

PELAKSANAAN TUGAS POKOK STEWARD KITCHEN PAD FOOD AND BEVERAGEPRODUCT DEPARTMENT DI TURI BEACH RESORT BATAM

Oleh : Wahyu Nabila

Pembimbing: Siti Sofro Sidiq

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

This research aims to determine the implementation of Steward SOP in the Food and Beverage Department at Turi Beach Resort Batam. This research uses a qualitative method with a qualitative descriptive approach to describe and explain the situation that occurred by collecting data and information in the field. The key informants in this research are the Head Chef, SPV and employees. In this research, the data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Based on the research results, it can be concluded. aspects of implementing the Standard Operation Procedure Steward are in line with the standard operational procedures listed in the hotel itself. However, there are a few obstacles in implementation due to the age of the employees at Steward. Most of the employees who work are still young and always bring feelings into the work environment. The efforts made by the hotel in implementing the Steward's Standard Operation Procedure in the Food and Beverage Product Department of Turi Beach Resort Batam is to monitor the Steward's work so that the implementation of the Standard Operation Procedure runs well. and smooth.

Keywords: SOP, Steward, Turi beach

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

. Di Batam banyak tempat yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang disebut hotel. Berbagai macam tipe hotel, fasilitas dan jenis pelayanan. Semua hotel memiliki beberapa departemen salah satu operasional yang menjalankan *Food and Beverage Department* adalah *banquet*. Menurut pendapat Heru Riyadi (2015) *Banquet* adalah salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang tidak hanya menyediakan makanan atau minuman, tapi mengatur dan merencanakan sebuah acara mulai dari ruangan yang akan digunakan, perlengkapan yang diperlukan serta hal-hal lain yang menunjang acara tersebut sesuai dengan keinginan yang mempunyai acara. Dalam operasional ini *banquet* juga di bantu oleh *steward*. *Steward* sebagai *section* yang bertugas dan bertanggung jawab langsung terhadap peralatan-peralatan yang digunakan di *F&B department*, dituntut untuk bekerja teliti dan hati-hati baik pada saat proses pencucian hingga proses penyimpanan peralatan, peralatan itu haruslah berada dalam kondisi yang lebih baik dengan sangat memperhatikan *hygiene* dan sanitasi, oleh karena itu pentingnya fungsi dan peran *steward* serta peralatan-peralatan yang menjadi bagian dari tugas dan tanggung jawabnya. Dalam hal ini *steward* juga memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP). Menurut pendapat Heru Riyadi (2015) *Banquet* adalah salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang tidak hanya menyediakan makanan atau minuman, tapi mengatur dan merencanakan sebuah acara mulai dari ruangan yang akan

digunakan, perlengkapan yang diperlukan serta hal-hal lain yang menunjang acara tersebut sesuai dengan keinginan yang mempunyai acara. Dalam operasional ini *banquet* juga di bantu oleh *steward*. *Steward* sebagai *section* yang bertugas dan bertanggung jawab langsung terhadap peralatan-peralatan yang digunakan di *F&B department*, dituntut untuk bekerja teliti dan hati-hati baik pada saat proses pencucian hingga proses penyimpanan peralatan, peralatan itu haruslah berada dalam kondisi yang lebih baik dengan sangat memperhatikan *hygiene* dan sanitasi, oleh karena itu pentingnya fungsi dan peran *steward* serta peralatan-peralatan yang menjadi bagian dari tugas dan tanggung jawabnya. Dalam hal ini *steward* juga memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Menurut Tjipto Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur adalah acuan atau pedoman yang digunakan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai fungsi dan alat penilaian kerja instansi berdasarkan oleh indikator teknik kerja, prosedur, dan administratif sesuai dengan sistem kerja pada unit yang bersangkutan.

Beragam jenis hotel bintang bermunculan di kota Batam, semakin tahun semakin bertambah Berikut adalah klasifikasi hotel bintang dikota Pekanbaru pada tahun 2014.

Turi Beach Resort adalah salah satu *resort* mewah yang terletak di pulau Batam, Indonesia. *Resort* ini terletak di perbukitan dengan pemandangan Teluk Nongsa yang indah. *Turi Beach Resort* dibuka pada tahun 1989 dan sejak itu telah menjadi salah satu tujuan liburan populer di Batam. *Resort* ini awalnya didirikan sebagai tempat peristirahatan eksklusif yang menawarkan fasilitas dan

pelayanan berkualitas tinggi bagi tamunya.

Resort ini dibangun di atas tanah seluas 7,7 hektar dan memiliki berbagai macam akomodasi, termasuk kamar-kamar hotel yang mewah, *suite*, dan vila-vila pribadi. Fasilitas yang ditawarkan oleh *Turi Beach Resort* mencakup kolam renang, spa, restoran, bar, pusat kebugaran, dan pusat olahraga air. *Resort* ini juga memiliki pantai pribadi yang menawarkan pemandangan yang menakjubkan dan kegiatan pantai yang menyenangkan.

SOP (*Standard Operating Procedure*) *Steward Banquet* adalah serangkaian prosedur dan pedoman kerja yang ditetapkan untuk membantu para *steward* dalam menjalankan tugas mereka dalam melayani acara *banquet* atau pesta di hotel. *Turi Beach Resort* sebagai hotel bintang 5 yang menyediakan layanan akomodasi dan *banquet*, juga menerapkan SOP *Steward Banquet* sebagai bagian dari sistem operasionalnya.

Penerapan SOP *Steward Banquet* pada *Turi Beach Resort* didasarkan pada beberapa faktor. Pertama, sebagai hotel yang menyediakan layanan *banquet*, penting bagi hotel untuk memiliki SOP yang jelas dan terstruktur dalam menyelenggarakan acara-acara tersebut. SOP *Steward Banquet* digunakan sebagai pedoman bagi para *steward* dalam menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu-tamu yang menghadiri acara *banquet*. Kedua, penerapan SOP *Steward Banquet* juga bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan hotel dan memastikan bahwa setiap acara *banquet* berjalan dengan lancar. Dalam SOP *Steward Banquet*, terdapat prosedur yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab para *steward* dalam mengatur dan mengelola acara

banquet, mulai dari persiapan hingga penyelesaiannya. Ketiga, penerapan SOP *Steward Banquet* juga bertujuan untuk menjaga kebersihan dan sanitasi dalam penyajian makanan dan minuman. Para *steward* di *Hotel Turi Beach Resort* diharuskan untuk mengikuti prosedur penggunaan alat-alat kebersihan dan penyimpanan bahan makanan yang benar, sehingga makanan dan minuman yang disajikan terjamin kebersihannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, saya sebagai penulis ingin meneliti tentang **“Pelaksanaan Tugas Pokok *Steward Kitchen* Pada *Food And Beverage Product Departement* Di *Turi Beach Resort Batam* ”**

Dengan penerapan SOP *Steward* yang baik dan terstruktur, diharapkan *Turi Beach Resort* dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi tamu-tamu yang menghadiri acara *banquet* di hotel tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk lebih memusatkan pembahasan dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Tugas Pokok *Steward Kitchen* Pada *Food And Beverage Product Departement* Di *Turi Beach Resort Batam*?
2. Usaha Yang Dilakukan Pihak Hotel Terhadap Pelaksanaan Tugas Pokok *Steward Kitchen* Pada *Food And Beverage Product Departement* Di *Turi Beach Resort Batam* ?

1.3 Batasan Masalah

Berlandaskan latar belakang masalah yang ada dapat dipaparkan, maka Batasan Penulisan hanya membahas tentang Pelaksanaan Tugas Pokok *Steward Kitchen* Pada *Food And*

Beverage Product Department Di Turi Beach Resort Batam.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Pelaksanaan Tugas Pokok *Steward Kitchen* Pada *Food And Beverage Product Department* Di *Turi Beach Resort* Batam
2. Untuk mengetahui usaha yang dilakukan pihak hotel terhadap Pelaksanaan Tugas Pokok *Steward Kitchen* Pada *Food And Beverage Product Department* Di *Turi Beach Resort* Batam

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk mendalami ataupun lebih mempelajari keilmuan dibidang Perhotelan khususnya *F&B Product Department* yaitu pada *Stewarding Section* dapat dijadikan sebagai referensi dalam menulis karya-karya ilmiah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan untuk Perhotelan khususnya *F&B Product Department* yaitu pada *Stewarding Section* agar dapat meningkatkan mutu dan sebagai bahan evaluasi kerja terhadap kualitas yang diberikan sehingga mampu memuaskan wisatawan.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata

Menurut Dr. Hubert Gulden pariwisata adalah suatu seni dari lalu lintas masyarakat, di mana orang-orang berdiam di suatu tempat asing untuk maksud tertentu, tetapi keberadaannya tidak dimaksudkan untuk tinggal menetap. Menurut Dr. R. Gluckman, pariwisata adalah keseluruhan hubungan antar manusia yang hanya berada sementara waktu dalam suatu tempat dan berhubungan dengan orang-orang yang tinggal di tempat tersebut.

2.2 Hotel

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

Menurut Larasati (2016) Hotel adalah bagian yang integral dari usaha pariwisata dan dapat dikatakan sebagai suatu usaha akomodasi yang di komersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas lain yang di butuhkan tamu.

2.3 Food & Beverage Department

Menurut Soekresno dan Pendit (2013) "*Food and Beverage Department* merupakan 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 komersial serta profesional".

Menurut Sri Larasati (2016) “*Food and Beverage Department* merupakan bagian yang menangani pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional”.

2.4 Banquet

Menurut Heru Riyadi (2015), *banquet* adalah salah satu bagian dari hotel yang mengatur dan merencanakan sebuah kegiatan perjamuan mulai dari menyediakan ruangan, makanan dan minuman beserta perlengkapan atau hal-hal lain yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan perjamuan tersebut sesuai dengan perencanaan yang sudah disetujui oleh yang mempunyai kegiatan perjamuan.

2.5 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tjipto Atmoko (2011), *Standard Operational Procedure* merupakan salah satu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja instansi pemerintahan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedur sesuai tata kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang terkait. *Standard operational procedure* adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyesuaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang dimaksud untuk mendapat hasil kinerja yang paling efektif dari pekerjaan dengan biaya yang minim.

a. Tujuan *Standard Operational Procedure* (SOP)

Menurut Indah Puji (2014) Tujuan *Standard Operational Procedure* adalah sebagai berikut :

1. Guna mempertahankan keserasian penampilan kinerja atau suatu kondisi.
2. Untuk cerminan dalam melaksanakan suatu kegiatan pekerjaan tertentu.
3. Agar terhindar dari kegagalan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Sebagai tolak ukur dalam penilaian jenis jasa.
5. Guna penjaminan pemakaian tenaga kerja dan sumber daya yang tepat.
6. Guna menjelaskan aturan tugas pekerjaan, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Semacam berkas yang menerangkan dan menilai kegiatan proses kerja apabila terjadi kesalahan atau dugaan mal praktek dan penyelewengan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi petugasnya.
8. semacam berkas yang digunakan untuk pelatihan.
9. Semacam berkas histori yang telah dibuat revisi SOP yang terbaru.

Secara umum (Fatimah, 2016) mengemukakan bahwa SOP dibuat dengan tujuan-tujuan tertentu. Beberapa tujuan tersebut, yaitu :

1. Konsistensi
2. Kejelasan Tugas
3. Kejelasan Alur
4. Melindungi Organisasi (Institusi)
5. Meminimalisasi Kesalahan

6. Efisiensi

7. Penyelesaian Masalah

b. Peranan *Standard Operational Procedure* (SOP)

Menurut Indah Puji (2014) peranan Standar Operasional Prosedur adalah sebagai berikut:

1. Mempelancar tugas karyawan.
2. Semacam dasar hukum jika terjadi kesalahan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

2.6 Steward

Selain itu ada juga *steward* khusus pada urusan perdapuran, tetapi bukanlah seorang *chef*. *Kitchen steward* adalah mereka yang bertugas sebagaimana berikut:

- a. Menjaga dan memastikan kebersihan dan kerapian dapur setiap harinya
- b. Memastikan semua peralatan dalam kondisi bersih dan berfungsi sebagaimana mestinya.
- c. Mengoperasikan mesin cuci serta tetap menjaga area kerja agar tetap sesuai standar perusahaan dan SOP yang berlaku
- d. Melaksanakan pembersihan area dapur, baik menyapu, mengepel lantai, mencuci peralatan, mengosongkan tempat sampah setiap harinya dan memastikan kotak (wadah) diletakkan sesuai tempatnya

e. Membersihkan dan mensterilkan peralatan yang rutin digunakan seperti, wajan, panci, sorok, alat makan dan lainnya sesuai SOP

f. Membersihkan peralatan besar dan servis sesuai prosedur yang berlaku

g. Mengumpulkan sampah dari semua area sesuai SOP

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian adalah pembahasan mengenai konsep teoritik berbagai metode, kelebihan dan kekurangan. Yang dalam karya ilmiah di lanjutkan dengan pemilihan metode yang digunakan (Hidayat dan Sedarmayanti : 2002) oleh karena itu dapat di simpulkan bahwa metodologi penelitian merupakan pengkajian terhadap metode yang di gunakan oleh peneliti dengan langkah langkah yang sistematis. Sementara menurut Sugiono (2005) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pada dasarnya letak dan lokasi suatu hotel yang strategis sangat menunjang keberhasilan suatu hotel, dalam mengembangkan dan meningkatkan pemasaran produk produk dan fasilitas fasilitas hotel kepada masyarakat luas, ini di karenakan adanya kebutuhan masyarakat tersebut yang semakin meningkat dengan berbagai tawaran berupa kemudahan kemudahan dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan tamu atau konsumen dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian di Turi *Beach*

Resort yang terletak di Jl. Hang Lekiu, Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau. Penulis memilih lokasi tersebut dengan adanya pertimbangan sebagai berikut :

1. Lokasi tempat penelitian yang mudah di akses letaknya dan tidak jauh dari tempat penulis sehingga dapat lebih menghemat waktu saat penelitian dilakukan.
2. Keinginan penulis untuk meneliti tentang prosedur penggunaan dan penyimpanan peralatan makanan di *Turi Beach Resort* Batam.
3. Keinginan penulis untuk meneliti tentang kendala dan tantangan yang di hadapi dalam penerapan tugas steward banquet

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli 2023 sampai bulan Januari 2024. Penelitian ini terhitung selama bulan.

3.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber informasi yang dibutuhkan oleh penulis adalah menggunakan informasi kunci. Informan dipilih menurut kriteria yang sesuai atau karakteristik khusus dan memiliki kompetensi untuk memberikan informasi pada data penelitian ini.

Hendarsono dalam Suyanto (2005), terdapat 3 jenis informan penelitian, yaitu:

- a. Informan kunci (key information), merupakan orang yang memiliki informasi penting sesuai dengan yang dibutuhkan peneliti
- b. Informan utama, merupakan orang yang berinteraksi secara langsung dengan objek penelitian

3.4 Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer

- b. Data sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data obyek yang ada maka tehnik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

- 1) Observasi
- 2) Wawancara
- 3) Penggunaan Bahan Dokumen

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data peneliti dalam penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilahkannya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada lain. (Moleong, 2014). Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahap diantaranya:

- a. Mencatat yang akan menghasilkan catatan lapangan, dengan hal ini diberi kode agar sumber datanya dapat ditelusuri
- b. Mengumpulkan, memilih dan memilah, mengklarifikasi dan membuat indeksnya
- c. Berpikir, dengan jalan membuat kategori data itu mempunyai makna dan menemukan pola hubungan-hubungan dengan temuan umum
- d. Mempelajari dan membaca data, menandai kata kunci dan gagasan yang ada dalam data
- e. Mempelajari kata-kata kunci berupaya menemukan ide-ide yang berasal dari data

Tujuan analisis data agar memudahkan penulis dalam mengelolah dan menjadikannya sebuah laporan yang mudah dipahami oleh pembaca nantinya serta upaya yang dilakukan oleh peneliti dengan jalan bekerja dengan data dipelajari. Sehingga penulis dapat membuat kata-kata yang mudah dipahami oleh pembaca selanjutnya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.2 Penerapan SOP *Steward* Pada *Food And Baverage Departement* di Turi Beach Resort Batam

4.2.1 Menjaga Dan Memastikan Kebersihan Dan Kerapian Dapur

Menjaga kebersihan dan kerapian dapur sangat penting untuk kesehatan. Pastikan semua peralatan dan area kerja selalu bersih, dan atur bahan makanan dengan rapi. Membersihkan setelah memasak juga membantu menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman.

Penulis dapat menyimpulkan:

1. Turi *Beach Resort* memastikan kebersihan dan kerapian dapur dengan menetapkan standar tinggi membuat jadwal pembersihan harian dan mingguan, memastikan bahwa peralatan dan area memasak selalu bersih setelah digunakan
2. Turi *Beach Resort* menerapkan praktik-praktik sanitasi yang benar, pastikan untuk membersihkan permukaan kerja secara teratur

4.2.2 Memastikan Semua Peralatan Dalam Kondisi Bersih

Memastikan semua peralatan dalam kondisi bersih adalah kunci untuk mencegah kontaminasi dan menjaga kebersihan dapur. Cuci peralatan setelah digunakan dengan sabun dan air panas, dan pastikan untuk membersihkan bagian yang sulit dijangkau. Perawatan rutin akan memastikan peralatan tetap higienis dan berfungsi optimal.

Penulis dapat menyimpulkan:

1. Turi *Beach Resort* memberikan saran dan panduan tentang praktek menjaga dapur
2. Turi *Beach Resort* selalu mengingatkan karyawan selalu pengecekan rutin pada setiap peralatan yang selesai

4.2.3 Mengoperasikan mesin cuci serta tetap menjaga area kerja

Ketika mengoperasikan mesin cuci, penting untuk memperhatikan beberapa hal agar area kerja tetap terjaga dengan baik. Pertama, memastikan mesin cuci ditempatkan di tempat yang stabil dan datar untuk mencegah getaran yang tidak diinginkan. Selain itu, sebelum memulai mesin, memastikan apakah semua kabel dan konektor terhubung dengan baik. Selama proses mencuci, dihimbau untuk menghindari memuat terlalu banyak pakaian agar mesin dapat berfungsi dengan efisien tanpa menimbulkan kebisingan yang berlebihan. Selain itu, tidak lupa untuk membersihkan saringan dan komponen mesin secara teratur guna mencegah penumpukan kotoran yang dapat mengganggu kinerja. Dengan menjaga kedisiplinan dalam penggunaan mesin cuci, tidak hanya dapat menikmati hasil cucian yang bersih, tetapi juga memastikan keamanan dan keteraturan di area kerja.

Penulis dapat menyimpulkan:

1. Turi *Beach Resort* membersihkan mesin dan juga selalu mengikuti petunjuk pemakaian yang telah ditetapkan dan Pastikan setiap jenis cucian diatur dengan benar sesuai dengan panduan dan standar perusahaan
2. Turi *Beach Resort* selalu melakukan secara bertahap sesuai dengan SOP yg telah ada
3. Turi *Beach Resort* berikan pelatihan kepada staf mengenai prosedur operasional dan kebersihan

4.2.4 Melakukan pembersihan penyucian peralatan dan mensterilkan peralatan yang rutin

Melakukan pembersihan dan penyucian peralatan serta sterilisasi secara rutin merupakan langkah krusial untuk memastikan keamanan dan kebersihan dalam penggunaan peralatan. Mulai dari peralatan dapur seperti pisau, talenan, dan panci dicuci dengan deterjen dan air panas setelah digunakan,. Proses ini tidak hanya mencegah penularan penyakit, tetapi juga memperpanjang umur pakai peralatan. Menetapkan jadwal rutin untuk pembersihan dan sterilisasi serta mengikuti pedoman yang tepat akan memastikan bahwa setiap peralatan dapat digunakan dalam memberikan hasil yang aman dan optimal dalam penggunaan sehari-hari.

Penulis dapat menyimpulkan:

1. Turi *Beach Resort* membersihkan secara berkala dan menyimpan kembali pada *storage* yang telah disediakan
2. Turi *Beach Resort* memeriksa peralatan dari sisa-sisa sebelum proses sterilisasi,

megggunakan mesin yang telah di sediakan

3. Turi *Beach Resort* selalu mengecek peralatan yang telah selesai dipakai dengan mesin cuci piring dan melakukan *polishing* agar peralatan tahan lama dan awet dan mensortir peralatan dengan mengelompokkan peralatan berdasarkan jenis

4.2.5 Membersihkan peralatan besar dan servis

Membersihkan peralatan besar dan menjalankan layanan servis di dapur restoran merupakan bagian integral dari operasi harian yang memastikan keberlanjutan kualitas dan kebersihan. Setelah penggunaan, peralatan besar seperti oven, grill, dan fryer harus dibersihkan dengan baik untuk menghindari penumpukan residu dan mencegah risiko kontaminasi pada makanan berikutnya. Tim dapur juga perlu merinci langkah-langkah servis dengan teliti dan selalu memeriksa setiap peralatan untuk memastikan bahwa semuanya berfungsi dengan baik. Proses ini tidak hanya mencakup pembersihan permukaan, tetapi juga perawatan internal, seperti periksa gas atau listrik pada peralatan. Dengan menjalankan rutinitas pembersihan dan servis ini, restoran dapat menjaga standar kebersihan yang tinggi dan memastikan bahwa setiap hidangan disajikan dengan kualitas terbaik kepada para pelanggan.

Penulis dapat menyimpulkan:

1. Turi *Beach Resort* melakukan pembersihan secara terpisah dengan cara manual Sebelum membersihkan

2. Turi *Beach Resort* memeriksa setiap peralatan besar dan Pastikan tidak ada sisa makanan atau bahan lain yang masih menempel

4.2.6 Mengumpulkan sampah

Proses pengumpulan sampah di dapur restoran memerlukan perhatian khusus untuk menjaga kebersihan dan efisiensi. Tim dapur harus memiliki sistem manajemen sampah yang terorganisir, memisahkan sampah organik dan non-organik sesuai kebutuhan. Setiap anggota tim bertanggung jawab untuk memastikan bahwa limbah dipilah dengan benar sepanjang waktu, meminimalkan dampak lingkungan dan mendukung upaya daur ulang. Selain itu, penggunaan tempat sampah yang sesuai kapasitasnya dan penggantian kantong sampah secara teratur adalah langkah yang sangat penting. Dengan kedisiplinan dalam mengelola sampah, dapur restoran dapat menciptakan lingkungan yang bersih, aman, dan berkontribusi positif terhadap keberlanjutan lingkungan.

Penulis dapat menyimpulkan:

1. Turi *Beach Resort* menyediakan tempat sampah pada beberapa titik di setiap area kitchen
2. Turi *Beach Resort* menggunakan wadah sampah dengan tutup untuk menghindari bau tidak sedap dan penyebaran kotoran serta memisahkan kategori sampah baik itu organik atau anorganik

4.3 Standar Operasional Steward

Standar operasional bagi para *steward* adalah panduan yang krusial untuk

memastikan kelancaran operasional dan kebersihan di dapur. *Steward* bertanggung jawab atas pemeliharaan peralatan dapur, pembersihan area, dan manajemen limbah. *Steward* harus mematuhi jadwal pembersihan yang telah ditetapkan, seperti membersihkan peralatan memasak, alat makan, dan permukaan kerja dengan teliti. Selain itu, *steward* harus memiliki keahlian dalam menangani bahan kimia pembersih dengan aman dan efektif. Standar operasional juga mencakup pengelolaan persediaan dan pengaturan penyimpanan bahan makanan. Dengan mematuhi SOP, *steward* memastikan bahwa restoran tidak hanya mempertahankan tingkat kebersihan yang tinggi, tetapi juga mengoptimalkan efisiensi dapur, menciptakan lingkungan yang aman dan sesuai dengan standar kesehatan makanan

4.3.1 Konsistensi

Konsistensi dalam standar operasional untuk para *steward* menjadi pondasi utama dalam menjaga kualitas dan keberlanjutan operasional. *Steward* perlu secara rutin dan konsisten menjalankan tugas-tugas mereka sesuai panduan yang telah ditetapkan. Mulai dari pembersihan peralatan hingga penanganan limbah, setiap langkah harus dijalankan dengan akurat dan tepat waktu. Adanya jadwal pembersihan yang konsisten membantu mencegah penumpukan kotoran dan memastikan bahwa peralatan selalu dalam kondisi baik. Konsistensi juga dilihat dalam penanganan bahan kimia pembersih dan pengelolaan persediaan bahan baku. Dengan menjaga konsistensi dalam menjalankan standar operasional, para *steward* tidak hanya mendukung kebersihan dan efisiensi di dapur, tetapi juga menciptakan

lingkungan yang dapat diandalkan dan sesuai dengan standar kesehatan dan keamanan.

Penulis dapat menyimpulkan:

1. Turi *Beach Resort* mengikuti prosedur yang telah ditetapkan standar kinerja yang jelas untuk seorang *steward*
2. Karyawan Turi *Beach Resort* bisa mencakup tugas-tugas harian, tanggung jawab, dan tingkat kebersihan yang diharapkan dan menjalankan dengan benar evaluasi kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh seorang *steward*.

4.3.2 Kejelas tugas

Kejelasan tugas dalam standar operasional *steward* di restoran adalah aspek yang sangat penting untuk menjaga efisiensi dan akurasi. Setiap tugas yang diemban oleh seorang *steward* harus terdefinisi dengan jelas dalam pedoman operasional. Hal ini melibatkan pemahaman yang tepat terkait pembersihan peralatan dapur, penanganan limbah, serta pengelolaan bahan kimia pembersih. Standar operasional yang jelas dapat memastikan bahwa setiap *steward* memahami peran dan tanggung jawab mereka dengan baik, mengurangi risiko kesalahan atau kelalaian dalam bekerja. Selain itu, kejelasan tugas dapat menciptakan kerangka kerja yang tepat untuk pelatihan dan pengembangan karyawan baru, serta memastikan bahwa setiap anggota tim dapat berkontribusi sesuai dengan standar yang diharapkan. Dengan menjaga kejelasan tugas, restoran dapat mencapai tingkat konsistensi dan efisiensi yang tinggi dalam operasional dapur mereka.

Penulis dapat menyimpulkan:

1. Turi *Beach Resort* melakukan pembagian tugas pada seluruh karyawan *steward*
2. Karyawan Turi *Beach Resort* memastikan pemahaman mereka terhadap tugas masing-masing dan dan Lakukan evaluasi kinerja secara berkala serta berikan umpan balik konstruktif

4.3.3 Kejelasan alur

Kejelasan alur dalam standar operasional *steward* di restoran adalah elemen penting untuk memastikan kelancaran dan efisiensi dalam proses kerja. Setiap tahapan tugas mulai dari pembersihan peralatan hingga pengelolaan limbah harus dijelaskan secara rinci dalam panduan operasional. Kejelasan alur juga melibatkan koordinasi antara berbagai anggota tim *steward*, sehingga setiap tugas dapat dilakukan dengan urutan yang benar dan tepat waktu. Dengan alur yang jelas, peran masing-masing *steward* menjadi terdefinisi dengan baik, meminimalkan risiko kesalahan atau kekacauan. Hal ini juga berguna untuk memfasilitasi integrasi yang lancar antara tugas-tugas *steward* dan aktivitas dapur lainnya. Melalui kejelasan alur, restoran dapat mencapai efisiensi operasional yang tinggi dan memastikan bahwa setiap langkah dalam proses kebersihan dan pengelolaan peralatan berjalan sesuai dengan standar tertinggi. Berikutnya penulis melakukan

Penulis dapat menyimpulkan:

1. Turi *Beach Resort* memberikan tugas yang jelas pada setiap karyawan *steward*

2. Karyawan Turi *Beach Resort* memisahkan waktu untuk tugas-tugas khusus seperti pembersihan peralatan dan pengelolaan limbah serta Tentukan prioritas tugas berdasarkan urgensi

4.3.4 Melindungi

Standar operasional *steward* yang berkaitan dengan melindungi mencakup langkah-langkah penting untuk menjaga keamanan, kesehatan, dan integritas peralatan serta fasilitas yang ada di dapur restoran. *Steward* diharapkan untuk menggunakan perlindungan pribadi, seperti sarung tangan dan pelindung mata, saat melakukan tugas yang melibatkan bahan kimia atau pembersihan peralatan. *Steward* juga bertanggung jawab untuk melindungi peralatan dengan menjaga agar tidak terjadi kerusakan berlebihan selama penggunaan. Selain itu, *steward* perlu memastikan keamanan dalam penanganan limbah dan bahan berbahaya. Standar operasional yang kuat mengenai melindungi ini tidak hanya menjaga kesejahteraan karyawan, tetapi juga memastikan bahwa peralatan dan fasilitas dapur dapat berfungsi dengan optimal dan memiliki masa pakai yang lebih panjang.

Penulis dapat menyimpulkan:

1. Turi *Beach Resort* selalu meninjau setiap kinerja karyawan *steward*
2. Karyawan Turi *Beach Resort* evaluasi terus-menerus terhadap program keselamatan dan kesehatan
3. Turi *Beach Resort* mengambil tindakan korektif jika ditemukan kekurangan atau risiko yang tidak terduga

4. Karyawan Turi *Beach Resort* mampu dalam mengerjakan tugas serta memonitor beban kerja karyawan dan pastikan agar tidak melebihi kapasitas yang dapat mereka tanggung

4.3.5 Efisiensi

Standar operasional *steward* yang menekankan efisiensi bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tugas yang dilakukan oleh *steward* di dapur restoran dapat diselesaikan dengan cepat dan tanpa pemborosan waktu. Dalam konteks ini, efisiensi melibatkan pengaturan tugas yang terstruktur dengan baik, penggunaan peralatan dengan optimal, dan manajemen waktu yang cerdas. *Steward* diharapkan dapat mengikuti langkah-langkah operasional yang terukur dan meminimalkan kemungkinan kesalahan atau penundaan. Penggunaan peralatan dengan efisien juga menjadi fokus utama termasuk pembersihan dan pemeliharaan peralatan untuk menghindari *downtime* yang tidak perlu. Dengan mengintegrasikan efisiensi ke dalam standar operasional, restoran tidak hanya dapat meningkatkan produktivitas dapur, tetapi juga meningkatkan pengalaman pelanggan dengan menyajikan hidangan lebih cepat dan berkualitas.

Penulis dapat menyimpulkan:

1. Turi *Beach Resort* selalu memastikan setiap karyawan yang bertugas mampu menjalankan pekerjaannya meninjau setiap kinerja karyawan *steward*
2. Turi *Beach Resort* menyusun jadwal pembersih rutin peralatan dan area dapur untuk memastikan kebersihan tetap

terjaga tanpa mengganggu kelancaran

4.3.6 Penyelesaian masalah

Standar operasional *steward* yang berkaitan dengan penyelesaian masalah merupakan panduan krusial untuk menanggapi tantangan atau situasi yang mungkin muncul selama *steward* bertugas di dapur restoran. *Steward* diberikan pelatihan untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif, termasuk masalah pembersihan, peralatan yang rusak, atau keadaan darurat lainnya. Standar ini mencakup langkah-langkah respons yang terstruktur, pelaporan masalah dengan jelas kepada pihak yang berwenang, dan koordinasi yang efisien antara anggota tim. Dengan demikian, *steward* dapat meminimalisir dampak negatif pada operasional dapur dan menjaga kualitas layanan. Penekanan pada penyelesaian masalah dalam standar operasional tidak hanya meningkatkan keterampilan *steward* dalam mengatasi situasi sulit, tetapi juga mendukung kelancaran operasional restoran secara keseluruhan.

Penulis dapat menyimpulkan.

1. Pihak manajemen Turi *Beach Resort* memberikan training kembali kepada staff yang bersangkutan serta memberikan informasi secara jelas dan rinci untuk mendukung pengambilan keputusan
2. Karyawan Turi *Beach Resort* melakukan diskusi dengan atasan kita mencari solusi / jalan terbaik dalam masalah

4.3.7 Minimalisir Kesalahan

Standar operasional *steward* yang berfokus pada meminimalisir

permasalahan dirancang untuk mencegah dan mengurangi potensi adanya hambatan dalam operasional dapur restoran. *Steward* diinstruksikan untuk secara proaktif mengidentifikasi potensi permasalahan, baik terkait peralatan, kebersihan, atau proses kerja. Langkah-langkah preventif seperti perawatan rutin peralatan, pemantauan stok bahan, dan pelaporan dini masalah menjadi bagian integral dari standar ini. Dengan memprioritaskan pendekatan preventif, restoran dapat menghindari kerugian waktu dan sumber daya yang mungkin timbul akibat permasalahan yang dapat dicegah. Selain itu, *steward* dilatih untuk berkolaborasi dalam mencari solusi jangka panjang yang dapat meminimalisir kemungkinan permasalahan yang sama muncul kembali. Standar operasional yang mengedepankan pendekatan preventif membantu menciptakan lingkungan dapur yang efisien, produktif, dan minim risiko, dan mendukung kesinambungan operasional yang lancar.

Penulis dapat menyimpulkan.

1. Pihak manajemen Turi *Beach Resort* selalu melakukan briefing sebelum memulai pekerjaan
2. Karyawan Turi *Beach Resort* jika terjadi masalah melibatkan kekurangan pengetahuan atau keterampilan, lakukan pelatihan atau pembelajaran untuk memastikan bahwa anggota tim dapat menghindari masalah serupa di masa depan

4.4 Usaha Yang Dilakukan Pihak Hotel Terhadap Penerapan SOP *Steward* Pada *Food And Beverage*

Departement di Turi Beach Resort Batam

Pihak manajemen juga berpartisipasi dalam penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) *Steward* yang nantinya akan berdampak pada kualitas kinerja seorang *Steward*.

Head Chef Turi Beach Resort Batam tujuan dari penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) *Steward* ialah suatu petunjuk untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan mana mestinya.

Penulis dapat menyimpulkan

1. Turi Beach Resort menjelaskan bahwa cara dan usaha yang dilakukan pihak hotel dari penerapan SOP

4.5 Tanggapan Karyawan Tentang Penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) *Steward*

Tanggapan ini diajukan kepada salah satu karyawan *Steward* yang berkeja di Turi Beach Resort Batam, apakah *Standard Operational Procedure* (SOP) *Steward* ini berjalan dengan lancar.

Penulis dapat menyimpulkan

1. Karyawan Turi Beach Resort menjelaskan tentang penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) *Steward* sudah berjalan dengan baik, tinggal mejalanakannya saja agar tetap berjalanan tanpa ada kendala

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkanl hasil dan pembahasan mengenai penerapan *Standard Operational Procedure Steward* pada *Department Food And Beverage*

Product Turi Beach Resort Batam maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Dilihat dari aspek penerapan *Standard Operation Procedure Steward* sudah selaras dengan standar operasional prosedur yang tercantum pada hotel itu sendiri. Tetapi ada sedikit kendala dalam penerapan karna faktor usia karyawan yang ada di *Steward*. Kebanyakan karyawan yang bekerja itu masih berusia muda yang selalu bawa perasaan kedalam lingkungan kerja.

Usaha yang dilakukan pihak hotel dalam penerapan *Standard Operation Procedure Steward* pada *Department Food And Baverage Product* Turi Beach Resort Batam adalah memantau perkejaan *Steward* agar penerapan *Standard Operation Procedure* tersebut bejalan dengan baik dan lancar.

5.2 Saran

Secara umum penerapan *Standard Operation Procedure Steward* yang ada dihotel sudah baik, hanya saja ada beberapa yang perlu dipertahankan yaitu :

1. Untuk pihak hotel, lebih memperhatikan lagi kinerja *Steward* agar standar operasional prosedur dilaksanakan dengan baik.
2. *Steward* harus tetap pertahankan memberikan pelatihan/*training* rutin kepada karyawan, agar karyawan menjadi lebih terampil dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel
3. Menjaga kualitas dan mengkontrol perkerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd, Bartono dan Ruffino. 2010. Tata Boga Industri. Yogyakarta: Andi Rachman
- Agus Mertayasa, I. G. 2012. Food & Beverage Service Operational Job Preparation. Bali: ANDI,
- Agus, Sulastiyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta
- Arief.2010. Ilmu Perhotelan dan Restoran, Yogyakarta: Graha Ilmu,
- Atmojo, Marsum Widjojo. 2007. Restoran dan segala Permasalahannya.Yogyakarta: Andi
- Atmoko, Tjipto. 2011. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Unpad, Bandung
- Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Skripsi. Jakarta.
- Bagong, Suyanto. 2005. Metode Penelitian Sosial. Jakarata : Kencana Prenanda Media Group
- Chair, Ira M. dan Pramudia, Heru. 2017. Hotel Room Division Management. Kencana, Jakarta
- Damanik, Janianton dan Helmut F. Weber. 2006. Perencanaan Ekowisata: Dari Teori ke Aplikasi. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. Buku Praktis Mengembangkan SDM. Yogyakarta: Laksana
- Hastiningsih, wahyu tri. 2017. Stewarding. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Orbani, Ludfi. 2017. Housekeeping Pasport. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Pitana, I G. dan Gayatri, P G. 2005. Sosiologi Pariwisata. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Riyadi, Heru. 2015.Pengetahuan Menu.Bandung: Alfabeta,
- Sailendra, Annie. 2015. Langkah-langkah raktis Membuat SOP. Yogyakarta: Trans Idea Publishing
- Sedarmayanti & Syarifudin Hidayat.2002. Metode Penelitian, Bandung: Mandar Maju
- Sri Larasati. 2016. Excellent Hotel Operation. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta
- Suwantoro, Gamal. 2004. Dasar-dasar Pariwisata. Penerbit Andi Yogyakarta
- Yoeti, Oka A.1991. Pengantar Ilmu Pariwisata.Bandung: Angkasa