

Available online at: <http://jkpbp.ppi.unp.ac.id/>

Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan

| ISSN (Print) xxxx-xxxx |

PENERAPAN SOP STEWARD PADA OPERASIONAL BANQUET DI HOTEL LE MERIDIEN JAKARTA

Rany Ayuastika¹, Ira Meirina Chair²

¹Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata FPP-UNP

²Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata FPP-UNP

Corresponding email : ayuastikarany@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini berawal dari pengalaman lapangan industri 2 beserta observasi pra penelitian terhadap SOP *steward* pada operasional *banquet* di hotel Le Meridien Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui teknik kerja *steward* pada operasional *banquet* di hotel Le Meridien Jakarta. (2) mengetahui *procedural* kerja *steward* pada operasional *banquet* di Hotel Le Meridien Jakarta. Jenis penelitian ini digolongkan ke dalam penelitian *deskriptif* dengan data kualitatif menggunakan metode survei. Informan dalam penelitian ini adalah *supervisor steward*, *leader steward*, dan 2 orang staff *steward*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan secara umum *steward* telah paham dengan tugas yang dilakukannya dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, namun masih ditemukan beberapa *steward* yang tidak bekerja sesuai dengan SOP karena kurangnya pengawasan dari *supervisor* mengenai hal itu.

Kata kunci: Penerapan SOP, Teknik kerja *steward*, *procedural* kerja *steward*

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu industri penghasil barang dan jasa. Industri pariwisata tidak dapat lepas dari suatu rencana perjalanan wisata yang dilakukan oleh wisatawan. Selama perjalanan tersebut wisatawan membutuhkan pelayanan berupa usaha pariwisata untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata RI No. 18 Tahun 2016, Usaha pariwisata meliputi bidang usaha: (1) Daya tarik wisata, (2) Kawasan pariwisata, (3) Jasa transportasi wisata, (4) Jasa perjalanan wisata, (5) Jasa makan dan minuman, (6) Penyediaan akomodasi, (7) Penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi (8) Penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran, (9) Jasa informasi pariwisata, (10) Jasa konsultan pariwisata, (11) Jasa pramuwisata, (12) Wisata tirta, dan (13) Spa.

Salah satu bidang usaha pariwisata adalah bidang usaha penyediaan akomodasi yang termasuk kedalamnya hotel. Menurut Chair dan Heru (2017: 1), "Hotel sendiri memiliki arti suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya".

Di Ibukota Jakarta banyak tempat yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang disebut hotel. Berbagai macam tipe hotel, fasilitas dan jenis pelayanan, salah satu yang cukup memenuhi segala kebutuhan tamu adalah hotel berbintang lima.

Keunggulan hotel bintang lima dibandingkan dengan hotel lain di Kota Jakarta yaitu pelayanan dan fasilitas yang lengkap, salah satunya Hotel Le Meridien Jakarta.

Hotel Le Meridien Jakarta memiliki 11 *department* salah satu operasional yang menjalankan *Food and Beverage Department* adalah *banquet*. Menurut pendapat Heru Riyadi (2015:180) *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, *procedural*, dan *administrative* sesuai dengan sistem kerja pada unit yang bersangkutan. Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan selama melakukan pengalaman lapangan industri (PLI) di Le Meridien Hotel Jakarta pada tanggal 6 Agustus 2018 - 6 Februari 2019 penulis melihat adanya masalah dimana sering terjadinya penyimpanan peralatan yang tidak disimpan pada tempatnya sehingga sulit dicari saat digunakan pada saat *event-event* besar berlangsung, yang membuat semua *staff steward* maupun *staff banquet* kewalahan mencari peralatan yang disimpan oleh *steward*, sehingga memperlambat pekerjaan *staffbanquet*, penyebab dari masalah ini karena pada saat selesai di cuci *staff steward* meletakkan peralatan *banquet* di sembarang tempat, seharusnya di dorong menggunakan *trolley* dan di letakkan ke dalam *store banquet*.

Selanjutnya banyaknya peralatan *banquet* yang tercampur dengan *venue* lain, contohnya *cutleries*, *chinawere*, dan *glasswere*, hal ini menyebabkan *banquet* operasional kekurangan peralatan dan menghambat jalannya operasional karena *staffbanquet* harus meminjam peralatan seperti *cutleries*, *chinawere* dan *glasswere* ke *venue* lain, penyebabnya pada saat proses pencucian *cutleries*, *chinawere* dan *glasswere* oleh *staff steward* tidak dipisahkan antara punya *banquet* dan *venue* lain sehingga pada saat selesai di cuci semua tercampur. Masalah lainnya kerusakan mesin *diswashing* di beberapa area *banquet* membuat operasional *banquet* terhambat, karena itu menyebabkan banyaknya piring kotor dan gelas kotor akibat kerusakan mesin dan *steward* suka mengabaikan kerusakan mesin *diswashing* itu padahal akan berdampak buruk pada jalannya operasional *banquet*, penyebabnya pada saat pergantian *shift staff steward* tidak memberitahukan kepada *shift* berikutnya untuk membersihkan mesin *diswashing* dan pada saat acara selesai *staff steward* tidak pernah memastikan mesin sehingga mesin mudah rusak, Selanjutnya *staffsteward* tidak pernah *standby* di area *banquet* pada saat jam *coffee break*, sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan piring dan gelas kotor yang membuat area *banquet* berantakan karena lalainya *steward* dalam melaksanakan pekerjaannya, akibat dari *staffsteward* tidak *standby staff banquet* terpaksa mencuci peralatan seperti gelas dan piring, penyebab permasalahan ini yaitu karena keterbatasan *staff steward* di area *banquet* sehingga sangat sulit dicari ketika di butuhkan oleh *staff banquet*.

Penelitian ini ditinjau dari satu variabel yaitu penerapan SOP *steward* dengan dua indikator yaitu teknik kerja *steward* dan *procedural* kerja *steward*. Apabila permasalahan ini terus menerus terjadi *staff banquet* akan meminta pembelian *cutleries*, *chinawere*, dan *glasswere* yang baru karena pada saat ada *event* besar semua peralatan *banquet* ada di *venue* lain dan pembelian peralatan yang baru membutuhkan *budget* yang sangat besar, selanjutnya hotel akan sering membayar teknisi spesialis dari

luar untuk perbaikan mesin *diswashing* yang sering rusak, belum lagi harus membeli *sparepart* mesin yang sangat mahal dan itu juga memerlukan budget yang sangat besar. Apabila pekerjaan *steward* tidak sesuai dengan SOP yang diterapkan secara terus menerus maka akan berdampak buruk untuk hotel terutama pada operasional *banquet*, seperti terlihat pada gambar 2, piring dan gelas yang menumpuk tidak dicuci segera padahal *banquet* memerlukan untuk operasional, hal ini membuat pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien sehingga menyebabkan tamu *complaint* dan berdampak buruk bagi citra hotel yang menyebabkan tamu tidak berminat untuk menyelenggarakan *meeting* atau *event* lainnya yang berhubungan dengan *banquet* di hotel Le Meridien Jakarta jika hal ini terus menerus terjadi maka akan menyebabkan pendapatan hotel menurun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah staff *steward* Hotel Le Meridien Jakarta telah menerapkan SOP *steward* dalam melaksanakan tugasnya, yang ditinjau dari dua indikator yaitu teknik kerja *steward* dan *procedural* kerja *steward*.

METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Le Meridien Jakarta pada bulan Agustus 2019. Penentuan informan yang akan di wawancarai dengan cara *purposif sampling*, informan dalam penelitian ini adalah supervisor *steward*, *leader steward*, dan 2 orang staff *steward* di Hotel Le Meridien Jakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi, wawancara tersebut dapat berupa pertanyaan tertutup yang diberikan pada responden secara langsung. Serta observasi di tempat secara langsung, dan membuat dokumentasi. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data primer dalam penelitian ini didapatkan langsung dari responden dengan cara wawancara mengenai SOP *steward* di Hotel Le Meridien Jakarta, sedangkan data sekunder dari penelitian ini adalah mengenai gambaran umum Hotel Le Meridien Jakarta. Instrumen penelitian ini menggunakan alat bantuan panduan wawancara, panduan observasi bagi hotel dan pengambilan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik kerja *steward*

- 1) *Washing equipment*. (a) Persiapan saat melakukan pencucian piring. Berdasarkan hasil wawancara mengenai persiapan saat melakukan pencucian piring yaitu proses pencucian piring dilakukan dengan dua cara yaitu manual dan mesin, tetapi di hotel Le Meridien menggunakan mesin *diswashing* untuk mencuci gelas dan piring sesuai prosedur yaitu mesin dalam keadaan baik dan semua *chemical* sudah tersedia. (b) Menangani piring bersih. Berdasarkan hasil wawancara mengenai menangani piring bersih setiap piring yang bersih dibawa dengan *trolley* yang bersih kemudian disimpan pada tempatnya dan disusun dengan benar sesuai dengan jenisnya.
 - 2) *Polishing equipment*. (a) Mengetahui cara menghilangkan kotoran atau debu. Berdasarkan hasil wawancara mengenai cara menghilangkan kotoran atau debu dalam melakukan *polishing equipment* masing-masing *steward* mempunyai cara tersendiri tapi mereka tetap menggunakan *chemical* untuk melakukan *polishing equipment* dengan menggunakan towel basah.
- a. *Procedural kerja steward*
- 1) *Cleaning diswashare*. (a) Memastikan pembersihan dan perawatan mesin pencuci piring dan gelas. Berdasarkan hasil wawancara mengenai pembersihan dan perawatan mesin pencuci piring dan gelas pembersihan dan perawatan mesin pencuci piring dan gelas dilakukan 2 kali pembersihan yaitu pada jam 12 malam dan jam 5 pagi dengan menggunakan metode *scalling* yang menggunakan *chemical lime away* dan ditingkatkan selama 3-5 jam.
 - 2) *Cleaning equipment*. (a) Memastikan semua kebersihan peralatan *banquet*. Berdasarkan hasil wawancara mengenai kebersihan peralatan *banquet*, cara *steward* memastikan apakah semua

peralatan *banquet* dicuci bersih yaitu dengan melakukan pengecekan ulang dan apabila ada yang masih kotor akan dibersihkan kembali oleh *steward*, setelah bersih mereka akan mengirimkan semua peralatan per item sesuai dengan jenisnya. (b) Memastikan kebersihan pantry. Berdasarkan hasil wawancara mengenai kebersihan pantry *banquet* masih adanya informan yang bekerja tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Namun kebersihan pantry *banquet* tetap terjaga oleh *steward* karena mereka selalu *mop* lantainya

Setelah melakukan wawancara dan mendapatkan jawaban serta telah menyimpulkan dari masing-masing pertanyaan yang ditanyakan kepada 4 orang informan(A01, A02, A03, A04) maka sudah saatnya untuk melakukan pembahasan mengenai apa yang sudah ditanyakan berdasarkan sub-indikator dari masing-masing indikator yaitu teknik kerja *steward* dan *procedural* kerja *steward*.

Teknik kerja *steward*

Berdasarkan sub-indikator pertama mengenai *washing equipment* yang terdiri dari persiapan saat melakukan pencucian piring dan menangani piring bersih sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 4 orang informan yang menyatakan bahwa sistem kerja *steward* yang ada di hotel tersebut sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sesuai dengan teori menurut Marsum dan Siti Fauziah (2012: 68-69),”adapun persiapan saat melakukan pencucian piring yaitu: (1) Langkah awal yang harus dilakukan adalah menghapus semua kotoran makanan dari permukaan piring kotor di atas meja. (2) Hal yang harus diwaspadai bahwa mesin pencuci piring bukan tempat pembuangan sampah atau kotoran yang dibawa setelah perjamuan. (3) Susun piring-piring dalam rak, yang ukuran sama dijadikan satu. Atur dalam satu garis lurus. Jangan melebihi muatan atau terlalu penuh. Letakkan cangkir-cangkir, gelas-gelas, dengan posisi tengkurap. (4) Jangan dicampur menjadi satu, cukup satu lapis. Jangan ditumpuk, yang satu di atas yang lain. (5) Rendam terlebih dahulu pisau, sendok, dan garpu, kemudian dimasukkan ke dalam keranjang atau tempat khusus, diletakkan dalam posisi berdiri dengan bagian pegangan berada di bawah dan bagian yang kena makanan atau kena mulut di sebelah atas. Pisau, garpu dan sendok dicampur menjadi satu dengan cara demikian sendok akan dapat dicuci bersih. Sedangkan penanganan piring bersih yaitu: (1) Keringkanlah piring-piring yang telah dicuci hingga tuntas airnya dan kering di udara untuk beberapa detik sesudah keluar dari mesin pencuci. (2) Miringkan rak cangkir dan gelas agar sisa air yang menggenang di bagian bawah menetes habis dan kemudian kering. (3) Pindahkan piring-piring bersih dari raknya dan tumpuk secara rapi untuk kemudian simpan secara tepat dalam gudang. (4) Periksa untuk melihat apakah piring-piring dan alat yang pipih sudah bersih dan kering. (5) *Sortir* dan simpan alat-alat tadi. (6) Bila masih ada alat yang kotor dan bernoda maka harus dicuci kembali”.

Berdasarkan sub-indikator kedua mengenai *polishing equipment* yaitu, bagaimana mengetahui cara menghilangkan kotoran atau debu berdasarkan hasil wawancara dengan 4 orang informan disimpulkan bahwa dalam melakukan *polishing equipment* masing-masing *steward* sudah melakukannya sesuai dengan teori, menggunakan *chemical* untuk melakukan *polishing equipment* dengan menggunakan towel basah. Di banyak restoran, *silverware* masih harus dibersihkan lagi (*polishing*). Caranya dengan memakai air panas yang diberi sedikit perasan jeruk nipis atau lemon dan serbet khusus yang bersih. Air panas harus sering diganti bila digunakan untuk membersihkan peralatan dalam jumlah besar. Menurut Marsum dan Siti Fauziah (2012: 63), “Tujuan *polishing* ini

adalah untuk membuat alat makan tersebut menjadi mengkilap dan bebas dari sisa-sisa lemak yang masih menempel pada waktu dicuci di tempat pencucian”.

Procedural kerja steward

Berdasarkan sub-indikator pertama mengenai *Cleaning diswashere* yaitu memastikan pembersihan dan perawatan mesin pencuci piring dan gelas. Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 orang informan yaitu pembersihan dan perawatan mesin pencuci piring dan gelas dilakukan 2 kali pembersihan yaitu pada jam 12 malam dan jam 5 pagi dengan menggunakan metode *scalling* yang menggunakan *chemical lime away*.

Sesuai dengan teori menurut Marsum dan Siti Fauziah (2012: 74) “adapun prosedur untuk membersihkan mesin pencuci piring ini adalah: (1) Untuk bagian dalam mesin, maka matikan semua alat pemanas dan dispenser elektronik. (2) Pindahkan dan bersihkan tirai dengan menggosok dengan deterjen dan air. Periksa tirai untuk memastikan bahwa kondisinya masih baik. Bila kondisinya sudah jelek, beritahukan kepada *supervisor* untuk dilakukan perbaikan atau diganti. (3) Biarkan semalam agar kering. (4) Pindahkan dan bersihkan baki-baki penampung kotoran. (5) Bersihkan saringan pompa. (6) Periksa dan bersihkan salurannya. (7) Pindah dan bersihkan batangan penyemprot dan pembersihnya. (8) Bersihkan pancaran pembilas akhir dari kotoran yang menyumbat. (9) Dorong keluar isi kotoran dalam mesin dengan menyemprotkan air. (10) Apabila memungkinkan, pergunakan *micro spray* dengan sanitiser deterjen. (11) Bersihkan mesin, baik di bagian atas maupun samping. (12) Gosok dan bersihkan semua meja kerja dengan deterjen dan air. (13) Bilas dan keringkan dengan alat penyapu atau pembersih dari karet slaber. (14) Bersihkan dinding dan lantai dengan deterjen dan air. (15) Jika mungkin, pergunakan *micro spray* (alat penyemprot khusus) dengan deterjen sebagai desinfektan atau sanitiser”.

Berdasarkan sub-indikator kedua mengenai *Cleaning Equipment* yaitu memastikan kebersihan semua peralatan *banquet* dan memastikan kebersihan *pantry banquet* di temukan bahwa pada kebersihan *pantry banquet* adanya salah satu informan yang bekerja tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut SOP Le Meridien Jakarta menyatakan bahwa “Semua peralatan harus digantung ketika tidak digunakan dan di simpan pada tempatnya”. Sedangkan menurut bagyono (2006 : 127) *cleaning equipment* ada berbagai macam menurut tata cara pembersihannya antara lain: (1) Menyapu kering, dengan cara menggunakan sapu biasa (*broom*) yang tangkainya agak panjang. (2) Menyapu basah, alat yang digunakan adalah: kain *mop*, tangkai *mop*, pemeras kain, atau *pres mop*, *bucket* atau ember. (3) Menyikat lantai, alat yang digunakan sikat bertangkai (*stick brush*), ember (*bucket*), alat penarik air (*floor squeezer*), *press mop* dan *cutton mop*

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Penerapan SOP *steward* pada operasional *banquet* di hotel Le Meridien Jakarta yang bertujuan untuk mengamati dan mendeskripsikan penerapan SOP *steward* pada operasional *banquet* dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Teknik Kerja Steward

Teknik kerja *steward* yang dilakukan di Hotel Le meridien Jakarta sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Karena *steward* sudah paham dengan setiap tugas yang dilakukannya dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Procedural Kerja Steward

Masih ditemukannya beberapa *steward* yang tidak bekerja sesuai dengan SOP dan tidak ada pengawasan dari *supervisor* mengenai hal itu. Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan *staff steward* lebih meningkatkan hasil kerjanya sesuai dengan SOP *steward*, dengan cara *supervisor* memberikan arahan kepada *staff steward* agar selalu menerapkan SOP *steward* pada saat bekerja supaya operasional berjalan lebih baik, tidak ada kendala dalam pekerjaan dan mengurangi terjadinya kesalah pahaman antara *banquet* dan *steward*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Atmoko, Tjipto. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Unpad, Bandung, 2011.
- [2] Bagyono, Manajemen Housekeeping Hotel, Bandung :CV Alfabeta, 2006,
- [3] Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana, 2017
- [4] Marsum, Siti Fauziah. Manajemen Stewarding. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012
- [5] Marsum, WA, *Restoran dan Segala Permasalahannya*” Penerbit Andi, Yogyakarta, 2001
- [6] Menteri Pariwisata RI. *Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata*.<http://www.kemenpar.go.id/> (Diakses pada 18 juli 2019)
- [7] Riyadi, Heru. *Pengetahuan Menu*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- [8] Sugiyono 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [9] Suwarsono. 2010. *Banquet Operation*. Yogyakarta: Erlangga.