserta lingkungannya.
- d. Membuang sampah dari dapur, *room service*, bar, restoran, banquet, dan sebagainya.
- e. Mengumpulkan dan menyimpan botol-botol minuman yang sudah kosong dari bar, restoran, serta botol sedap sedapan dari dapur ke tempat yang sudah ditentukan.
- f. Menyediakan dan mempersiapkan spiritus, arang dan tusuk sate dan berbagai pembersih peralatan dan sebagainya.

Ruang lingkup tanggung jawab *Steward* adalah sebagai berikut :

- a. Menjaga kebersihan daerah dapur : dapur utama, *coffee shop*, dapur

- karyawan, dapur restoran-restoran khusus, dan sebagainya, beserta lingkungannya termasuk daerah *room service*.
- b. Menyimpan perlengkapan dan peralatan masak untuk pimpinan dapur berdasarkan menu yang dibuat.
 - c. Menjaga kebersihan lingkungan *pantry*, membersihkan dan merapikan semua alat. Di beberapa hotel, membersihkan poci dan panci menjadi tanggung jawab pimpinan dapur.
 - d. Menjaga kebersihan gudang serta membersihkan, memoles, memperbaiki, menyimpan, dan merawat alat-alat dari logam anti-karat yang ada di dalam gudang.
 - e. Menjaga sanitasi di daerah pelayanan makan termasuk pembasmian serangga.
 - f. Menangani sampah yang ada di lingkungan dapur, baik sampah kering ataupun sampah basah.
 - g. Mengumpulkan botol-botol kosong bekas minuman dari bar, restoran, *room service*, dan banquet maupun botol bekas sedap sedapan dari dapur dan menyimpannya di gudang.
 - h. Membersihkan dan mendesinfeksi ruangan loker karyawan (tapal ini kadang-kadang menjadi tanggung jawab *housekeeping* atau *personal department*).
 - i. Membersihkan, memoles, menggosok daerah pembongkaran alat-alat kotor dan sisa-sisa makanan dari restoran, *room service*, banquet dan dapur.
 - j. Menyiapkan dan mendistribusikan segala macam peralatan untuk keperluan operasi dapur dan seluruh bagiannya, restoran, *room service*, banquet dan sebagainya dalam jumlah yang cukup dengan kondisi rapi, bersih dan siap pakai.
 - k. Untuk acara besar, *chief steward*, *chefs* dan head waiter mengadakan rapat untuk mendistribusikan keperluan peralatan berdasarkan menu dan jumlah tamu.
 1. Menyelenggarakan inventaris dan peralatan setiap bulan, tiga bulan sekali, enam bulan sekali dan setiap setahun sekali.
 - m. *Chief steward* atau supervisor bertanggung jawab atas peminjaman alat-alat dari gudang, persewaan, membuat jadwal kerja untuk seluruh staf, serta pembayarannya.

Seorang *staff steward* juga harus memiliki pengetahuan yang luas mengenai hal berikut atau bisa juga disebut standar seorang steward adalah :

 1. Nama-nama serta kegunaan dari segala perlengkapan yang dipakai untuk operasi di dapur, restoran, banquet, *room service*, bar, ruang makan karyawan, dan yang lain, yang terdiri dari ratusan macam, dengan berbagai variasi bentuk dan ukurannya.
 2. Berbagai jenis obat dan alat pembersih, kegunaan, ukuran campuran, bahaya, cara menangani, perawatan, serta cara penyimpanannya.
 3. Pembagian daerah dapur utama, seperti *hot kitchen*, *dry cook*, *saucier*, *garde manger*, *butcher*, *pastry*, *pantry*, dan sebagainya, beserta tugas dan tanggung jawab masing-masing. Gunanya adalah agar dapat menyiapkan dan mendistribusikan peralatan itu sesuai kebutuhannya.
 4. Urutan langkah sesuai petunjuk pelaksanaan dalam membersihkan perlengkapan dan peralatan-peralatan besar maupun kecil, yang

permanen maupun tidak dan sebagainya.

Untuk kualifikasi seorang *steward* selain harus menghafal jenis dan fungsi peralatan juga harus mengenal dan memahami obat-obatan atau bahan pembersih sesuai dengan fungsinya. Bahan pembersih yang di dalam bahasa hotel sering disebut *chemicals* memang harus dipahami cara penggunaannya karena dapat mengakibatkan kerusakan pada alat dan juga pada steward itu sendiri, contohnya bila ada obat yang keras tidak boleh langsung terkena tangan karena dapat mengakibatkan gatal-gatal seperti alergi maka dari itu harus menggunakan *hand gloves* atau sarung tangan guna pencegahan kecelakaan yang tidak diinginkan. Contoh-contoh obat pembersih yang biasa hotel gunakan menurut Siti Fauziah adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1

Daftar nama chemicals

Nama Bahan	Bentuk	Warna
Lime away	Cair	Hijau
Grease cutter	Cair	Coklat
Drip it	Bubuk	Putih
Assure	Bubuk	Biru
Magnum guardian	Bubuk	Biru
Dry rinse	Cair	Hijau
Cream soap	Cair	Putih
Soda bleach	Cair	Kekuning-kuningan

Sumber : *Manajemen Stewarding (Marsum dan Siti Fauziah, 2007,60)*

Untuk penjelasan kegunaan atau fungsinya adalah sebagai berikut :

1. *Lime Away* digunakan untuk membersihkan kerak pada alat stainless ataupun pada gelas-gelas kaca transparan. Cara menggunakannya cukup dilarutkan dalam air dengan perbandingan dengan airnya 1 :10 dan direndam

selama 10 sampai 15 menit lalu bilas dengan air hangat.

2. *Grease Cutter* bahan ini mengandung bahan asam yang berfungsi meluntur lemak lemak atau minyak seperti bekas penggorengan, caranya cukup dengan di rendam dengan obat dan air dengan perbandingan 1 : 10 dan di diamkan selama 10 menit setelah itu disemprot dengan *jet spray* air hangat.
3. *Drip It* biasanya digunakan untuk membersihkan keramik atau porselen, kalau di perhotelan biasanya digunakan untuk membersihkan *chinaware* terutama seperti *teacup* yang sering ditemukan bekas kopi atau teh yang dapat merubah warna sebenarnya. Cara menggunakannya dilarutkan dengan air dengan perbandingan 1:30 dan didiamkan selama 15 menit, setelah itu disusun ke dalam rak dan di cuci seperti biasa menggunakan *washing machine*. Karena bahan kimia yang cukup tinggi, menggunakan bahan ini tidak boleh terlalu sering cukup satu kali dalam satu bulan saja.
4. *Assure* bubuk yang berwarna biru ini biasa digunakan untuk membersihkan bahan perak seperti *silverware* atau *silver plated* yang cukup direndam selama 15 menit sudah dapat memisahkan kotoran yang menempel sebelumnya.
5. *Magnum Guardian* merupakan sabun pembersih umum yang biasanya telah terpasang di *washing machine* yang biasanya berwarna biru.
6. *Dry Rinse* merupakan bahan pengering untuk membilas di dalam

washing machine setelah disemprot dengan sabun seperti Magnum Guardian.

7. *Cream Soap* merupakan bahan yang paling bersahabat karena pemakaiannya yang sering tidak akan membuat alat-alat rusak. Bahan ini biasa digunakan untuk membersihkan *pot washing* atau *washing machine*.
8. *Soda Bleach* hampir mirip dengan Drip it berfungsi membersihkan peralatan *chinaware* atau bahan keramik. Bahan pembersih ini ampuh dalam membersihkan noda yang tertinggal. Peringatan keras bahan ini tidak boleh terkena bahan yang mengandung perak karena akan dapat merusak lapisannya.

METODOLOGI PENELITIAN

LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Lokasi penelitian dilaksanakan di Hotel Grand Central Pekanbaru, di Jl. Jendral Sudirman No.1 Tangkerang Utara, Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau - Indonesia (28287). *Phone* : +62 761 – 7872626, *email* : info@grandcentralpekanbaru.com.

Penelitian ini akan dilakukan selama 5 (lima) bulan dimulai dari observasi beberapa kali langsung melihat keadaan yang sebenarnya hingga terakhir melakukan wawancara dan dokumentasi dimulai dari 1 Maret 2020 sampai dengan 12 Juli 2020

PENDEKATAN PENELITIAN

Penelitian ini mendekati penelitian Kualitatif yang menghasilkan data berupa kalimat dari hasil observasi dan wawancara kepada informan. Menurut Bogdan dan Taylor dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif, 2009 mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

JENIS DAN SUMBER DATA

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber utamanya. Dalam penelitian ini, pengumpulan data primer dilakukan dengan cara wawancara kepada Supervisor Steward dan Steward yang bekerja di Hotel Grand Central Pekanbaru .
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pihak lain atau berdasarkan data yang telah diolah sebelumnya berupa data bentuk jadi yang telah dimiliki perusahaan. Data ini berbentuk arsip atau dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Dan data sekunder juga diperoleh dari buku atau internet sebagai media pendukung.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Observasi, merupakan teknik yang menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian (Noor, 2012), dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan beberapa hal diantaranya tugas steward yang ada di Hotel Grand Central.
2. Wawancara, dipaparkan oleh Sugiyono (2012 : 16) bahwa wawancara merupakan cara pengumpulan data yang digunakan apabila penulis akan melaksanakan studi pendekatan dalam mencari permasalahan yang harus diteliti, dan juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam hal ini penulis akan mewawancarai *Food and Beverage Department* dan supervisor steward.
3. Dokumentasi, metode ini berkaitan dengan objek dan subjek penelitian melalui pencatatan dokumen di Hotel Grand Central Pekanbaru.

ALAT KUMPUL DATA

1. Pedoman wawancara adalah metode pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung dengan informan untuk memperoleh data yang lebih akurat sehubungan dengan masalah yang akan dibahas.
2. Pedoman Observasi Untuk mendapatkan data yang lebih akurat, penulis melakukan observasi secara langsung ke Hotel Grand Central Pekanbaru dan melakukannya secara berkala atau bertahap.

TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu dengan memaparkan kondisi yang sebenarnya dari objek penelitian berdasarkan pada hasil observasi dan wawancara yang penulis uraikan. Dengan cara *data reduction* yaitu memilah data yang merupakan data pendukung untuk menguatkan penelitian dan dilanjutkan dengan *data display* yaitu peneliti menganalisis data yang telah dipilah dan dilanjutkan dengan *verification* yaitu penulis mengambil kesimpulan yang dapat menghasilkan keselarasan atau tidak keselarasan dari data yang telah ada dengan hasil data pendukung seperti dari hasil wawancara.

HASIL PENELITIAN

GAMBARAN UMUM HOTEL

Hotel Grand Central Pekanbaru merupakan perusahaan yang didirikan oleh Bapak Anwar Effendi Khoo pada tahun 2010 dan mulai beroperasi pada tahun 2012 dengan 161 kamar dan diresmikan oleh Gubernur Riau dengan klasifikasi bintang 4 (empat). Pada tahun 2013 Hotel Grand Central Pekanbaru mengadakan kerjasama dengan manajemen Topotels Jakarta untuk mengelola hotel tersebut dan nama Hotel Grand Central Pekanbaru

berubah menjadi Renotel Grand Central Pekanbaru lalu saat kontrak kerja sama ini habis maka namanya pun berubah kembali menjadi Hotel Grand Central Pekanbaru.

Hotel ini memiliki motto “*feel different experience*” yang berartikan tamu yang menginap disini dapat merasakan sensasi yang berbeda, ini dikarenakan fasilitas yang akan banyak didapatkan di hotel ini seperti swimming pool di lantai 6, *Ballroom*, *Room Service*, Bar dan masih banyak lainnya. Dan Hotel ini memiliki Visi berusaha menjadi Hotel bintang 4 (empat) yang utama dan terunggul di Kota Pekanbaru, dan memiliki Misi menciptakan nilai lebih bagi *stakeholders* dengan menyajikan produk bermutu serta pelayanan yang profesional, ramah dengan mewujudkan *feel different experience* sebagai citra Hotel Grand Central Pekanbaru.

Maju mundurnya sebuah hotel sekarang sangat tergantung pada besar kecilnya pendapatan dari penjualan makanan dan minuman di sebuah hotel. Bagian utama dari bagian ini adalah waiter atau waitress dan juga *chef*, akan tetapi ada salah satu bagian yang sangat membantu jalannya operasional dan sebagai bagian utama dalam sebuah penyediaan peralatan dan pembersihan yaitu *steward*. *Steward* berperan penting dalam kelancaran operasional dapur, restoran, room service, bar, banquet maupun tempat makan khusus karyawan hotel.

Dalam departemen ini bertanggung jawab atas lancarnya pelayanan makanan dan minuman, baik di restoran, bar maupun pelayanan makanan dan minuman di kamar tamu. Tamu dapat memesan makanan dan minuman dari kamar hanya menggunakan telepon yang telah disediakan, akan ada petunjuk nomor yang akan langsung terhubung kebagian

room service dan buku menu telah tersedia di kamar tamu. Selain dapat dinikmati oleh tamu yang menginap di hotel Grand Central Pekanbaru juga menyediakan fasilitas berupa restoran yang dapat diakses untuk tamu yang menginap ataupun tamu yang tidak menginap seperti Central Lobby Lounge & pastry yang menyediakan berbagai macam *sweet dessert* sesuai dengan anda yang suka manis sembari menunggu proses check in atau check out. Lalu tersedia Central Coffee House yang berada di lantai 1 (satu) yang memiliki suasana santai dan terdapat pula indoor dan outdoor, biasa restoran ini ramai ketika *breakfast* atau saat jam sarapan pagi. Lalu Grand Central Pekanbaru juga menyediakan *Central Seafood Restaurant* untuk pecinta makanan laut dan juga dapat menyediakan *steamboat* sesuai dengan permintaan tamu. Dan terakhir Central Poolside Lounge di lantai 7 (tujuh) yang menawarkan pemandangan ke arah kota dan kearah *swimming pool*.

GAMBARAN UMUM STEWARD

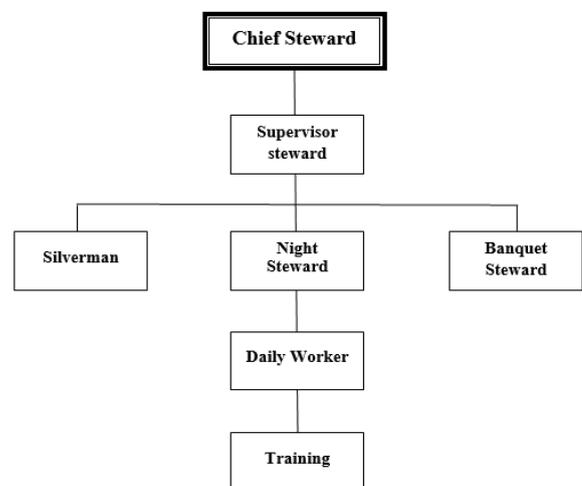
Steward adalah bagian yang paling penting untuk membersihkan peralatan yang berkaitan dengan makanan dan minuman di sebuah hotel maka dari itu untuk keberhasilan di dalam suatu bagian harus pula memiliki struktur organisasi, dan SOP, Standar operasional prosedur adalah dokumen yang berkaitan tentang tata cara kerja atau tentang penataan kerja yang bertujuan untuk mencapai hasil kerja yang baik (Laksmi 2008:52). Didalam sebuah perusahaan atau sebuah instansi SOP dibuat untuk dijadikan acuan atau sebagai peraturan yang mendasar bagi seluruh karyawan. Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan informasi SOP di bagian Steward sebagai berikut :

1. Membaca *daily log book* dan mengetahui jumlah occupancy

2. Menyiapkan perkakas peralatam dalam keadaan siap dipakai.
3. Menyiapkan *chemicals*.
4. Membersihkan perkakas yang telah digunakan.
5. Membersihkan area *kitchen* dan sekitarnya
6. *Running outlet*
7. *Briefing* sekaligus *overhandle* saat pergatian *shift* kerja
8. Menggunakan *hand glove* dan *safety shoes*.

Dari SOP diatas maka dapat disimpulkan bahwa setiap steward harus mengetahui dan memahami tentang peralatan dan dan alat pembersih seperti *chemicals* yang mengandung bahan kimia. Dan yang harus menjalani SOP ini adalah seluruh steward, organisasi steward di Hotel Grand Central adalah sebagai berikut :

Gambar 4.3
Struktur organisasi Steward



Sumber : *supervisor steward Hotel Grand Central Pekanbaru.*

Dari struktur organisasi diatas maka keterangan tanggung jawab dari masing-masing steward adalah sebagai berikut:

1. *Chief Steward* bertugas mengawasi dan mengontrol kerja bawahannya dan ia bertugas membagikan *jobdesk*

dan membuat *schedule*. Memeriksa secara teratur kinerja dan area kerja *stewarding*. Membuat daftar pembelian barang sekaligus mengurus atas kerusakan alat yang akan diperbaiki.

2. *Silverman* adalah *steward* yang bertugas di area restoran, mencuci dan membersihkan kebutuhan alat-alat yang ada di restoran.
3. *Night Steward* adalah *steward* yang bekerja di area *kitchen*, biasanya membersihkan segala keperluan peralatan *kitchen* dan menyiapkan untuk keperluan *breakfast*.
4. *Banquet Steward* adalah *steward* yang bertugas di banquet dan sangat berperan penting dalam menyiapkan peralatan untuk acara-acara baik di *ballroom* maupun yang ada di *meeting room*.
5. *Daily worker* *steward* bertugas membantu dan menjadi asisten *steward* saat diperlukan. *Daily worker* biasanya dipanggil hanya hari-hari tertentu saja seperti naiknya *occupancy* atau banyaknya *event*.
6. Training adalah orang yang bukan terdaftar sebagai karyawan tetapi ikut serta dalam membantu operasional sekaligus belajar pada bidang-bidang tertentu, biasanya training di *steward* akan turun langsung mengenal melihat dan secara tidak langsung ikut serta dalam penanganan perkakas seperti pencucian dan perawatan.

KENDALA YANG DIHADAPI

Kendala dalam pelaksanaan tugas *steward* pada umumnya adalah keterlambatan dalam pencucian karena macetnya mesin atau hal tanggung

jawab *steward* yang lain, saat memperbaiki mesin dapat diketahui bahwa mesin sering digunakan terus menerus tanpa jeda saat melakukan proses pencucian. Dan kendala yang dapat timbul lainnya adalah alergi bahkan sampai luka saat membuang sampah, jika alergi seperti gatal-gatal itu dikarenakan terkena bahan pembersih langsung oleh tangan dan ketika luka itu diakibatkan ditemukannya pecah belah oleh *steward* di dalam tong sampah.

UPAYA SUPERVISOR DALAM MENANGANI KENDALA

Supervisor selalu memberikan pengetahuan tentang cara membedakan jenis sampah dan apa yang akan dilakukan saat menemukan atau memecahkan suatu peralatan. Pihak supervisor juga telah menyediakan tempat khusus untuk macam-macam sampah dan selalu menyediakan plastik sampah dan *hand gloves* agar tidak langsung terkena tangan saat membuang sampah atau membersihkan menggunakan bahan pembersih yang mengandung bahan kimia.

PENUTUP

KESIMPULAN

1. Pada pelaksanaan tugas *stewarding* masing terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh *steward* di Hotel Grand Central Pekanbaru, adapun kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas *stewarding* yaitu: karena jumlah karyawan atau *staff* yang dapat dikatakan sedikit membuat operasional seperti membersihkan atau penanganan dalam pencucian peralatan dan perkakas tidak tepat waktu. Ini juga diakibatkan ada beberapa tugas tambahan *steward* saat jam operasional yang membuat waktu *steward* berkurang saat *in charge* di *main restaurant*.

2. Kurangnya penanganan alat yang rusak secara cepat, sehingga saat melakukan *inventory* banyak terdapat alat yang rusak tanpa informasi atau tidak diketahuinya oleh Chief steward. Saat melakukan report kerusakan peralatan seharusnya menjadi tugas dan tanggung jawab seluruh *staff* atau karyawan hotel, penanganannya baru menjadi tanggung jawab penuh oleh steward.
3. Kurangnya *training* atau memberikan materi tentang pemahaman membedakan jenis-jenis sampah, sehingga kadang terdapat pecah belah berada di sampah organik yang dapat mengakibatkan kecelakaan bagi steward saat penanganan pembuangan sampah.
4. Penanganan botol-botol yang berasal dari *bar* atau *kitchen* belum sepenuhnya dapat ditanggulangi, karena ada beberapa yang dijadikan hiasan dan beberapa lagi di buang begitu saja.
- mengenai pengaduan peralatan yang pecah, rusak, gompal yang berisikan tanggal dan waktu kejadian dan siapa yang mengakibatkan atau siapa yang menemukan kerusakan tersebut.
4. Lebih banyak lagi diadakan briefing dengan pihak restaurant dan kitchen tentang pemahaman membedakan jenis sampah, karena setiap staff dan karyawan dapat membuang sampah.
5. Steward dan pihak manajemen dapat bekerjasama dengan tim kreatif untuk penanganan botol-botol yang sudah tidak terpakai, jadi bermanfaat dan tidak menumpuk yang akan memakan tempat di hotel.
6. Sebaiknya steward dalam membersihkan apapun, termasuk membuang sampah hendaknya menggunakan *hand glove*, ini untuk keamanan dan dapat mencegah kuman secara langsung dari sampah ke tangan steward.

SARAN

1. Lebih menerapkan dan meningkatkan kedisiplinan dalam penegakan S.O.P pada karyawan atau *staff* dalam pelaksanaan tugas seorang steward, sehingga operasional di hotel dapat berjalan lancar.
2. Saat operasional berlangsung, baik di Banquet maupun di man restaurant lebih baik steward mengangsur dalam pencucian peralatan, tidak perlu menunggu close buffet, jadi ketika close buffet steward dapat melakukan pekerjaan atau tugas yang lain.
3. Sebaiknya Chief Steward menyediakan report atau form

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Mappi Sammeng 2001. Cakrawala Pariwisata. Jakarta : Balai Pustaka
- American Hotel and Association data Bagyono, 2014, Pariwisata & Perhotelan, Alfabeta, Bandung
- Baker, m 1992. In other words : a coursebook on translation
- Barthono dan Ruffino. 2010. *Tata Boga Industri*. Yogyakarta : penerbit andi
- Brown graham dan Hepner Karon, 2000 the *waiters handbook*. Melbourne : hospitality,press.seconedition.
- Dimiyanti, Aan Surachlan, 1989. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*, Diviri Ganar, Jakarta.

- Kotler, Philp, 2002 *manajemen pemasaran : analisis, perencanaan implementasi dan kontrol*, terj : Hendra Teguh & Ronny Antonius Rusty, edisi 9 jilid 1 : Jakarta
- Leiper, 1997:3 Thoebald, 2005:6 Macdonald, 2004:8 wang 2000:3
- MacDonald, Gillian Mary Elizaberth.2004. *Unpacking Cultural Tourism*. Unpublished M.A Thesis. Canada : Simom Fraser University
- Marsum WA. SE, 2005, *Banquet table manners & Napkin folding*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- . *Restoran dan segala permasalahannya*. Yogyakarta : Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Oka A Yoeti 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Penerbit Angkasa
- Parpostel No. 94/H103/MPPT.1987
- Riyadi Heru, M.M.Par dkk. 2011. *Pengetahuan menu*. Bandung : Alfabeta.
- Rutheford, Denny G 1995. *Hotel Management and Operation*. New York : Van Nostrand Reinhold.
- Siti Fauziah S.Pd. APP., M.Kes, dan Marsum WA. SE, 2007, *Manajemen Stewarding*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sulastiyono, Agus.1999. *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto, Endar 2004 . *Operasional kantor depan Hotel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tarmizi, trisno 2007. *Profesional hotel front liner*. Jakarta KB