

PELAKSANAAN TUGAS STEWARD DI BATIQA HOTEL PEKANBARU

Oleh : Wina Silvia Agustin

Pembimbing : Musadad

agustinwina98@gmail.com, musadad@lecturer.unri.ac.ad

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata–Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

ABSTRACT

This research is entitled Implementation of Steward Tasks at Batiqa Hotel Pekanbaru. This study aims to find out how the implementation of steward duties at Batiqa Hotel Pekanbaru, besides that what are the obstacles in the implementation of steward duties, and what are the solutions to face obstacles when implementing stewards at Batiqa Hotel Pekanbaru. This research is also a qualitative research method with a descriptive approach used in this study, with data collection techniques used in this study in the form of interviews, document studies, observation. Key informants involved in this research are Chief Steward, Silvermen, and Night Steward. Based on the results of the research, the Implementation of Steward Tasks at Batiqa Hotel Pekanbaru has been going well and according to the Standard Operational Procedure (SOP). But of course there must be obstacles faced by the Steward during the implementation of steward duties at the Batiqa Hotel Pekanbaru such as during inventory, when handling wet waste or handling dry waste, when maintaining the cleanliness of the kitchen area or maintaining cleanliness around the kitchen, when handling utensils, when providing tools. -tools, when cleaning tools, when distributing tools, when caring for tools, when storing tools but the obstacles faced by the steward can be overcome with the best solutions from the steward.

Key words: steward, handling and prepare an equipment.

LATAR BELAKANG

Salah satu sumber pendapatan terbesar saat ini adalah pariwisata. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah daerah (UU NO. 10 Tahun 2009). Di Provinsi Riau, pariwisata telah mampu tumbuh dan berkembang dengan pesat. Dengan keindahan alam, kebudayaan melayu yang menjadi ciri khas, dan beberapa event internasional, Riau mampu menarik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara, dan juga memiliki *brand* yaitu *Riau The Homeland of Melayu*.

Hotel merupakan salah satu jenis usaha yang mempunyai pesan sangat penting dalam dunia pariwisata. Di mana dalam operasionalnya hotel 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 (Sulastiyono 2011: 5). Sebagai salah satu jenis akomodasi yang mendukung dan yang berkaitan erat dengan sektor pariwisata, hotel dimanfaatkan sebagai tempat menginap sementara bagi para wisatawan.

Di Provinsi Riau khususnya kota Pekanbaru industri perhotelan juga semakin tumbuh dan berkembang dengan baik yang didorong oleh upaya yang dilakukan pemerintah daerah untuk menjadikan kota Pekanbaru sebagai kota tujuan wisata MICE (*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*) dimana hotel tidak hanya sebagai penyedia jasa penginapan atau akomodasi, pelayanan makanan dan minuman, tetapi juga tempat dilaksanakannya event seperti pertemuan, rapat konferensi pernikahan, pameran dan lain sebagainya yang dapat mendorong tingkat pertumbuhan hotel dalam menyediakan fasilitas untuk menarik wisatawan. Dengan meningkatnya jumlah hotel akan berdampak pada pelaku industri hotel dalam bersaing. Berikut data hotel bintang tiga yang ada di Kota Pekanbaru:

Tabel 1.1
Data Hotel Bintang 3 (*) di Pekanbaru**

No.	Nama Hotel	Alamat
1.	<i>Batiqa Hotel Pekanbaru</i>	<i>Jl. Jend. Sudirman No. 17, Simpang Tiga, Pekanbaru</i>
2.	<i>Pesonna Hotel Pekanbaru</i>	<i>Jl. Jend. Sudirman No. 455, Pekanbaru</i>
3.	<i>Dafam Hotel Pekanbaru</i>	<i>Jl. Sultan Syarif Qasim Kav. 150, Pekanbaru</i>
4.	<i>Royal Asnof Hotel Pekanbaru</i>	<i>Jl. Tuanku Tambusai No. 106, Pekanbaru</i>
5.	<i>Winstar Hotel Pekanbaru</i>	<i>Jl. M. Ali No.118, Pekanbaru</i>
6.	<i>Fave Hotel Pekanbaru</i>	<i>Jl. Pinang No. 10, kel. Wonorejo Kec. Marpoyan</i>
7.	<i>Angkasa Garden Hotel Pekanbaru</i>	<i>Jl. Dr Setia Budi No.107, Pekanbaru</i>

(Sumber : www.pku.go.id, 2019)

Dari tabel diatas dapat dilihat banyaknya hotel berbintang 3 yang ada di Pekanbaru menimbulkan semangat persaingan antar hotel dengan bintang yang sama dalam hal memperebutkan konsumen demi tercapainya tujuan sebuah perusahaan. Suksesnya perusahaan jasa perhotelan yaitu apabila telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen (Kotler, 2002 : 83).

Secara umum hotel berdiri dengan beberapa *department* di dalamnya dengan tugas dan fungsi masing-masing, antara lain : *Front Office Department, Food and Beverage Department, Human Resource Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department*. Masing – masing *Department* bertanggung jawab membantu memperlancar jalannya aktivitas atau kegiatan operasional dan produksi hotel dan saling berhubungan serta berkoordinasi untuk memenuhi kebutuhan tamu. Salah satu

departemen yang sangat berperan penting dalam pemenuhan kebutuhan tamu adalah *Food and Beverage Department*.

Food and Beverage Department adalah salah satu departemen di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman, baik out pengolahannya maupun penyajiannya kepada tamu. departemen tersebut terbagi menjadi dua bagian besar, yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Service* dibagi menjadi beberapa bagian atau *outlet*, diantaranya : Restoran, bar, *room service*, *steward*, dan *banquet*.

Menurut pendapat Heru Riyadi (2015 : 180) *banquet* adalah salah satu bagian dari hotel yang tidak hanya menyediakan makanan dan minuman, tetapi mengatur dan merencanakan sebuah acara mulai dari ruangan yang akan di gunakan, perlengkapan yang diperlukan serta hal-hal lain yang menunjang acara tersebut sesuai dengan keinginan yang mempunyai acara. Perayaan atau kegiatan yang dimaksud seperti, *wedding, birthday party, meeting, conference, farewell party, gala dinner*.

Selain koordinasi dan kerjasama antara *banquet* dan departemen lain, lancarnya *event-event* yang dilaksanakan juga tak lepas dari kerjasama antar *outlet* yang ada di *food and beverage service* itu sendiri. Misalnya kerjasama antara *banquet* 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, restoran, bar, pelayanan kamar, *banquet*, dan lain-lain.

Salah satu hotel yang berada di Pekanbaru yaitu Batiqa Hotel Pekanbaru yang berlokasi di pusat kota, di jalan Jendral Sudirman memiliki jarak yang sangat dekat hendak ke bandara ataupun ke pusat perbelanjaan terkenal dengan bintang tiga. 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 dan minuman dalam waktu 24 jam beserta fasilitasnya.

Tabel 1.2
Tabel pengunjung Batiqa Hotel Pekanbaru
Oktober 2020 - Januari 2021

Bulan	Jumlah Pengunjung (orang)
Oktober	3.586
November	2.050
Desember	3.769
Januari	3.259

Sumber : Supervisor FO Batiqa Hotel Pekanbaru

Dari tabel diatas dapat di lihat bahwa pengunjung atau tamu memiliki kenaikan dan penurunan di setiap bulannya. Tetapi penurunan tidak signifikan. Target masih memenuhi standar dikarenakan banyaknya fasilitas yang disediakan, tak hanya dalam penjualan kamar, penjualan makanan dan minuman juga dapat menarik pengunjung datang ke Batiqa Hotel, tak hanya rasa dan suasana terkadang peralatan peralatan dan minuman juga dapat mengundang daya tarik. Peralatan hotel umumnya terbagi 3 jenis seperti *chinaware, silverware* dan *glassware* yang pastinya alat-alat ini hanya boleh dipinjamkan oleh hotel saja, tidak diperkenankan untuk membawa pulang. Dalam sebuah hotel biasanya diadakan *inventory* peralatan hotel guna untuk mengetahui jumlah yang hilang, rusak atau sudah tidak layak untuk di 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 Department*, dimana kegiatannya disebut dengan *Stewarding*. Orang yang bekerja di bagian *stewarding* di sebut dengan *steward*.

Pada uraian latar belakang di atas dan untuk mengetahui tugas-tugas umum dan apa saja yang menjadi tanggung jawab seorang *steward* pada masa pandemi maka dari itu peneliti mengambil judul **“Pelaksanaan Tugas Steward di BATIQA Hotel**

Pekanbaru”

BATASAN MASALAH

Untuk mempermudah dan tidak melebarnya pembahasa yang akan di lakukan penukis dan memfokuskan penelitian di sini, maks penulis hana membahas tentang *Chief Steward* dan *steward* di *Food and Beverage Department*.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan tugas *steward* di Batiqa Hotel Pekanbaru ?
2. Apa saja kendala pelaksanaan tugas *steward* di Batiqa Hotel Pekanbaru ?
3. Apa solusi untuk menghadapi kendalasaat pelaksanaan *Steward* di Batiqa Hotel Pekanbaru ?

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pelaksanaan tugas *steward* di BATIQA Hotel Pekanbaru
2. Mengidentifikasi kendala pelaksanaan tugas *steward* di *BATIQA* Hotel Pekanbaru.

MANFAATPENELITIAN

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan, yaitu :

1. Bagi penulis ; diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dibidang perhotelan umumnya, khususnya pelaksanaan tugas *steward*.
2. Bagi pihak hotel ; penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak manajemen hotel.
3. Bagi pihak akademis ; diharapkan dapat memberikan ilmu untuk pengetahuan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas *steward* dan dapat di jadikan

TINJAUAN PUSTAKA

HOTEL

Pengertian Hotel

Berdasarkan Keputusan Menteri Parpostel No 94/HK103/MPPT 1987, pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasalainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

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

Lalu hotel juga merupakan sebuah bangunan yang di kelola secara komersial dengan memberikan fasilitas bagi khalayak umum dengan fasilitas seperti :

1. Pelayanan kamar
2. Pelayanan minuman dan makanan
3. Pelayanan barang bawaan
4. Menggunakan fasilitas equipment
5. Pencucian pakaian dan
6. Menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya

Sedangkan menurut Sugiarto, Endar dan Sri Sulastriningrum (1998) Hotel adalah suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dangan menyediakan pelayanan minuman, makanan dan fasilitas kamar untuk tidur kepada para orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar dengan pelayanan yang di terima tanpa adanya perjanjian khusus.

Jadi, dapat di simpulkan hotel merupakan jenis akomodasi yng diperuntukkan bagi masyarakat umum serta dpat menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada dari fasilitas hotel tersebut, dan selain itu juga menyediakan beberapa jasa seperti jasa penginapan, minuman dan makanan, ataupun jasa-jasa lainnya yang juga di kelola 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, seperti kebutuhan fisik, yaitu : pangan dan sandang serta kebutuhan psikis, yaitu : harga diri, keamanan, ketenangan, ketentraman, dan penghargaan atas prestasi dirinya dapat diharapkan terpenuhi. (Baker, 1999:22)

Menurut Tarmoezi (2000) penentuan jenis hotel terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan.

Klasifikasi Hotel

Menurut Bagyono (2007 : 73) dalam buku “pariwisata dan perhotelan” Hotel dapat diklasifikasikan menjadi 8 kategori, yaitu :

- 1) Luas dan Jumlah Kamar
 - a. Hotel Kecil (*small hotel*), adalah yang memiliki 25 kamar atau kurang dari 100 kamar.
 - b. Hotel Menengah (*above average hotel*), ialah yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
 - c. Hotel Besar (*large hotel*), yaitu hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.
- 2) Jenis Tamu yang Menginap
 - a. Hotel keluarga (*family hotel*), adalah yang di rancang untuk keluarga.
 - b. Hotel bisnis(*business hotel*), adalah hotel yang di rancang untuk para usahawan sehingga biasanya lokasi hotel berada di kota atau sentra keramaian seperti : City Hotel atau *Downtown Hotel*
 - c. Hotel wisatawan (*tourist hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk para wisatawan. dll
- 3) Lama tamu menginap
 - a. *Transient hotel*, yaitu tamu hotel hanya menginap selama satu tahun atau dua malam.
 - b. *Semi-residential hotel*, yaitu tamu hotel menginap lebih dari dua malam sampai satu minggu.
 - c. *Residential hotel*, biasanya terletak di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, namun mudah untuk mencapai tempat-tempat kegiatan usaha
- 4) Lokasi
 - a. *Mountain hotel, mountain hotel* atau *hill hotel* adalah hotel yang letaknya di daerah pegunungan. Biasanya menyediakan fasilitas yang mengandung unsur *adventure*.
 - b. *Beach hotel*, adalah hotel yang terletak di tepi pantai, yang biasanya menyediakan fasilitas yang sesuai dengan pantai seperti *water sport*.
 - c. *City hotel*, adalah hotel yang letaknya di perkotaan, yang biasanya digunakan masyarakat untuk tinggal sementara dalam waktu sebentar
 - d. *Highway hotel*, merupakan hotel yang berlokasi di tepi jalan bebas hambatan dan biasanya diantara dua kota.
 - e. *Airport hotel*, adalah hotel yang lokasinya tidak jauh dari *airport*.
 - f. *Resort hotel*, yaitu hotel yang berlokasi di kawasan wisata. dll
- 5) Lamanya buka dalam setahun
 - a. *Seasonal hotel*, yaitu hotel yang hanya buka pada waktu-waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan)
 - b. *Year-round hotel*, yaitu hotel yang buka sepanjang tahun.
- 6) Berdasarkan tarif kamar
 - a. *Economy class hotel*, ialah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar relatif murah).
 - b. *First class hotel*, yaitu hotel dengan tarif kamar mahal
 - c. *Deluxe/Luxury hotel*, yaitu hotel yang memiliki harga kamar yang sangat mahal.
- 7) Menurut Bintang (*star*)
 - a. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No.PM.10/P.W.301/Phb/77 tanggal 22 Desember 1977 tentang Peraturan Industri Perhotelan dan Klasifikasi hotel antara lain ditentukan menurut bintang, yaitu mulai dari bintang satu sampai dengan bintang lima. Perbedaan bintang tersebut terlihat pada fasilitas,

peralatan dan mutu serta standar pelayanan. Penentuan kelas atau bintang diadakan setiap tiga tahun sekali dan ditetapkan oleh Keputusan Direktur Jendral Pariwisata dalam bentuk sertifikat.

7. Unsur atau Komponen Harga Kamar (*Type of Plan*)
 - a. *European Plan* hotel (EP), ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar hanya untuk kamar saja
 - b. *Continental Plan* hotel (CP), ialah hotel yang menetapkan harga kamar termasuk makan pagi
 - c. *Modified American Plan* hotel (MAP), ialah hotel yang menetapkan harga kamar termasuk dua kali makan (makan pagi, siang atau malam)
 - d. *Full American Plan* hotel (FAP), ialah harga kamar termasuk tiga kali makan.

Food and Beverage Department

Food and beverage merupakan pusat penghasil utama atau sebagian besar hotel, tergantung dari jumlah dan ukuran pengolahan makanan dan minuman (Richard Komar 2005 : 35)

Menurut Agus Sulastiyono (1999 : 189) *food and beverage* adalah salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman.

Rachman Arief (2005 : 113) dalam bukunya "Ilmu Perhotelan dan Restoran" mengatakan bahwa *food and beverage* yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran/*coffee shop*, *banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan dan sebagainya.

Food and Beverage Department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan minuman dan makanan serta kebutuhan lain yang terkait. Departemen ini mengelola minuman dan makanan mulai dari pembuka sampai penutup, menyediakan *breakfast* hingga *dinner*. Dalam menjalankan

tugasnya *Food and Beverage Department* terbagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. *Food and Beverage* bagian depan (*front Service*), yaitu bagian yang berhubungan langsung dengan tamu, seperti bar, restoran, banquet, dan *room service*.
2. *Food and beverage* bagian belakang (*Back Service*), yaitu bagian yang tidak berhubungan langsung dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, seperti stewarding dan kitchen.

Dalam *Food and Beverage Department* memiliki tugas untuk membuat konsumen atau tamu Nyman, dalam peningkatan pelayanan tersebut menurut Naila Jamil dalam tugas akhirnya yang berjudul Peran *Food and Beverage Department* dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu, orang yang bekerja *Food and Beverage Department* haruslah melakukan usaha seperti :

- a. Pelayanan baik, cepat, sopan dan memenuhi syarat kesehatan.
- b. Makanan segar, dimasak dengan bersih dan baik.
- c. Menggunakan bahan yang berkualitas.
- d. Makanan enak, rasa sesuai resep standar.
- e. Waktu penyajian tepat.
- f. Makanan panas benar-benar disajikan dalam kondisi panas.
- g. Sambut dan senyum serta menyapa setiap tamu yang datang
- h. Tingkat higienis dan kebersihan yang tinggi
- i. Menunjukkan perhatian tulus dengan *antusiasme* kepada tamu

Menurut Marsum WA untuk memenuhi berbagai jenis kebutuhan tamu atau meningkatkan kepuasannya maka kita harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Ekonomi seperti kebutuhan untuk nilai terbaik dan untuk harga yang di bayarkan.
2. Fisiologis seperti kebutuhan makanan khusus.
3. Psikologi seperti kebutuhan untuk meningkatkan harga diri.
4. Kenyamanan seperti keinginan tamu untuk melakukan pekerjaan.

5. Sosial seperti suasana yang bsahabat, dan mengungkapkan perasaan.

Bagian ini dipimpin oleh seorang *Food and Beverage Director/ F & B Manager*, yang dibantu oleh seorang *Asst.F & B Manager*, seorang *Sekretaris F & B Manager*, dan beberapa *Departemen Head* seperti *Exc.Chef/Chef De'Cuisine, Restaurant Manager, Bar Manager, Banquet Manager, Chief Stewarding*, dan beberapa *Section Head* di lingkungan *F & B department*.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage* di dalam industri perhotelan merupakan salah satu departemen yang berperan penting dalam kelangsungan operasional karena produk yang ditawarkan atau dijual kepada tamu adalah produk yang menyangkut kebutuhan tamu sehari-harinya, yaitu produk makanan dan minuman

Food and Beverage Service

Menurut I Gede Agus Mertayasa (2012 : 2) *Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Penyajian makanan dan minuman di hotel mencakup di restoran, bar, *banquet*, dan *room service*.

Pada umumnya, *Food and Beverage Service* terbagi lagi dalam beberapa seksi yang masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab tertentu. Pada dasarnya seksi-seksi itu terdiri dari :

- a. Restoran, ruangan atau tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merencanakan suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukan.
- b. *Bar* adalah suatu tempat yang di kelola secara komersil yang menyiapkan dan menjual minuman, baik yang mengandung alkohol ataupun yang tidak mengandung alkohol bagi tamu.
- c. *Room Service* adalah bagian dari *Food and Beverage Service* yang terdapat di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pelayanan

makanan dan minuman di kamar tamu.

- d. *Banquet* adalah bagian dari *Food and Beverage Service* yang bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada kegiatan khusus di luar restoran (*Special Event*) setelah terjadikumpulkan bersama.
- e. *Steward* adalah bagian dari *Food and Beverage Service*, yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, pendistribusian, dan penyimpanan peralatan pada *Food and Beverage Department* dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada tamu

Banquet

Pengertian Banquet

Di dalam bidang restoran, *Banquet* berarti sekumpulan orang yang berada dalam suatu ruangan tertentu (*Private Room*) yang bertujuan untuk menikmati makanan dan minuman dalam rangka merayakan perayaan tertentu dan diatur dalam suatu tempat duduk tertentu (I Gede Agus Mertayasa : 2012)

Kegiatan yang dilaksanakan di *Banquet* adalah sebagai berikut :

1. Jamuan makan (*Dinner party, Wine party*)
2. Pertemuan-pertemuan/*meeting*
3. *Special party (Wedding party, Birthday party, State party, dll)*
4. *Conference*, dll

Kegiatan di *Banquet* dapat terlaksana apabila ada pesanan dan kesepakatan yang terjadi antara pihak pemesan (tamu) dengan pihak hotel atau *Banquet* sebagai penyelenggara.

Kesepakatan tersebut meliputi :

1. Tanggal penyelenggara
2. Menu
3. Tempat
4. Waktu
5. Harga
6. Jumlah tamu/*pax*, dll

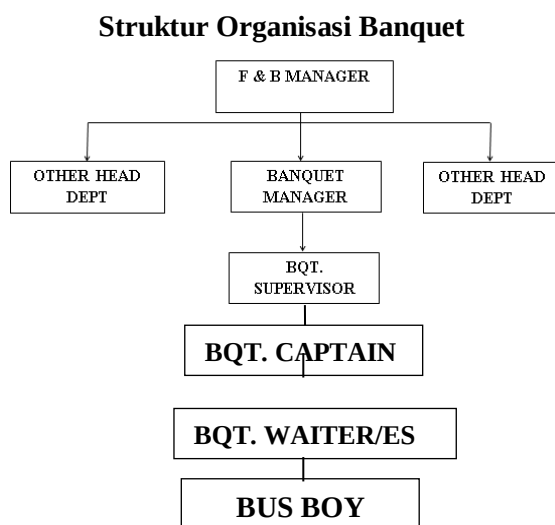
Kesepakatan tersebut akan ditulis dalam sebuah surat perjanjian yang disebut *confirmation letter*. Dari surat itu akan dibuat *Banquet Event Order* yaitu suatu pemesanan

pekerjaan yang dilakukan oleh bagian *banquet* kepada semua seksi yang terlibat di hotel. Pada hari yang telah ditentukan semua bagian yang terlibat membantu bagian *banquet* sehingga kegiatan tersebut dapat berjalan sengan lancar.

Hubungan *section banquet* dengan *section* lain :

Struktur Organisasi Banquet

Gambar 2.1



(Sumber : I GedeAgusMertayasa (2012))

2.5 Kajian Terdahulu

Tabel 2.1

Kajian Terdahulu

N o	Peneliti (tahun)	Judul	Hasil Penelitian
1.	Della Widya, 2004	<i>Peralatan dan perlengkapan restoran dalam upaya memperbaiki pelayanan di Coffee Shop GH Universal Hotel</i>	Steward membersihkan dan mendistribudikan secara langsung saat operasional sehingga tidak ada peralatan kotor yang menghambat operasional di Coffee Shop.

		Bandung	
--	--	---------	--

Steward

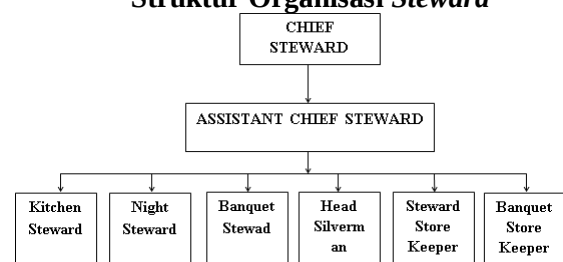
Pengertian Steward

Steward dalam dunia industri jasa pelayanan hotel, menunjuk pada salah satu bagian atau seksi dalam *Food and Beverage Department* (bagia makan dan minum) yang melayani pengadaan, penyimpanan, pembersihan, perawatan, dan pendistribusian atau pembsgian ke semua *outlet/seksi* yang memwrlukan peralatan dalam kondisi yang rapi, bersih, layak pakai, dalam jumlah ysng cukup, lengkap macamnya sesuai kebutuhan operasional bagian dapur, bar, restoran, pelayanan kamar, dan sebagainya (Marsum, 2007 : 18).

Struktur Organisasi Steward

Gambar 2.2

Struktur Organisasi Steward



Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah dasar atau fondasi yang merupakan model koneptual yang berhubungan dengan masalah-masalah yang terkait setelahnya.

Gambar 2.3

Kerangka Pemikiran



Sumber :Masrum (2007)

METODOLOGI PENELITIAN

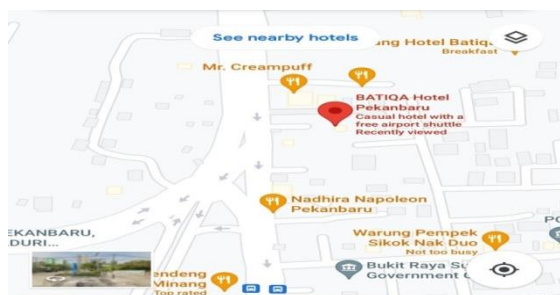
Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Gambar 3.1

Peta BATIQA Hotel Pekanbaru



Sumber : Social Media (Instagram) BATIQA Hotel pekanbaru

Lokasi Penelitian akan dilaksanakan di BATIQA Hotel Pekanbaru yang beradadi Jl. Jend. Sudirman No. 17, Simpang Tiga, Pekanbaru, Riau – Indonesia.

Penulis akan melakukan penelitian dimulai dari 21 September 2020 hingga 20 Januari 2021, waktu bertepatan pada *on the job training*.

Jenis Data dan Sumber Data

1. Data primer

Menurut Umi Narimawati (2008 : 98) data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama. Dalam penelitian ini, pengambilan data primer dilakukan dengan cara wawancara. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada *Chief Steward*, *Silvermen*, dan *Night Steward*. Data primer penelitian ini merupakan hasil wawancara, observasi secara langsung.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Sugiono, 2008 : 402). Sumber data sekunder yang digunakan berasal dari informasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang berupa sejarah singkat

BATIQA Hotel Pekanbaru dan gambaran umum perusahaan.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara

Menurut Sugiyono (2012 : 16) wawancara merupakan cara pengumpulan data yang dipergunakan apabila penulis akan melakukan studi pendekatan dalam mencari permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan juga jumlah respondennya sedikit/kecil.

Studi Dokumen

Menurut Sugiyono (2012 : 240) dokumentasi merupakan mengumpulkan data dengan mengambil catatan peristiwa yang telah lalu, dapat berupa gambar, tulisan, dan karya seseorang. Dokumentasi yang diambil dalam penelitian ini berupa foto dan video yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data hasil dokumentasi.

Observasi

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. (HadidanNurkancanadalamSuardeyasaki, 2010 : 9)

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang mengacu pada konsep Miles & Huberman (1992) yaitu *interactivemodel* yang mengklasifikasikan analisi data dalam tiga langkah sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian dalam penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data yang berupa hasil wawancara, observasi, dan studi dokumen.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data ini disusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk yang lazim digunakan pada data kualitatif adalah dalam bagian teks naratif dengan penyajian data.

3. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)

Dalam hal ini akan diungkap makna dari data yang dikumpulkan. Data tersebut akan menghasilkan kesimpulan yang masih kabur, tentatif, kaku, dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Batiqa Hotel Pekanbaru

Sejarah singkat Batiqa Hotel Pekanbaru

Gambar 4.1

BATIQA Hotel Pekanbaru



Sumber : BATIQA Hotel Pekanbaru (2019)

PT. Surya Semesta Internusa Tbk (SSIA) didirikan pada tanggal 15 Juni 1971. Pada Maret 1997, perusahaan ini menempatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia. Untuk menjaga fokusnya, divisi manajemen bisnis hotel bintang 3 dipercayakan kepada PT. BATIQA Hotel Manajemen (BHM).

BHM bergerak di bidang perhotelan, khususnya memiliki dan mengelola hotel berbintang 3 (tiga).

Salah satu cabang dari PT. BATIQA Hotel Manajemen (BHM) yaitu BATIQA

Hotel Pekanbaru yang merupakan salah satu hotel berbintang tiga (***) yang ada terletak di lokasi yang sangat strategis, yaitu yang hanya berjarak 2,3 km dari Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II, BATIQA Hotel Pekanbaru ini memiliki arti yang luas yaitu Indonesia terkenal akan batik-batikanya yang merupakan pakaian khas dari Indonesia itu sendiri.

PT. BATIQA Hotel Manajemen telah meresmikan brand dari BATIQA Hotel melalui acara launching bertepatan “Enchating Indonesia” yang diselenggarakan pada tanggal 18 maret 2016 di Hotel Grand Melia Jakarta yang juga merupakan unit usaha perhotelan dalam Surya Internusa Group. Berbasis dengan brand BATIQA yang diambil dari kata “batik” yang menjadi salah satu pakaian khas Indonesia, serta “Quality A” sebagai hotel dengan kualitas pelayanan terbaik, BATIQA akan memadukan antara kebudayaan Indonesia yang luhur dengan unsur modernisasi.

BATIQA Hotel Pekanbaru memiliki 10 lantai dan lantai-lantai tersebut memiliki kegunaan yang berbeda-beda, dilantai *basement* (B) digunakan untuk tempat *Office HRD* dan *Staff, Housekeeping*, loker karyawan, dan *Employee Dining Room*, dilantai Ground (G) digunakan untuk *Lobby, Restaurant dan Kitchen*. Lantai 2 digunakan untuk *Meeting Room, Restroom* dan Mushalla. Lantai 3 sampai lantai 10 digunakan untuk kamar.

Visi

Menjadi yang terbesar, paling dipercaya dan perusahaan manajemen hotel yang dihormati di kawasan Asia Tenggara dalam bisnis perhotelan.

Misi

Menciptakan nilai tertinggi untuk tamu-tamu kami, rekan dan investor setiap keramah tamahan keunikan Indonesia dan setiap waktu.

Struktur Organisasi Batiqa Hotel Pekanbaru

Dalam sebuah organisasi kita perlu mengenal adanya struktur organisasi yang dapat diartikan sebagai suatu kerangka yang menunjukkan seluruh kegiatan yang ada

diperusahaan untuk mencapai tujuan di sebuah perusahaan, atau dengan kata lain struktur organisasi merupakan suatu gambaran yang sistematis yang ditunjukkan oleh garis-garis menurut kedudukan atau bagian yang telah ditentukan. Struktur organisasi merupakan bagian yang sangat penting dalam menjalankan aktifitas perusahaan.

Setiap hotel mempunyai bagian yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dari masing masing hotel tersebut. BATIQA Hotel memiliki 7 departemen dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing diantaranya *Front office Department, Housekeeping Departmen, Food and Beverage Department, Sales and Marketing, Accounting Department, Enginering Department, Human Recource Department.*

Fasilitas Batiqa Hotel Pekanbaru

Untuk fasilitas yang ada di BATIQA Hotel, dapat dilihat dalam beberapa komponen-komponen berikut ini:

Room

Hotel yang berjarak lebih kurang 2,3 km (5 menit dengan mobil) dari Bandara Internasional, Sultan Syarif Kasim II, hotel ini terdiri dari 132 kamar. Untuk nonsmoking room berada di lantai 3, 5, 10. Dan smoking room berada di lantai 6, 7, 8, 9. dan terbagi atas beberapa tipe kamar sebagai berikut:

- a. 125 Superior room
- b. 7 Suite room

Fasilitas yang ada di kamar tamu sebagai berikut :

- a. *Electronic room keys*
- b. *Individually controlled air conditioning*
- c. *Hot and cool shower*
- d. *In-room safe deposite box*
- e. *Satellite international tv channels*
- f. *Mini bar*
- g. *Coffee and tea making facility*
- h. *Wake up call*
- i. *Bathtup (for suites), dll*

Restoran

Restoran BATIQA Hotel terletak di lantai 1 dengan beragam masakan lokal dan masakan

internasional dengan pelayanan *ala carte*, prasmanan atau *buffet*, dan *room service*.

Transportasi

Saat ini selain untuk memperlancar tugas karyawan, transportasi tamu ke bandara, dan untuk kepentingan operasional lainnya.

Laundry service

Pelayanan *laundry service* di BATIQA Hotel dibuka mulai pukul 10.00 Pagi -10.00 malam WIB. Dan pengantaran laundry bersih dilakukan mulai pukul 18.00-20.00 WIB.

Meeting Room

BATIQA Hotel memiliki 5 ruang pertemuan dengan luas ruangan yang berbeda-beda dan masing-masing diberi nama: *Grand Ansellia, Ansellia 1, Ansellia 2, Calypso* dan *Cherry*.

Fasilitas Publik

Area parker, *Lobby, Rest room, Lift, Spa, Gym, Shuttle service, Metting room.*

Gambaran Umum Food and Beverage Product

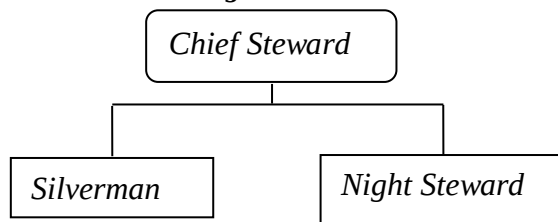
Food and Beverage Product Batiqa Hotel terletak di lantai 1 bangunan hotel. Dipimpin oleh seorang *Sous Chef* yang membawahi dua section yaitu *kitchen* dan *steward*

Tugas utama dari *food and beverage product* adalah mengolah bahan makanan menjadi makanan yang siap disajikan kepada tamu dengan sangat memperhatikan kebersihan.

Gambaran Umum Steward

Steward adalah bagian yang paling penting untuk membersihkan peralatan yang berkaitan dengan makanan dan minuman disebuah hotel, untuk keberhasilan didalam bagian harus pula memiliki struktur organisasi dan Batiqa memiliki pekerja *steward* sebagai berikut :

Gambar 4.3
Struktur Organisasi Steward



Sumber : Chief steward Batiqa Hotel Pekanbaru

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

1. *Chief Steward* bertugas mengatasi 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 di perbaiki.

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*.

Tabel 4.1

Tabel Rangkuman Pelaksanaan Tugas Steward di Batiqa Hotel Pekanbaru

SOP Steward	Pelaksanaan	Kendala	Solusi
Inventory	Pelaksanaan <i>Inventory</i> di Batiqa Hotel Pekanbaru sedikit berjalan lancar, walau ada beberapa kendala yang di hadapi oleh <i>Steward</i>	sering terjadiperubahan dari bulan ke bulan bahkan saat di bandingkan dengan tahun sbelumnya terdapat banyak sekali perbedaan, untuk peralatan yang sering hilang yaitu teaspoon, melainkan bentuknya yang kecil dan unik, jasi sering kali hilang terutama saat breakfast dan saat minibar di kamar tamu	Untuk inventory secara keseluruhan memang dilakukan per-enam bulan sekali, masing-masing outlet dapat mlakukan inventory guna untuk mencegan kerusakan yang banyak, jadi ketika terdapat kerusakan akan dapat langsung membuat work order untuk di perbaiki.
Penanganan sampah	Pelaksanaan penanganan sampah di Batiqa Hotel Pekanbaru sedikit tidak berjalan dengan lancar ada kendala yang di hadapi oleh <i>steward</i>	beberapa kali yang sering terjadi adalah ketika penyatuan sampah yang masih tetdapat pecah belahyang terdapat di dalam sampah organic sehingga membuat tangan salah satu steward mengalami luka atau berdarah	pemisahan sampah, saat morning breafing kami selalu memberitahu dan memberikn pemahaman dalam pembuangan jenis-jenis sampah sesuai dngan tempat sampah tersebut
Menjaga Kebersihan Daerah Dapur	Pelaksanaan menjaga kebersihan daerah dapur di Batiqa Hotel Pekanbaru sudah sesuai SOP dan berjalan dengan lancar	Keterlambatan membersihkanlorong dan meja dapur di daerah sekitar dapur yang seharusnya 2 kali sampai dengan 3 kali sehari membersihkan lantai, karena menjadi laluan staff	Membersihkan hanya satu kali dalam sehari yaitu pada pagi hari
Menyediakan Alat-alat	Pelaksanaan penyediaan alat-alat di Batiqa Hotel Pekanbaru berjalan dengan	ada bebebrapa alat yang mau di gunakan tapi masih saja kotor atau belum di cuci. Mesin pencuci juga tidak bisa bekerja trlaku	proses pencucian akan dilakukan langsung saat peralatan sudah mulai tampak banyak, jadi tidak menunggu waktu operasional

	sedikit terhambat atau tidak lancar dan ada kendala yang di hadapi oleh <i>steward</i>	terasa tanpa istirahat, kadang sering terjadi mesin pencuci macet ataupun tidak berfungsi untuk sementara waktu, makanya pencucian harus di beri jeda, maksudnya mesin pencuci di beri waktu istirahat beberapa menit karena apabila di paksakan mesin pencuci bisa rusak total dan <i>steward</i> bisa saja terserang oleh aliran listrik	sudah tutup atau closing baru dieksekusi.
Membersihkan Alat-alat	Pelaksanaan membersihkan alat alat di Batiqa Hotel Pekanbaru berjalan dengan lancar walaupun masih ada kendala yang di hadapi oleh <i>Steward</i>	Keterlambatan dalam proses pembersihan atau pencucian peralatan saat setelah closing, ini terjadi karena setelah closing <i>steward</i> memiliki tanggung jawab yang banyak seperti menyelamatkan sterno pot, charfing dish, membersihkan lantai dan buffet, proses pncucian yang terakhir kali	upaya yang lakukan untuk mencegah keterlambatan dalam proses pembersihan seperti menyediakan peralatan dan mencuci kami akan membuat jadwal <i>steward</i> morning shift pada jam 07.00 pagi dan middle shift pada pukul 11.00 siang
Mendistribusikan Alat-alat	Pelaksanaan Mendistribusikan Alat-alat di Batiqa Hotel Pekanbaru berjalan dengan lancar meskipun ada sedikit kendala	Untuk mendistribusikan alat-alat, seperti sterno sering kali <i>steward</i> terlambat dalam membagikan sterno gel ke banquet ataupun ke restoran karena keterlambatan menginventory sterno gel	<i>Steward</i> mengecek sterno gel satu kali dalam dua minggu.
Merawat Alat-alat	Pelaksanaan Merawat alat-alat di Batiqa Hotel Pekanbaru berjalan lancar dan sesuai dengan SOP yang ada	Untuk peralatan digunakan seluruh staff atau tamu sehingga untuk kerusakan alat akan ada	Dicek perbulan sembari inventory, dimana alat yang membutuhkan perbaikan akan langsung di perbaiki (<i>work order</i>)
Menyimpan Alat-alat	Pelaksanaan Menyimpan alat-alat di Batiqa Hotel Pekanbaru berjalan sesuai dengan SOP dan lancar	Tempat tidak luas sehingga barang ada yang di tumpuk sehingga membuat sedikit kerusakan	Barang yang lama biasa akan di kirim ke Batiqa pusat. Jadi barang yang tidak terpakai di transfer daripada rusak di gudang

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan di Batiqa Hotel Pekanbaru tentang Pelaksanaan Tugas *Steward* di Batiqa Hotel Pekanbaru, maka dapat di ambil kesimpulannya sebagai berikut :

1. Pada pelaksanaan *stewarding* masih terdapat kendala-kendala yang di hadapi oleh *steward* Batiqa Hotel Pekanbaru, adapun kendala yang sering dihadapi dalam pelaksanaan tugas *steward* seperti : karena jumlah *staff* atau karyawan yang bisa dikatakan sedikit membuat operasional seperti penanganan atau pembersihan dalam pencucian peralatan dan perkakas tidak tepat pada waktunya.
2. Saat melakukan *Inventory* kurangnya penanganan alat yang rusak secara cepat sehingga terdapat banyak alat-alat yang rusak tanpa diketahui oleh *Chief Steward*. Sedangkan saat melakukan *report* kerusakan peralatan, seharusnya menjadi tugas dan tanggung jawab staf atau karyawan hotel dan penanganan sepenuhnya menjadi tanggung jawab *steward*. Selain itu kurangnya memberikan materi tentang pemahaman membedakan jenis- jenis sampah, sehingga terkadang terdapat pecah belah berada di sampah *organik* yang dapat mengakibatkan kecelakaan bagi *steward* saat penanganan pembuangan sampah.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penuklis dapat memberikan sara-saran sebagai berikut :

1. Diharapkan jumlah karyawan atau staff dapat di tingkatkan dalam pelaksanaan tugas *steward*, sehingga operasional di Batiqa hotel dapat berjalan dengan lancar.
2. Saat operasional berlangsung di *banquet* maupun di *restaurant* *steward* lebih baik mengangsur proses pencucian peralatan, tidak perlu menunggu saat *close buffet*, sehingga

ketika *close buffet* *steward* bisa melakukan tugas atau pekerjaan yang lainnya.

3. Sebaiknya *inventory* penanganan alat dilakukan secara berkala, sehingga alat-alat yang rusak dapat diketahui oleh *Chief Steward*. Dan saat melakukan *report* kerusakan peralatan, seharusnya menjadi tugas dan tanggung jawab *staff* atau karyawan hotel dan penanganan sepenuhnya menjadi tanggung jawab *steward*. Sedangkan pemahaman membedakan jenis- jenis sampah sebaiknya diadakan *briefing* dengan pihak *restaurant* dan *kitchen*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mertayasa, I Gede. 2012. *Food and Beverage Service Operasional*. Yogyakarta : Andi.
- Arief, Abd. Rachman. 2005. *Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Bagyono, 2014, *Pariwisata & Perhotelan*, Alfabeta, Bandung
- Marsum WA. 2005. *Restoran dan segala permasalahannya*. Yogyakarta:penerbit andi
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan. Cetakan Kedua*. Bandung : Alfabeta.
- Soenarno, Adi. 1995.*Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa
- Suarthana, 2006.*Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan*. Kuta Utara: Mapindo
- Fandeli. Chafid. 1995. *Dasar- dasar Manajemen Kepariwisata Alam*. Yogyakarta : Liberty.
- Komar, Richard. 2005. *Hotel Management*. Jakarta : PT.Grasindo.
- Nasution, S. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Wardiyanta, 2006, *Metode Penelitian Pariwisata*.Yogyakarta : Andi.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta : PT.Prehalindo.
- Kriyantoro, Rahmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana.
- AR ROFI, M. D., & Indriyati, C. (2021). *ANALISIS KONSERVASI AIR PADA*

- HOTEL THE ZURI BERDASARKAN STANDAR GREENSHIP DAN GREEN BUILDING INDEX* (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- Sukresno dan Pendit.(1998). *Pramusaji dan Food and Beverage Service*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Agus, S. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Marsum W. A, Fauziah. S. 2007. *Manajemen Stewarding*. Yogyakarta : Andi.
- Parpostel No.94/HK103/MPPT.1987
- Miles, M.B. A & Huberman, M. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung : Agung Media.
- Yuliana, Y., & Suyuthie, H. (2015). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel*. *Journal of Home Economics and Tourism*, 8(1).
- Riyadi, H., dkk. 2015. *Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Pustakaban Press.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*.
- Marpaung, H. (2002). *Pengetahuan Kepariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Abdullah, F. A. (2011). *Kinerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Surakarta Dalam Pengembangan Dan Pengelolaan Koridor Ngarsopuro*
- Wardiyanta, 2006, *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta : Andi.
- Sukmadinata. 2006. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Posdakarya.
- Marpaung, Happy. 2002. *Pengetahuan Kepariwisata*. Bandung : Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Tarmoezi, Trizno, (2000), *Hotel Front office*, Jakarta: Keisant Blanc
- Marcella, M. (2011). *Perancangan interior hotel resor di Pantai Losari, Makassar–Sulawesi Selatan* (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Harapan).
- Bagyono, T., Muryani, S., & Werdiningsih, I. (2008). *Survei Pasar Kerja Dan Animo Masyarakat Untuk Kuliah di Jurusan Kesehatan Lingkungan*. *Sanitasi: Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 2(1), 7-12
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.