

**STEWARD EMPLOYEE PERFORMANCE FOOD AND BEVERAGE
DEPARTEMEN GRAND JATRA HOTEL PEKANBARU**

Oleh : Wahyu Nitasari

Pembimbing : Siti Sofro Sidiq

wahyunitasarii27@gmail.com, sitisofrosidiq@lecturer.unri.ac.id

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata – Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Pekanbaru

ABSTRACT

*Grand Jatra Hotel Pekanbaru is a business owned by the PAM Group. PAM Group stands for Pintu Air Mas which is a company that has various business fields. PAM Group was founded by Addy Sumasto Tjia. On 27 February 2005 the PAM Group established a ***** hotel located in Pekanbaru under the name Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Hotel Grand Jatra Pekanbaru is located in a very strategic location, namely at Jalan Tengku Zainal Abidin No 1 Kompleks Pekanbaru Mall, guests can not only expect easy access to the hotel, but also can easily reach all locations in Pekanbaru. The importance of a steward's performance in completing his / her job greatly affects the quality of employee work, especially so that the work area is clean so that it can produce hygienic and healthy products, and it is easy to find equipment to use at work. This research was conducted to determine how the quality of steward employee performance in completing their work. This study uses qualitative methods, while the data collection techniques in this study use observation, in-depth interviews, and documentation. The key informants in this study were 3 steward employees. Based on the results of the research conducted, overall the results of the interviews stated that the performance of steward employees at the Grand Jatra Hotel Pekanbaru still needed to be improved and their discipline was improved.*

Keywords: Performance, Steward, Food and Beverage Department

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang sektor pariwisatanya berkembang pesat dari masa ke masa yang menjadikan Indonesia layak di katakan sebagai negara tujuan wisata. Dengan keindahan alam dan keberagaman suku, adat, budaya yang di miliki Indonesia, menjadikan industri pariwisata Indonesia lebih menjanjikan. Hingga pemerintah Indonesia semakin serius dalam membangun sarana dan prasarana, fasilitas pariwisata untuk menunjang kemajuan industri pariwisata di Indonesia.

Salah satu wujudnya adalah usaha perhotelan yang merupakan tempat penginapan dengan fasilitas-fasilitas yang di butuhkan pengunjungnya. Hotel juga merupakan salah satu aset yang dapat menghasilkan pendapatan suatu daerah, maka untuk meningkatkan pendapatan di kota Pekanbaru di bangun berbagai macam jenis hotel untuk menunjang nilai jual kota Pekanbaru dan untuk menarik serta memudahkan setiap wisatawan yang berkunjung ke kota Pekanbaru.

Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kesempatan untuk memperoleh pendidikan dan latihan kerja serta peningkatan kepuasan kerja karyawan. Karena tingkat kepuasan akan dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan

antar karyawan dan perusahaan menjadi hubungan yang timbal balik. Usaha di bidang jasa pariwisata saat ini merupakan bidang bisnis yang sedang bertumbuh dengan pesat.

Dibawah ini merupakan hotel berbintang lima yang ada di Riau sebagai berikut:

Tabel 1.1
Daftar hotel bintang lima di
Riau Tahun 2020

No	Nama Hotel	Alamat
1.	Grand Jatra Hotel Pekanbaru	Jl. Tengku Zainal Abidin No 1 komplek Mall Pekanbaru, Pekanbaru
2.	Labersa Grand Hotel & Convention Center	Jl. Labersa, Tanah Merah, Siak Hulu, Kec. Siak Hulu, Kota Pekanbaru, Riau

Sumber: Dinas Pariwisata Riau, 2019

Steward merupakan jabatan seseorang yang tugasnya mengurus dan menangani masalah alat alat dapur dan restoran di sebuah hotel. Steward di Grand Jatra Hotel Pekanbaru mempunyai tugas yang tidak berbeda dengan hotel lain. Jumlah karyawan bagian *Stewarding* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru berjumlah lima orang. Berikut adalah daftar jumlah karyawan steward dari tahun 2016-2019 Grand Jatra Hotel Pekanbaru:

Tabel 1.3
Jumlah karyawan *steward* di
Grand Jatra Hotel Pekanbaru
dari tahun 2016- 2019

No	Jumlah Karyawan	Tahun
1	3 orang	2016
2	3 orang	2017
3	4 orang	2018
4	5 orang	2019

Sumber: Wawancara dengan
Chief Steward Grand Jatra
Hotel Pekanbaru

Sumber kesuksesan suatu perusahaan untuk menghasilkan kinerja yang baik adalah tenaga kerja yang berkualitas dan mempunyai efektivitas kerja yang cukup memadai. Sumber daya manusia adalah hal yang paling penting sebagai subjek yang langsung terlibat dalam proses berkembangnya suatu industri.

Karyawan *steward* di Grand Jatra Hotel Pekanbaru terdapat melakukan pelanggaran tiba dilokasi tidak tepat waktu. Selain itu, jam operasional di pergunakan untuk sarapan pagi, merokok, dan istirahat yang berlebihan. *Chief steward* yang sangat memberikan toleransi terhadap kinerja karyawan yang dianggap memang belum maksimal . Kinerja karyawan yang buruk mempengaruhi operasional, seperti bertumpuknya peralatan kotor di dapur. Hal itu membuat operasional dapur menjadi lamban.

Dari berbagai uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Kinerja Karyawan *Steward* Di Departemen *Food And Beverage* Grand Jatra Hotel Pekanbaru**”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah kinerja karyawan *steward* di departemen *food and beverage* Grand Jatra Hotel Pekanbaru?

1.3 Batasan Masalah

Bagaimana kinerja karyawan *steward* di departemen *food and beverage* Grand jatra hotel Pekanbaru.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kinerja karyawan *steward* di departemen *food and beverage* Grand Jatra Hotel Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang bagaimana kinerja karyawan *steward* di *departemen food and beverage* Grand Jatra Hotel Pekanbaru.
2. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan pertimbangan terhadap kinerja karyawan *steward* di departemen *food and*

beverage Grand Jatra Hotel Pekanbaru

3. Bagi Pihak Lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan sumbangan pemikiran bagi kampus Universitas Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

2.2 Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja

Menurut August W. Smith dalam Sedarmayanti (2009 : 50) menyatakan bahwa performance atau kinerja adalah “...*output drive from processes, human or other wise*”, jadi dikatakannya bahwa kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Masih di dalam Sutrisno (2009 : 164), pada umumnya kinerja di beri batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan Beberapa

pengertian kinerja menurut pakar, yaitu:

Imban dkk. (2017) Mengemukakan pendapatnya bahwa individu yang memiliki kinerja yang tinggi memiliki beberapa karakteristik, yaitu diantaranya:

- 1) Berorientasi pada prestasi
- 2) Memiliki percaya diri
- 3) Memiliki perngendalian diri
- 4) Kompetensi

2.2.3 Penilaian Kinerja

Menurut Rivai (2011), manfaat penilaian kinerja adalah:

- a. Manfaat bagi karyawan yang dinilai
 - 1) Meningkatkan motivasi
 - 2) Meningkatkan kepuasan kerja
 - 3) Adanya kejelasan standar hasil yang diharapkan
 - 4) Adanya kesempatan berkomunikasi
 - 5) Peningkatan pengertian tentang nilai pribadi
- b. Manfaat bagi penilai
 - 1) Meningkatkan kepuasan kerja
 - 2) Kesempatan untuk mengukur dan

diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

e. Inisiatif

Adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai.

2.2.5 *Steward*

Menurut Hastiningsih (2017), *steward* merupakan salah satu bagian pekerjaan yang ada di dalam sebuah hotel. Bagian ini sangat penting sekali karena berpengaruh besar terhadap departemen lainnya seperti *departemen food and beverage service dan food and beverage product*. *Steward* adalah jabatan seseorang yang mengurus alat-alat dan perlengkapan dapur dan restoran pada suatu hotel.

2.2.6 Operasional Konsep

Untuk menghindari kesalahan penafsiran

dalam penelitian ini berikut penulis memberikan definisi operasional konsep dalam penelitian yang penulis buat:

1. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
2. *Steward* merupakan jabatan pekerjaan yang ada di hotel yang bertugas mengurus peralatan perlengkapan, inventori yang ada di kitchen , restoran, banquet dan juga bertanggung jawab atas kebersihan lingkungan kerja agar terhindar dari gangguan kesehatan bagi tamu maupun karyawan.
3. *Food and Beverage* adalah sebuah departemen yang bertanggung jawab atas penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh tamu yang menginap di sebuah hotel dalam jangka waktu tertentu.
4. Kualitas Kerja adalah mengacu

pada kerapian, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan tanggung jawab pekerjaan untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang bermanfaat untuk kemajuan perusahaan.

5. Kuantitas Kerja adalah Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan yang telah di tentukan.

6. Tanggung Jawab merupakan suatu sikap yang menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

7. Kerja Sama merupakan Kesediaan karyawan

untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

8. Inisiatif merupakan adanya kemauan dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dapat dicapai dalam pemenuhan kebutuhan perusahaan dan untuk mencapai tujuan perusahaan itu sendiri dengan melaksanakan tugas yang telah diberikan kepadanya dengan rasa tanggung jawab

2.2.7 Kerangka Pemikiran

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kualitatif. Menurut Sugiyono (2009) penelitian kualitatif adalah suatu metode yang berlandaskan pada filsafat post positive, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

3.1 Lokasi dan waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Grand Jatra hotel Pekanbaru, yang berlokasi di Jl. Tengku Zainal Abidin No. 1 Komplek Mall Pekanbaru, Pekanbaru Riau. Alasan penulis memilih lokasi di Grand Jatra Hotel Pekanbaru karena letaknya yang strategis dan terletak di pusat kota Pekanbaru.

3.1.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian terhitung sejak bulan September 2019 hingga Maret 2020 untuk pengumpulan data.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian menurut Arikunto (2001:152)

merupakan sesuatu yang sangat penting kedudukannya di dalam penelitian, subjek penelitian harus ditata sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data. Subjek penelitian dapat berupa benda, hal atau orang. Dengan demikian subjek penelitian pada umumnya manusia atau apa saja yang menjadi urusan manusia. Oleh sebab itu maka subjek dalam penelitian ini adalah karyawan steward Hotel Grand Jatra sebanyak 3 orang.

3.3.1 Informan Kunci

Adapun informan dalam penelitian ini dari segi kinerja karyawan steward yang berjumlah 3 orang. Dari informasi inilah penulis lalu menjadikannya unit analisis.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Menurut Umar (2003:56) data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Metode wawancara mendalam atau in-depth interview dipergunakan untuk memperoleh data dengan metode wawancara dengan narasumber yang akan diwawancarai.

3.4.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2005:62) data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data

kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Sutrisno Hadi (1987:136) menerangkan bahwa pengamatan (observasi) merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung dengan melibatkan semua indera (penglihatan, pendengarannya, penciuman, pembau, perasa) untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Pencatatan hasil dapat dilakukan dengan bantuan alat rekam elektronik.

3.5.2 Wawancara

Metode pengumpulan data yang digunakan

dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang melibatkan seseorang yang lain, memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu (Mulyana, 2004:180).

1.5.3 Dokumentasi

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi. Suharsini Arikunto (2005:148) berpendapat bahwa dokumentasi yaitu mencari hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, ledger dan sebagainya.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Usman (2009:4) penelitian dengan menggunakan metode deskriptif bermaksud membuat penyandaraan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta mengenai sifat-sifat populasi serta menganalisa kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh.

3.6.1 Reduksi data

Merupakan suatu proses pemilihan yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasikan data

dengan sedemikian rupa yang muncul dari catatan tertulis sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan di verifikasi.

3.6.2 Penyajian Data

Data disusun sedemikian rupa agar dapat ditarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan dalam beberapa bentuk yakni uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Data yang tersusun sedemikian rupa akan dibuat menjadi display data yang akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami.

3.6.3 Kesimpulan atau verifikasi

Dalam penelitian ini kegiatan pengumpulan data yang dilakukan seseorang penganalisis kualitatif dengan mulai mencari arti mengenai makna dari data yang dikumpulkan dan dari data tersebut akan di peroleh kesimpulan yang meragukan kabur, kaku, dan belum jelas. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali semua data.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.4.1 Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang di lakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan perusahaan dengan baik. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan mengenai indikator kualitas kerja karyawan adalah suatu penilaian terhadap karyawan yang memiliki pengetahuan dan tanggung jawab atas pekerjaannya dan mampu belajar dari kesalahan hari ini untuk menjadi pelajaran dimasa akan datang sehingga terwujudnya tujuan perusahaan akan terealisasi dengan maksimal.

Kesimpulan dari indikator kualitas kerja yaitu:

1. Adanya penilaian baik buruknya seseorang terhadap pekerjaannya.
2. Kualitas kerja yaitu mutu karyawan yang dalam dirinya sudah memiliki bakat didalam bidangnya.
3. Kualitas kerja yaitu sebuah keahlian yang dimiliki oleh karyawan untuk menentukan seberapa baik atau buruknya bagi orang lain.

4.4.2 Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja adalah menunjukkan banyaknya jenis pekerjaan yang dapat di selesaikan dalam satu waktu yang telah di tentukan sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan untuk indikator kuantitas kerja pada bidang steward ini menyatakan bahwa seorang karyawan yang profesional tidak akan menjadikan berbagai alasan untuk tidak menyelesaikan pekerjaannya yang merupakan tanggung jawab yang sudah ia terima semenjak bekerja disuatu perusahaan guna mewujudkan tujuan yang telah di tentukan oleh perusahaan.

Kesimpulan yang dapat diambil dari indikator indikator kuantitas kerja yaitu sebagai berikut:

1. Adanya waktu yang di targetkan untuk meyelesaikan berbagai pekerjaan dalam suatu waktu tertentu.
2. Harus adanya keseimbangan terhadap berbagai jenis pekerjaan dalam waktu yang telah di tentukan.
3. Kuantitas kerja tidak menjadikan banyaknya

pekerjaan sebagai alasan untuk melakukan kesalahan.

4.4.3 Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan suatu sikap yang dilakukan oleh setiap individu yang berdasarkan atas kewajiban maupun panggilan hati seseorang, yaitu sikap yang menunjukkan bahwa seseorang itu memiliki kepedulian dan sikap jujur yang sangat tinggi. Berdasarkan uraian diatas serta hasil wawancara mengenai indikator tanggung jawab dapat diambil kesimpulan bahwa, tanggung jawab adalah hal yang sangat penting harus dimiliki oleh seorang karyawan. Tanggung jawab juga sama dengan kepedulian terhadap suatu hal memang menjadi tugas kita guna meningkatkan sumber daya manusia untuk mewujudkan tujuan perusahaan dengan baik. Karyawan yang baik bisa di lihat dari sikap tanggung jawabnya terhadap pekerjaannya. Semakin berkualitasnya karyawan di suatu perusahaan maka semakin baiklah perkembangan perusahaan tersebut karena memiliki sumber daya manusia yang berkualitas.

Kesimpulan dari indikator tanggung jawab yaitu sebagai berikut:

1. Tanggung jawab terwujud karena

adanya rasa sadar terhadap tugas yang harus diselesaikan yang merupakan kemauan dari diri sendiri.

2. Tanggung jawab didasari dengan sikap kejujuran agar tidak terjadinya kesenjangan sosial dalam kelompok.
3. Tanggung jawab karena adanya rasa peduli yang tinggi terhadap profesinya bukan karena tuntutan dari pihak lain tapi dari dalam dirinya sendiri.

4.4.4 Kerja sama

Sebuah usaha yang dilakukan oleh beberapa orang atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama, dan kerjasama ini bisa terjadi jika masing masing individu memiliki kesadaran yang sama untuk bekerjasama mencapai tujuan dan kepentingan bersama. Manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain untuk saling bertukar pendapat dan berinteraksi dalam menyelesaikan pekerjaan maupun hal lainnya. semua hal yang dilakukan akan terasa lebih cepat dan mudah ketika sudah saling bisa bekerjasama. Dari hasil wawancara penulis

mengenai indikator *kerjasama* dapat diambil kesimpulan bahwa, Kerjasama adalah wujud dari kepedulian terhadap kepentingan bersama untuk mewujudkan tujuan bersama dengan melakukan pertukaran pendapat mengenai suatu masalah yang membutuhkan solusi bersama untuk di selesaikan. Jika sudah ada kerjasama yang baik di suatu pekerjaan maka akan terjalinnya hubungan yang harmonis diantara anggota karyawan yang lainnya, hubungan yang baik antar karyawan menjadi salah satu faktor pemicu untuk mewujudkan tujuan bersama secara maksimal.

Kesimpulan dari wawancara dari tiga indikator tersebut yaitu:

1. Indikator kerjasama ini terjalin karena adanya interaksi yang baik diantara sesama karyawan.
2. Kerjasama ini mewujudkan kekuatan dalam team untuk menyelesaikan pekerjaan dengan mudah.
3. Kerjasama itu terwujud karena adanya kekompakan dalam team.

4.4.5 Inisiatif

Inisiatif merupakan kemampuan untuk melakukan sesuatu yang seharusnya tanpa harus di beri tahu atau di perintah dahulu, berusaha untuk terus bergerak melakukan hal-hal walaupun keadaan terasa berat. Menurut Mardiyanto: 2008 inisiatif adalah Kemampuan seseorang untuk menghasilkan sesuatu yang baru atau asli atau menghasilkan suatu pemecahan masalah . Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan karyawan *informan* Grand Jatra Hotel Pekanbaru mengenai indikator inisiatif dapat diambil kesimpulan yaitu bahwa inisiatif itu adalah kesadaran diri tanpa adanya pemaksaan dari pihak manapun didasarkan pada rasa peduli dan tanggung jawab yang besar dan kualitas dari diri karyawan itu sendiri memang sudah tertanam sejak dulu kreatif dalam menyalurkan inspirasinya melalui pemikiran baru yang disampaikan dan berdampak baik bagi perusahaan dalam usaha mewujudkan tujuan perusahaan.

1. Inisiatif karena adanya kepekaan terhadap suatu pekerjaan.
2. Inisiatif ini tumbuh karena rasa sadar yang kuat akan tanggung jawab pekerjaan.

3. Inisiatif merupakan suatu keberanian dalam mengambil risiko suatu pekerjaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Kinerja Karyawan *Steward* di Departemen Grand Jatra hotel Pekanbaru yang terdiri dari beberapa indikator yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, dan inisiatif dapat disimpulkan dari yang penulis temukan diantaranya:

1. Kualitas kerja, *Steward* dalam melaksanakan tugasnya sudah di dapat dikatakan cukup berkualitas dilihat dari pekerjaannya yang sudah mampu memenuhi standar operasional di hotel.
2. Kuantitas kerja, dalam hal ini *steward* juga sudah terbilang baik, karena sudah terlihat perkembangannya dari berbagai jenis pekerjaan bisa di selesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan.
3. Tanggung jawab, dalam hal ini *steward* sudah dianggap menyadari tanggung jawab atas pekerjaannya terlihat dari pekerjaan yang tidak pernah meminta karyawan departemen lain untuk ikut mengerjakan tugasnya walaupun dalam situasi yang sangat sibuk.

4. Kerjasama, steward dalam bekerja sesama anggota lainnya terlihat sudah kompak dan menyadari bahwa dengan kerjasama semua pekerjaan akan cepat selesai.
5. Inisiatif, steward juga sudah terlihat berinisiatif tinggi dalam bidang pekerjaannya, tanpa disuruh atasan dan faktor lain yang membuatnya terpaksa, terlihat dari pekerjaan yang selau rapi dan terletak pada tempatnya.

5.2 Saran

Untuk pengembangan lebih lanjut mengenai Kinerja Karyawan Steward di departemen food and beverage maka penulis memberikan saran-saran yang bermanfaat dan dapat membantu pihak steward Grand Jatra Hotel Pekanbaru untuk masa yang akan datang.

1. Dari segi kualitas kerja saran yang dapat penulis berikan adalah agar dapat mempertahankan kualitas kerja karyawan steward dan mengembangkan ide-ide yang berkaitan dengan indikator kualitas kerja steward.
2. Dari segi Kuantitas Kerja saran yang dapat penulis berikan yaitu agar dapat mempertahankan kuantitas kerja steward yang sudah berjalan cukup baik di Grand Jatra Hotel Pekanbaru dan meningkatkan ide-ide dan hal yang berkaitan dengan

indikator kinerja karyawan.

3. Dari segi tanggung jawab saran yang dapat penulis berikan yaitu agar mempertahankan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan di bidang steward dan meningkatkan hal-hal yang membuat pribadi menjadi merasa peduli terhadap tanggung jawab sendiri agar keharmonisan hubungan antar anggota steward dapat terjalin dengan baik.
4. Dari segi kerjasama saran yang dapat penulis berikan yaitu agar tetap mempertahankan kerjasama yang baik yang memang sudah terjalin dan meningkatkan ide-ide yang baik tentang indikator kerjasama yang dapat memotivasi anggota lain supaya tidak bekerja secara individu, karena kerjasama adalah solusi yang baik untuk menyelesaikan pekerjaan dengan mudah.
5. Dari segi inisiatif saran yang diberikan penulis berikan yaitu karyawan steward harus mampu mempertahankan inisiatif yang telah di berikan untuk pekerjaan dan profesinya, dan meningkatkan lagi ide-ide yang berkaitan dengan indikator inisiatif ini agar mampu menjadi landasan yang tepat untuk menjadikan diri lebih

berkualitas menjadi seorang karyawan.

Agar dapat mengungkapkan hal-hal yang tidak dapat ditutupi dalam penelitian ini dan untuk meningkatkan kinerja karyawan steward dan pihak manajemen food and beverage dapat memperbaiki kelemahan dan kekurangan pada karyawan stewardnya agar mampu bersaing pada hotel-hotel yang banyak tersebar di Kota Pekanbaru.

Daftar Pustaka

- Abd, Rachman Arief. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Amirul, H., Haryono, H. 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Barry, C. 2002. *Human Resource Management*. Jakarta . PT Elex Media Kumpitindo.
- Hastiningsih . T. W. 2017. *Stewarding* . Yogyakarta : Grup Penerbitan : CV Budi Utama.
- Mangkunegara, P.A. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mathis , R. L, John , H.J (Terjemahan Jimmy Sadely dan Bayu Prawira), 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: Jilid 1, Penerbit Salemba.
- Mulyadi, A.J, 2009. *Kepariwisata dan perjalanan*. Jakarta : Rajawali Gradindo.
- Rahman, A.A. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Rivai, V.2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* : dari Teori ke praktik, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rivai, V., Fauzi A. 2004. *Performance Appraisal*. Cetakan Pertama, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung: Gramedia.
- Sondang, P. S. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif, dan R&D*. Bandung
- Sulistiyani, T. A. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sulastiyono, Agus Drs M.Si. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta C.