

ANALISIS KINERJA STEWARD DALAM PROSES MAINTANANCE EQUIPMENT PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE YUAN GARDEN HOTEL JAKARTA

Fonny Sangari¹, Mercy A. Lumare² Altje Ellen Tuwaidan³, Vesty L. Sambeka⁴
Mirjam Pratidina Tenda⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi D3 Perhotelan, Politeknik Negeri
Manado

E-mail: Fsangari66@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze the role of stewards in the equipment maintenance process at Food and Beverage Service Yuan Garden Hotel Pasar Baru. Chinaware, glassware, and silverware equipment are essential equipment in Food and Beverage Service operations, used by guests when eating and drinking at restaurants or ordering room service. However, continuous use can leave spots or change the color of equipment if not noticed. Therefore, the maintenance process carried out by stewards is very important to prevent guest complaints. The research method used was a qualitative description involving all steward staff in the Food and Beverage Service department of Yuan Garden Hotel as the research population and the data collection methods used were interviews, observations, and documentation. The results showed that the role of stewards has a significant influence on Food and Beverage Service operations, especially in the process of chinaware equipment maintenance. The conclusion of this study is that the role of stewards is very important in the smooth operation of Yuan Garden Hotel's Food and Beverage Service. And with the addition of Human Resources in the steward division, it is expected to help operations so that they run well.*

Keywords: *Steward, Equipment, process, maintenance*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja dan peran *steward* dalam proses *maintenance equipment* di *Food and Beverage Service* Yuan Garden Hotel Pasar Baru. *Equipment chinaware, glassware, dan silverware* merupakan peralatan penting dalam operasional *Food and Beverage Service*, yang digunakan oleh tamu saat makan dan minum di restoran atau memesan layanan *room service*. Namun penggunaan yang terus-menerus dapat meninggalkan spot atau mengubah warna *equipment* jika tidak diperhatikan. Oleh karena itu, proses *maintenance* yang dilakukan oleh *steward* sangat penting untuk mencegah keluhan tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah deskripsi kualitatif dengan melibatkan seluruh *staff steward* di departemen *Food and Beverage Service* Hotel Yuan Garden sebagai narasumber penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *steward* memiliki pengaruh signifikan dalam operasional *Food and Beverage Service* terutama dalam proses *maintenance equipment chinaware*. Kinerja dan peran *steward* sangat penting dalam kelancaran operasional *Food and Beverage Service* Yuan Garden Hotel. Disarankan bahwa perlu adanya penambahan Sumber daya Manusia pada divisi *steward* diharapkan dapat membantu operasional sehingga berjalan dengan baik.

Kata kunci: *Steward, Equipment, proses maintenance*

Industri Perhotelan merupakan Perusahaan bisnis yang menyediakan layanan jasa Penginapan, makan dan minum serta fasilitas lainnya yang dijual secara terus menerus yang dikelola secara komersial untuk mendapatkan keuntungan. Hotel bergerak dibidang jasa, maka pengolahannya berdasarkan suatu bentuk organisasi berguna untuk mempermudah dalam mempertanggung jawabkan kegiatan dari Departemen yang ada di Hotel. Hotel memiliki beberapa Departemen dengan tugas tanggung jawab berbeda-beda tapi saling berhubungan satu dengan lainnya, Departemen tersebut untuk mempermudah dalam pekerjaan organisasi. *Food and Beverage Departement* adalah Departemen di Hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dengan para tamu. Adapun beberapa fasilitas penyedia jasa pelayanan makan dan minum di Hotel seperti *Restaurant, Café, Lounge, and Bar*. *Food and Beverage Departement* bagian yang secara langsung melayani tamu yaitu *Food and Beverage Service*. Yuan Garden Hotel salah satu Hotel bintang 4 yang berada di daerah Pasar Baru Jakarta Pusat, Hotel ini termasuk dalam jenis *Bussines Hotel*. Salah satu faktor yang memiliki fungsi penting di *Food and Beverage Service* Hotel Yuan Garden adalah ketersediaan *equipment* yang lengkap dan dalam keadaan baik sehingga operasional berjalan lancar. *Steward* adalah seorang yang bertanggung jawab terhadap *equipment* seperti *chinaware, glassware, dan silverware*, yang digunakan. *Steward* adalah jabatan seseorang yang mengurus peralatan yang ada di *Kitchen, Bar, Restaurant, dan Banquet* pada suatu Hotel. Sedangkan *Stewarding* aktivitas *Steward* seperti *washing, cleaning, polishing, purchasing* (pengadaan atau pembelian dan pendistribusian), *store requestion, storing and inventory* dan yang terakhir yaitu *maintenance* seluruh peralatan. Pekerjaan *Steward* mulai dari aktivitas *washing*, *Steward* melakukan pencucian terhadap seluruh peralatan melakukan proses *cleaning* di area *Restaurant, Bar, Banquet, dan cafe* selain itu *polishing* dilakukan setelah peralatan dicuci dan biasanya *Steward* melakukan *polishing* diutamakan pada *equipment serving*. Keberadaan *equipment* ini sangat penting karena sebagai alat yang dipakai pada saat tamu makan di *Restaurant, Bar, Banquet*, maupun memesan layanan *Room Service, equipment* yang dimaksud seperti *chinaware, glassware dan silverware*, ketika *equipment* ini dipakai terus menerus maka meninggalkan spot atau noda di beberapa bagian sehingga susah hilang meskipun sudah di cuci, begitu juga pada *equipment* yang jarang dipakai jika disimpan terlalu lama dan tidak dilakukan proses *cleaning equipment* dapat berubah menjadi kekuningan, ketika hal tersebut tidak diperhatikan maka akan berdampak pada saat akan digunakan oleh tamu sehingga menimbulkan keluhan tamu seperti *equipment Dinner Plate* masih adanya sisa makanan seperti kuning telur, nasi, dan caramel yang mengeras, *equipment Tea/Coffe Cup dan Tea Pot or Coffe Pot* menyisakan noda *chocolate, tea, or coffe*, serta menimbulkan masalah lain seperti menyisakan kerak air pada *Water Jug, Juice Glass* jika tidak dilakukan proses *soaking equipment*. Sebab itu, diperlukan proses *maintenance* untuk setiap peralatan makan dan minum dengan adanya proses *maintenance* yang dilakukan *Steward* akan mencegah keluhan dari tamu. Berdasarkan latar belakang sebelumnya, penenliti mengidentifikasi masalah mengenai proses *maintenance equipment* yaitu, apa saja prosedur dalam proses *maintenance equipment*, serta apakah proses *maintenance equipment* yang dilakukan *Steward* sudah sesuai *Standard Operasional Prosedur (SOP)* yang berlaku di Hotel dan penulis membatasinya dengan membahas analisis peran *steward*

dalam proses *maintenance equipment* berfokus pada *equipment chinaware*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja *Steward* dalam proses *Maintenance Equipment* di *Food and Beverage Service* Yuan Garden Hotel Pasar Baru Jakarta Pusat.

KAJIAN TEORETIK

Steward

Menurut Siti Natasha (2020) *Steward* merujuk pada salah satu bagian atau divisi dalam *Food and Beverage Departement* yang melayani pengadaan, penyimpanan, pembersihan, perawatan, dan pendistribusian atau pembagian ke semua outlet yang membutuhkan peralatan dalam kondisi rapih, bersih, layak pakai, dalam jumlah yang cukup dan lengkap sesuai dengan kebutuhan operasional bagian *Kitchen, Bar, Restaurant, Room Service*, dan sebagainya. Pengertian yang sama juga menurut Fadhli (2017:8), *Steward* sebagai divisi dalam sebuah Departemen memiliki peran penting dalam hubungannya dengan Departemen lain, karena *Steward* adalah jabatan seseorang yang mengurus peralatan *Kitchen* dan *Restaurant* pada suatu Hotel. Selanjutnya menurut Hastiningsih (2017:3), pengertian *Steward* dan *Stewarding* yang diuraikan dalam buku *Stewarding* dengan penjelasan bahwa *steward* adalah pelayan atau jabatan bagi seseorang yang mengurus alat-alat Dapur dan Restoran pada suatu Hotel. *Stewarding* adalah aktivitas *Steward* yang berpedoman pada tata cara yang ditentukan meliputi kegiatan *requisition, distribution, storing, cleaning and washing, collecting, restocking, inventory* dan *repair & maintenance* terhadap *Food and Beverage Equipment*. Agustin (2022) menjelaskan *Steward* merupakan salah satu bagian atau divisi dalam Departemen *Food and Beverage Service* yang melayani, pengadaan, penyimpanan, pembersihan, perawatan, dan pendistribusian atau pembagian ke semua *outlet* atau divisi yang memerlukan peralatan dalam kondisi yang rapi, bersih, layak pakai, dalam jumlah yang cukup, serta lengkap macamnya sesuai kebutuhan operasional bagian *Kitchen, Restaurant, Bar, Banquet, Room Service* dan lain-lain. Menurut Pratama (2019) *Steward* memiliki tujuan divisi yaitu:

1. Mengetahui fungsi *Steward* di operasional Hotel
2. Mengetahui batasan, kewajiban dan kewenangan jabatannya.
3. Menyesuaikan *Organisation Chart Steward* serta kedudukannya dalam organisasi suatu Hotel.
4. Mengetahui dan menyesuaikan hubungan kerja dengan divisi atau Departemen lain.
5. Dapat menyesuaikan pertimbangan pembelian dan material *equipment* di *F&B Departement*.
6. Mengetahui dan menentukan *Cleaning Material* yang diperlukan untuk pembersihan yang tepat sasaran dengan jenis kotoran.
7. Mengetahui cara kerja pemeliharaan *Dish Washing Machine*.
8. Melakukan *Inventory* dengan tepat pada saat sendiri maupun bersama departemen lain atau *Cost Control Accounting*.

Selanjutnya, Hastiningsih (2017) menjelaskan hubungan kerja *steward section* dengan Departemen atau divisi lain, di luar ataupun di dalam *F&B Departement* yaitu:

1. Hubungan kerja dengan departemen lain
 - a. Dengan *Purchasing* dalam hal pengadaan atau pembelian barang-barang
 - b. Dengan *Engineering* dalam hal kebutuhan listrik, air, uap atau *steam*, perbaikan dan pemeliharaan (*repair and maintenance*).
 - c. Dengan *Housekeeping* dalam pengamanan alat-alat dalam *room service*.
 - d. Dengan *Laundry* dalam hal kebutuhan linen atau lap, *uniform*, dll.
 - e. Dengan *accounting* dalam hal pelaksanaan *inventory* dan keuangan.
 - f. Dengan Personalia dalam hal ketenagaan/administrasi kepegawaian.
 - g. Dengan *Security* dalam hal pengamanan alat-alat agar tidak keluar dari hotel tanpa izin yang berwenang dan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.
2. Hubungan dengan *Food and Beverage Departement*
 - a. *Kitchen*: menyediakan peralatan masak untuk operasional sehari-hari, membantu *cook shift night* dalam mempersiapkan makanan untuk *breakfast* keesokan harinya.
 - b. *Restaurant & Bar* : menyediakan peralatan siap pakai untuk *Restaurant* baik untuk *breakfast, lunch*, maupun untuk *dinner*.
 - c. *Room Service* : membantu *room service* dalam menyediakan *equipment* untuk operasional setiap hari, dan malam harinya *night shift* membantu *clear-up* keliling di koridor kamar. *Room service* akan menginformasikan peralatan yang hilang/rusak/pecah kepada *steward* yang dipergunakan dalam operasionalnya.
 - d. *Banquet* : menyediakan peralatan yang digunakan oleh *section banquet* untuk menghadapi *event-event*. Membantu *banquet clear-up* peralatan setelah *event* (acara) berakhir.

Maintenance Equipment

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pemeliharaan peralatan sebagai penjagaan harta kekayaan terutama alat produksi agar tahan lama dan tetap dalam kondisi yang baik. *Maintenance equipment* menurut Pamungkas, *et al* (2021) merupakan kegiatan perawatan dan pemeliharaan untuk mencegah timbulnya kerusakan-kerusakan yang tidak terduga. Selanjutnya pengertian menurut Purba & Marikena (2021) *maintenance* adalah kegiatan yang memelihara *equipment* dan melakukan perbaikan atau penyesuaian penggantian yang diperlukan untuk memastikan operasi produksi yang memuaskan seperti yang direncanakan. Begitu juga pendapat menurut Septiani, *et al* (2020) *maintenance equipment* mencakup semua kegiatan yang berkaitan dengan pemeliharaan *equipment* untuk mempertahankan fungsinya. Septiawan (2020) mengatakan manfaat dari proses *maintenance equipment* adalah memperpanjang masa guna secara ekonomis pada *equipment*. Kata pemeliharaan dalam hal ini mengenai *equipment* menurut Kurniawan (2013), adalah suatu kombinasi dari berbagai tindakan yang dilakukan untuk menjaga suatu barang atau memperbaikinya sampai suatu kondisi yang bisa diterima. Menurut Harsanto (2013), *maintenance* adalah serangkaian aktivitas untuk menjaga agar fasilitas atau peralatan senantiasa dalam keadaan siap pakai. Proses *maintenance equipment* memiliki tujuan, menurut Corder & Assauri (2008) yaitu sebagai berikut:

1. Memperpanjang usia kegunaan asset

2. Menjamin ketersediaan peralatan dan kesiapan operasional
3. Membantu mengurangi pemakaian diluar batas modal yang ditanamkan selama waktu yang ditentukan
4. Menjaga kualitas pada tingkat yang tepat
5. Menekan tingkat biaya perawatan serendah mungkin dengan memaksimalkan kegiatan perawatan secara efektif dan efisien
6. Menghindari kegiatan *maintenance* yang dapat membahayakan keselamatan para pekerja.

Food and Beverage Departement

Food and Beverage Departement merupakan salah satu Departemen di industri Perhotelan yang memiliki peran penting dalam kelangsungan operasional karena produk yang ditawarkan kepada tamu adalah produk yang menyangkut kebutuhan tamu setiap hari yaitu makanan dan minuman, mulai dari pemilihan bahan, rasa kualitas, dan penampilan, proses pembuatan makan dan minum, penyajian makan dan minum hingga harga yang ditawarkan kepada tamu sesuai dengan standar masing-masing Hotel. Menurut Siti Natasha (2020), *Food and Beverage Departement* adalah yang mengelola makanan dan minuman mulai dari makanan pembuka hingga penutup, menyediakan *breakfast* sampai *dinner*. Serta merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di Hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman. Menurut Herlin (2020:2) *Food and Beverage Departement* adalah semua kebutuhan pelayanan makanan, minuman, dan kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang menginap maupun tidak menginap di Hotel dan dikelola secara komersial. Pengertian *Food and Beverage Departement* selanjutnya menurut Desika dan Fathurrahman (2019) yaitu selain merupakan Departemen yang bertanggung jawab dalam hal penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman Departemen ini juga mempunyai kegiatan-kegiatan yang kompleks yaitu melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di Restoran Hotel, serta pengelolaan event *MICE* (*Meeting, Incentive, Conference, dan Exhibition*). Departemen ini merupakan penghasil keuntungan terbesar kedua setelah pemasukan dari jasa kamar. Begitu juga menurut Soekresno & Pendit dalam (Saputri, 2018) *Food and Beverage Departement* adalah bagian dari Hotel yang mengurus dan bertanggung jawab kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dengan para tamu yang tinggal maupun tidak di Hotel tersebut, serta dikelola secara komersil dan professional. Utama (2015) menjelaskan bahwa *Food and Beverage Departement* adalah Departemen yang sangat penting, sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan.

Equipment Food and Beverage Service

Peralatan makan dan minum yang dipakai di *Food and Beverage Service* adalah sebagai berikut.

A. Chinaware

Chinaware adalah semua jenis peralatan pecah belah, dibuat dari porselin dan keramik yang dapat menunjang penampilan makanan yang dihidangkan kepada tamu. bentuk dan fungsi dari *chinaware* terbagi sebagai berikut:

1. *Plates*

- a) *Dinner plate*, yaitu piring ceper besar yang digunakan untuk menyajikan hidangan utama. Berdiameter 26 cm
- b) *Soup plate*, adalah piring cekung yang biasa digunakan untuk makan dirumah sehari-hari ataupun keperluan prasmanan dan untuk menyajikan sup. Berdiameter 22 cm
- c) *Dessert plate*, yaitu piring tanggung yang digunakan untuk menyajikan hidangan penutup, hidangan pembuka dan kadang-kadang sebagai *underliner* atau alas sewaktu menyajikan hidangan pembuka atau penutup. Diameter 18.
- d) *B & B plate (Butter and Bread)*, yaitu digunakan untuk menyajikan roti dan mentega, disebut juga *side plate* atau *quarter plate* karena di dalam menata meja selalu diletakkan disamping kiri garpu (*dinner fork*). Diameternya sekitar 15 cm
- e) *Fish plate*, yaitu piring untuk menyajikan hidangan ikan
- f) *Breakfast plate*, yaitu piring untuk hidangan pagi
- g) *Show plate*, piring ceper ukuran sedikit lebih besar dari *dinner plate*, diberi dekorasi yang bagus untuk *show*.

2. *Cup*

- a) *Soup cup*, mangkuk berbentuk cangkir dengan ukuran lebih besar dan mempunyai pegangan di kanan kirinya untuk menyajikan sup cair, berdiameter sekitar 10 cm
- b) *Tea cup*, cangkir the yang gunanya untuk menyajikan teh, diameternya sekitar 7 cm
- c) *Coffe cup*, cangkir kopi yang gunanya untuk menyajikan kopi, diameternya sekitar 6 cm
- d) *Demitasse cup*, cangkir kecil dengan diameter 5 cm yang digunakan untuk menyajikan kopi kenta sehabis makan malam
- e) *Breakfast cup*, cangkir untuk menyajikan minuman kopi/the pada waktu makan pagi di restoran
- f) *Egg dish*, disebut juga dengan *egg stand*. Digunakan untuk menyajikan telur rebus.

3. *Saucer*

- a) *Soup saucer*, tatakan *soup cup* dngan diameter 14 cm
- b) *Tea saucer*, tatakan *tea cup* dengan diameter 14 cm
- c) *Coffe saucer*, tatakan *coffe cup* dengan diameter 14 cm
- d) *Demitasse saucer*, tatakan *demitasse cup* dengan diameter 11 cm
- e) *Breakfast saucer*, tatakan *breakfast cup* dengan diameter 14 cm

4. *Pots*

- a) *Tea pot*, yaitu poci untuk menyajikan teh panas bentuknya agak membulat.
- b) *Coffe pot*, yaiu poci untuk menyajikan kopi panas, benutknya lurus tinggi keatas

5. *Jugs*

- a) *Milk jug* adalah poci kecil untuk menyajikan susu atau cream

- b) *Water jug* adalah poci kecil dengan tutup untuk menyajikan air putih, biasanya digunakan pada pelayanan *room service*.

6. *Bowl*

- a) *Soup bowl*, adalah mangkuk sup untuk menyajikan sup kental
- b) *Cereal bowl*, adalah piring cekung seperti mangkuk untuk menyajikan bubur atau sereal
- c) *Finger bowl*, adalah mangkuk tempat untuk mencuci tangan yang diletakkan di atas meja makan
- d) *Sugar bowl*, adalah tempat untuk menempatkan gula yang berada diatas meja makan.
- e) *Supreme bowl*, adalah tempat untuk menyajikan *shrimp cocktail*, *ice cream*, di dalam kamar
- f) *Butter bowl*, adalah tempat mentega yang diletakkan di atas meja makan.

B. *Glassware*

Glasswares adalah peralatan yang terbuat dari bahan gelas, *glasswares* yang digunakan di restoran dan bar dibedakan menjadi dua bagian besar yaitu:

- a) Gelas yang bertangkai atau *stemmuglass*, contohnya *water goblet*, *red*, *wine glass*, *white wine glass*, *champagne glass*
- b) Gelas yang tidak bertangkai *unstemmed glass*, contohnya *short glass*, *old glass*, *fashioned glass*, *juice glass*, *high ball glass*.

C. *Silverware*

Silverwares adalah alat yang terbuat dari logam dan berfungsi untuk mengambil makanan seperti, *dinner spoon*, & *fork*. *Silverware* yang berfungsi untuk memotong makanan sering disebut *cutlery*, contohnya adalah segala jenis pisau yang digunakan untuk makan misalnya *fish knife*, *B&B knife*, dan *dinner knife*.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk kata, kalimat atau gambar dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Maka dalam penelitian ini data-data yang diperoleh dari dua sumber yaitu data primer yaitu data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016:225). Data primer ini diperoleh melalui pengamatan langsung pada Departemen *Food and Beverage Service* Yuan Garden Hotel Pasar Baru Jakarta Pusat. Selain itu data sekunder digunakan yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (Sitoyo, et al, 2015). Data sekunder diperoleh dari Yuan Garden Hotel Pasar Baru Jakarta Pusat yang ada kaitannya dengan penelitian berupa data equipment yang tersedia dan digunakan dalam operasional. Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini adalah 1) Wawancara untuk memperoleh data yang memadai, dengan menggunakan teknik wawancara dengan personal yang dianggap mendalami situasi dan mengetahui informasi tentang F & B Service Yuan Garden Hotel Pasar Baru Jakarta Pusat; 2) Observasi dengan cara mengamati langsung ditempat penelitian dengan mengamati objek











penelitian dan mengumpulkan data serta informasi penting yang bisa diperoleh; 3) Dokumentasi dengan cara juga mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian ini. Metode analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis secara sederhana tentang suatu masalah dan keadaan yang ditemukan, serta memberikan gambaran atau penjelasan tentang kondisi objek suatu masalah dan keadaan yang terjadi di *Food and Beverage Departement* Yuan Garden Hotel Pasar Baru.









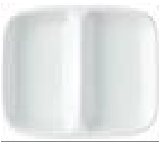
HASIL DAN PEMBAHASAN











Hasil Identifikasi *Equipment Chinaware, Glassware, Silverware*












Tabel 1: Data *Equipment Chinaware*






No.	Product Name	Total Stocks	Images
1.	Round Rim Dinner Plate (10.5cm, D27)	1.403 pcs	
2.	Round Rim Dessert Plate (8cm, D200 x H20)	2.008 pcs	
3.	Oval Coupe Plate (14cm)	145 pcs	
4.	Oval Coupe Plate (16cm)	140 pcs	
5.	Square Coupe Plate (25.5cm)	150 pcs	
6.	Square Coupe Plate (20cm)	148 pcs	
7.	Consommé Cup (L145 x S106 x H53 x C250) Saucer (D150 x H21)	1.110 pcs	

8.	<i>Coffe/Tea Cup (L107 x S80 x H58 x C185</i> <i>Saucer (D150 x H21)</i>	658 pcs 1.601 pcs	
9.	<i>Sauce/Condiment Dish (7cm)</i>	978 pcs	
10.	<i>Sugar Dish (sugar pack holder)</i>	218 pcs	
11.	<i>Sauce/Gravy Boat (small dressing boat, L157 x S130 x H66 x C115)</i>	196 pcs	
12.	<i>Cereal Bowl (6.5cm)</i>	837 pcs	
13.	<i>Soup Bowl (casserole, 10cm)</i>	107 pcs	
14.	<i>TeaPot (chinese teapot + cover, L232 x S150 x H100 x C1000)</i>	84 pcs	
15.	<i>Jug Creamer (medium, L90 x S54 x H70 x C150)</i>	111 pcs	
16.	<i>Toothpick Holder</i>	72 pcs	
17.	<i>Salt Shaker (medium)</i>	80 pcs	

18.	<i>Pepper Shaker (medium)</i>	80 pcs	
19.	<i>Coupe Plate (deep, 5.5cm)</i>	602 pcs	
20.	<i>Duck Spoon (L135 x S45 x H54)</i>	928 pcs	
21.	<i>ChopStick Rest (spoon+chopstick rest, L86 x S67 x H14)</i>	978 pcs	
22.	<i>Spoon/Chop Stick Rest(chopstick rest)</i>	398 pcs	
23.	<i>Rice Bowl (4.5cm)</i>	595 pcs	
24.	<i>Chappie with Lid+cover & Saucer</i>	583 pcs	
25.	<i>Soy Sauce Pot (soya/vinegar container+cover)</i>	105 pcs	
26.	<i>Square Divided Dish (L93 x S70 x H15)</i>	525 pcs	





27.	<i>Soup Bowl (Bouillon cup, L151 x S108 x H49 x C200 without cover)</i> <i>Soup Bowl Underliner (Saucer-I, D157 x H21)</i>	749 pcs 730 pcs		
28.	<i>Soup Bowl (large, 10cm)</i>	41 pcs		
29.	<i>Soup Plate with Lid (24cm, D280 x H33)</i>	44 pcs		
30.	<i>Rim Plate D280 (28cm)</i>	469 pcs		
31.	<i>Rim Plate D192 (rim side plate, 19cm)</i>	469 pcs		
32.	<i>Rim Plate D157 (rim b&B plate)</i>	65 pcs		
33.	<i>Pasta Plate (D243 x H43)</i>	65 pcs		
34.	<i>Cappuccino Cup & Saucer (L124 x S104 x H77 x C200)</i>	65 pcs 70 pcs		
35.	<i>Espresso Cup & Saucer (L65 x S40 x H57 x C55)</i>	57 pcs 57 pcs		
36.	<i>Egg Cup (D51 x H61)</i>	50 pcs		













37.	<i>Noodle Bowl (essential coupe bowl, D175 x H73 x C560)</i>	81 pcs	
38.	<i>Salad Plate (D243 x H43)</i>	149	
39.	<i>Porridge Bowl (soup cup, D120 x H56 X C300)</i>	150 pcs	
40.	<i>Jug creamer Small (milk pitcher, L51 x S45 x H56 x C55)</i>	73 pcs	
41.	<i>Salt Shaker (L45 x S45 x H44)</i>	141 pcs	
42.	<i>Pepper Shaker (L45 x S45 x H44)</i>	144 pcs	
43.	<i>Pasta Plate (round rim plate, 26,5cm)</i>	36 pcs	
44.	<i>Show Plate (rustic round plate, 31cm)</i>	34 pcs	
45.	<i>Soup Bowl Black (lava round deep coupe 26cm)</i>	33 pcs	
46.	<i>Dinner Plate Black (lava plate, 28cm)</i>	36 pcs	
47.	<i>Oval Coupe Plate (10cm,)</i>	60 pcs	
















48.	<i>Oval Coupe Plate (12cm)</i>	72 pcs	
49.	<i>Square Plate (L351 x S170 x H28</i>	72 pcs	
50.	<i>Square Plate (L315 x S142 x H28)</i>	104 pcs	
51.	<i>Teapot (L204 x S121 x H132 x C520)</i>	55 pcs	
52.	<i>Coffepot (L148 x S95 x H109 x C330)</i>	34 pcs	




Sumber: Data *Equipment Chinaware* Yuan Garden Hotel, 2023

Tabel 2: Data *Equipment Glassware*

No.	Product Name	Total stocks	Images
1.	<i>Water Goblet</i>	880 pcs	
2.	<i>Juice Glass (breakfast)</i>	584 pcs	
3.	<i>Red Wine Glass</i>	67	
4.	<i>White Wine Glass</i>	97	





5.	<i>Champagne Flute Glass</i>	81	
6.	<i>Pilsner/Ale Glass</i>	77	
7.	<i>High ball/Collin Glass (33CL)</i>	49	
8.	<i>High ball/ Collin Glass (22CL)</i>	39	
9.	<i>Brandy/Cognac Glass (bistro 38,5cl)</i>	21	
10.	<i>Ice cream/Sherbet Glass</i>	171	
11.	<i>Tumbler Glass</i>	643	
12.	<i>Cocktail/Martini Glass</i>	19	
13.	<i>Water Goblet (“electra” long drink)</i>	388	
14.	<i>Champagne Flute Glass (“new kalix” flute)</i>	29	
15.	<i>High ball/Collin (36CL)</i>	49	
16.	<i>High ball/Collin (34CL crystalline)</i>	69	

17.	<i>Old Fashioned Glass-Rocks (penguin 37cl Whiskey)</i>	32	
18.	<i>Brandy/Cognac Glass (riserva cal cognac)</i>	41	
19.	<i>Margarita Glass-Coupette (cocktail margarita)</i>	25	
20.	<i>Cordial/Shooter/Liquer/Tequi Glass ("Ypilson" shot)</i>	51	
21.	<i>Irish Coffe (irish coffe mug 27cl)</i>	32	
22.	<i>Banana Split (Gourmande)</i>	43	
23.	<i>Sunday Tulip (diamond jr dessert forest green)</i>	75	
24.	<i>Juice Glass (16CL)</i>	74	 Hi-Ball 16
25.	<i>Conica Carafe 1</i>	4	
26.	<i>Conica Carafe 0,25</i>	2	
27.	<i>Decanter Coffe/Tea (decanter glass)</i>	25	
28.	<i>Shooter Glass GDM</i>	91	
29.	<i>Michel.Master.Pitcher 1L</i>	24	
30.	<i>Tea Set</i>	2	
31.	<i>Toples Hermetico</i>	6	

32.	<i>Gelas Fm</i>	6	
33.	<i>Tea Pot Striner</i>	6	
34.	<i>Basic Cup & Saucer</i>	6	

Sumber: Data *Equipment Glassware* Yuan Garden Hotel, 2023

Tabel 3: Data *Equipment Silverware*

No.	Product Name	Total Stocks	Images
1.	<i>Dinner Knife (Sola</i>	1.000	
2	<i>Netherlands)</i>	600	
3.	<i>Dessert Knife</i>	600	
4.	<i>B&B Knife</i>	600	
5.	<i>Fish Knife</i>	600	
6.	<i>Steak Knife</i>	1.000	
7.	<i>Dinner Fork</i>	630	
8.	<i>Dessert Fork</i>	600	
9.	<i>Fish Fork</i>	1.000	
10.	<i>Dinner Spoon</i>	500	
11.	<i>Soup/Bouillon</i>	845	
	<i>Dessert Spoon</i>		
12.	<i>Coffe/Tea/Cappucino Spoon</i>	500	
13.	<i>Espresso/Demitasse Spoon</i>	300	
14.	<i>Ice Tea Spoon</i>	155	
15.	<i>Cake Fork</i>	155	
16.	<i>Dessert Spoon (Verbana)</i>	1.000	
17.	<i>Dessert Fork</i>	1.000	
18.	<i>Coffer/Tea/Cappucino Spoon</i>	900	
19.	<i>Elite Serving Spoon (30cm)</i>	10	
20.	<i>S/S Serving/Basting Spoon</i>	100	
	<i>Solid 1piece (38cm)</i>		

21.	<i>Long Serving Spoon (33cm)</i>	40	
22.	<i>Service Spoon (250mm)</i>	70	
23.	<i>Long Serving Fork (33cm)</i>	40	
24.	<i>Service Fork (250mm)</i>	40	
25.	<i>High heat carly tong (9inch) Red-9TGS</i>	10	
26.	<i>High heat carly tong (9inch) Black</i>	10	
27.	<i>S/S Pie Scissor (28cm)</i>	24	
28.	<i>Noodle Tong (24cm)</i>	24	
29.	<i>S/S Pastry Tong one piece (20cm)</i>	24	
30.	<i>Fruit Tong (23.5cm)</i>	24	
31.	<i>Cake Tong Scissors type/pls offer</i>	4	
32.	<i>Food Cover (270mm)</i>	20	
33.	<i>Soup Ladle (20cm)</i>	80	
34.	<i>Chop Stick</i>	800	

Sumber: Data *Equipment Silverware* Yuan Garden Hotel, 2023

Tiga (3) tabel diatas adalah kumpulan data *Equipment Chinaware*, *Glassware*, dan *Silverware* yang ada di *Food and Beverage Service* Yuan Garden Hotel Pasar Baru.


Aktivitas *Steward* berdasarkan hasil observasi penulis di *Food and Beverage Service* Yuan Garden Hotel Pasar Baru dilakukan dengan observasi dengan hasil yaitu:

Tabel 4: Prosedur *Washing Equipment*

No.	Prosedur <i>Washing Equipment</i>	Selalu dilakukan	Jarang dilakukan	Tidak dilakukan
1.	Menyusun <i>equipment</i> dari <i>dirty table</i> ke <i>rack dishwasher</i> (<i>Racking</i>)	✓		
2.	Melakukan proses pembuangan sisa kotoran pada <i>equipment</i> sebelum prosedur pencucian	✓		
3.	Memisahkan <i>equipment chinaware</i> sesuai jenis untuk pencucian di mesin <i>dishwashing</i>	✓		
4.	Melakukan pengecekan kebersihan mesin <i>dishwashing</i> sebelum digunakan	✓		
5.	Melakukan pencucian dengan temperature antara 55°C-65°C dan pembilasan akhir 82°C-85°C	✓		
6.	Melakukan pencucian manual dan <i>soaking</i> pada <i>equipment</i> yang masih kotor setelah dicuci menggunakan Mesin <i>dishwashing</i>		✓	
7.	Melakukan <i>polishing equipment</i> dengan lap kering dan bersih dan sortir sebelum di <i>set up</i>		✓	
8.	Sanitasi tangan sebelum memegang <i>equipment</i> bersih	✓		

Sumbe: Olahan data, 2023

Tabel 5: *Machine Diswashing* di Hotel

No.	Gambar	Keterangan
1.		<p><i>Undercounter Diswashing Machine.</i></p> <p>Memiliki fitur yang mirip dengan unit rumahan, dan lebih mudah digunakan memiliki tombol start dan siklus cucian menawarkan suhu air rendah untuk menghemat energi namun, <i>Under Counter Dishwashing</i> bisa membersihkan hingga 20 rak piring dalam satu jam.</p>

2.		<p><i>Doortype Dishwashing Machine.</i></p> <p>Mesin ini sedikit lebih besar dan memiliki kapasitas yang lebih besar bisa membersihkan <i>equipment</i> lebih banyak dari mesin <i>Undercounter dishwashing</i> dan menggunakan lebih banyak air dan deterjen tambahan, <i>Dishwasher</i> ini digunakan juga di Yuan Garden Hotel.</p>
3.		<p><i>Conveyor Dishwashing Machine.</i></p> <p>Mesin <i>Dishwasher</i> ini adalah unit yang terbesar dan sangat kuat dapat membersihkan seribu rak sehari ada fitur untuk mengatur temperatur sehingga mesin ini membutuhkan daya listrik yang tinggi biasanya dipakai pada Hotel bintang lima.</p>

Sumber: Olahan data, 2022

Tabel 6: Prosedur *Cleaning Kitchenware, Service Ware, Tableware*

No.	Prosedur <i>Cleaning</i>	Selalu dilakukan	Jarang dilakukan	Tidak dilakukan
1.	Menggunakan tanda yang sesuai untuk memberi tahu bahwa proses pembersihan sedang berlangsung	✓		
2.	Remove sisa makanan dari <i>equipment</i> makan dan minum dan buang di tempat sampah yang sesuai	✓		
3.	Meletakkan <i>drain mat</i> dan rak <i>chinaware</i> diatas meja saat melakukan pencucian		✓	
4.	Menggosok wastafel secara menyeluruh dengan chemical pembersih untuk menghilangkan minyak			
5.	Membersihkan <i>food trap</i>	✓		
6.	Membersihkan <i>area rack dishwashing</i>	✓		
7.	<i>Cleaning all storage area</i> dengan <i>dish soap</i> , untuk <i>rack stainless</i> menggunakan <i>metal shine</i> agar terjaga kilau <i>stainless</i>	✓		
8.	Menyimpan bahan pembersih setelah digunakan	✓		

Sumber: Olahan data, 2023

Tabel 7: Prosedur *Polishing Equipment*

No.	Prosedur <i>Polishing</i>	Selalu dilakukan	Jarang dilakukan	Tidak dilakukan
1.	Menyiapkan air panas dalam wadah	✓		
2.	Beri perasan air jeruk nipis		✓	
3.	Meletakkan <i>equipment</i> ke atas uap panas hingga ke seluruh permukaan	✓		
4.	<i>Polish equipment</i> dengan <i>towel cloth</i>	✓		

Sumber: Olahan data, 2022

Tabel 8: Aktivitas *Preparation (set up & clear up)*

No.	Aktivitas <i>Preparation</i>	Selalu dilakukan	Jarang dilakukan	Tidak dilakukan
1.	Mempersiapkan <i>equipment</i> untuk <i>function (Breakfast,Lunch,Dinner)</i>	✓		
2.	Membersihkan dan merapihkan peralatan makan dan minum yang telah selesai dipakai tamu	✓		

Sumber: Olahan data, 2023

Prosedur *Purchase Equipment* dilakukan oleh *Staff Purchasing*, sedangkan tugas *Staff Steward* yaitu merencanakan *replacement* atau pengajuan permohonan pembelian apabila terdapat *equipment* yang jumlahnya (*stock*)berkurang untuk melengkapi persyaratan pembelian dilampirkan data *Lost & Breakage Equipment* dan *Monthly Inventory*.

Tabel 9: Prosedur *Store Requisition Equipment*

No.	Prosedur <i>Store Requisition Equipment</i>	Selalu dilakukan	Jarang dilakukan	Tidak dilakukan
1.	Membuat/mengisi <i>form Store Requisition</i> sesuai kebutuhan	✓		
2.	Meminta <i>approve</i> dari <i>FB Manager</i> dan <i>ExChef</i>	✓		
3.	Setelah di <i>approve</i> mengambil barang di <i>store</i> , dengan menunjukkan <i>form SR</i>	✓		

Sumber: Olahan data, 2023

Tabel 10: Prosedur *Storing & Inventory*

No.	Prosedur <i>Storing & Inventory</i>	Selalu dilakukan	Jarang dilakukan	Tidak dilakukan
1.	Melakukan monitoring <i>equipment</i> pada <i>General Store Steward</i>	✓		
2.	Melakukan pencatatan pada <i>Logbook</i> dan <i>Bincard</i> setelah selesai peminjaman <i>equipment</i>	✓		
3.	<i>Inventory</i> seluruh jenis <i>equipment</i> yang di distribusikan ke outlet	✓		
4.	<i>Inventory</i> seluruh <i>stock equipment</i> yang ada di <i>store</i>		✓	

Sumber: Olahan data, 2022

Tabel 11: Prosedur *Maintenance Equipment Chinaware*

No.	Prosedur <i>Maintenance Equipment Chinaware</i>	Selalu dilakukan	Jarang dilakukan	Tidak dilakukan
1.	Menyusun <i>equipment chinaware</i> tidak terlalu tinggi, minimal 30cm	✓		
2.	Menyimpan <i>equipment chinaware</i> dalam keadaan kering, untuk menghindari melekatnya debu dan kotoran	✓		
3.	Membersihkan kembali <i>equipment chinaware</i> apabila dalam satu bulan tidak digunakan		✓	
4.	Melakukan pengecekan <i>equipment chinaware</i> yang rusak/hilang/pecah dan menyesuaikan jumlahnya dengan data yang ada	✓		
5.	Pencucian kembali <i>equipment chinaware</i> yang masih meninggalkan <i>spot/noda</i>		✓	
6.	Melakukan penyimpanan <i>equipment chinaware</i> sesuai dengan jenis dan tempatnya (<i>Decoy System</i>)		✓	
7.	Merendam <i>equipment chinaware</i> (Soaking) dengan <i>chemical</i> khusus <i>equipment</i> .		✓	

Sumbe : Olahan data, 2023

Tabel-tabel *checklist* di atas adalah seluruh aktivitas yang dilakukan *Steward* dan diantara seluruh aktivitas terdapat masalah pada Prosedur *Maintenance Equipment* yaitu, ada tujuh prosedur *maintenance equipment* yang harus dikerjakan dengan baik oleh setiap *Steward*, namun terdapat empat prosedur yang belum dikerjakan dengan baik antara lain, membersihkan kembali *equipment chinaware* apabila dalam satu bulan tidak digunakan, Pencucian kembali *equipment chinaware*

yang masih meninggalkan *spot/noda*, Melakukan penyimpanan *equipment chinaware* sesuai jenis dan tempatnya (*Decoy System*), Merendam *equipment chinaware* (*Soaking*) dengan *chemical* khusus *equipment*.

Membersihkan kembali *equipment chinaware* apabila dalam satu bulan tidak digunakan. Merupakan salah satu prosedur yang jarang dilakukan karena menurut penulis jam kerja pada *staff steward* yang *incharge* sering mengalami *overload* jam kerja terlebih pada saat *high season* dan *weekend* sehingga prosedur ini menjadi tertunda untuk dilakukan.

Pencucian kembali *equipment chinaware* yang masih meninggalkan *spot/noda*. Menurut hasil observasi penulis ketika adanya *full event* yang dilaksanakan, *steward* yang *incharge* harus segera menyelesaikan pencucian *equipment* yang dipakai setelah *breakfast* sebelum tiba waktu *lunch* sehingga menyebabkan *steward* tidak melakukan *double check equipment* untuk dilakukan pencucian kembali hal ini juga menyebabkan timbulnya *complaint* tamu terutama pada *equipment Tea/Coffe cup* yang biasanya sering meninggalkan noda. Dapat dilihat pada gambar 4.13 bahwa terdapat noda/*spot* pada *chinese teapot*.

Melakukan penyimpanan *equipment chinaware* sesuai dengan jenis dan tempat (*Decoy system*). Prosedur ini jarang dilakukan karena ketika *rush hour breakfast* di restoran *spare equipment chinaware* yang tersedia seringkali habis, maka pada waktu tersebut membuat *steward* tidak melakukan prosedur *decoy system* dengan baik, karena terlalu cepat alur masuk dan keluar *equipment*, dalam hal ini yaitu *equipment* yang di *clear up* dan *equipment* yang akan di *set up*. Gambar 4.14 disamping adalah *Decoy system equipment chinaware* yang harusnya dilakukan sesuai dengan jenis dan tempatnya.

Merendam *equipment chinaware* (*soaking*) dengan *chemical* khusus *equipment*. Berdasarkan observasi penulis penyebab prosedur ini jarang dilakukan karena proses *soaking* membutuhkan waktu lama, sedangkan beberapa *equipment* ada yang dibutuhkan saat itu juga sehingga tidak adanya kesempatan untuk di *soaking*. Hasil dokumentasi dapat dilihat pada gambar 4.15 dibawah ini.

Faktor-Faktor Penyebab tidak dilakukan SOP

Faktor-faktor lain yang menyebabkan *SOP* ini tidak berjalan dengan baik atau tidak dilakukan oleh *Steward*: 1) Kurangnya kontrol dari atasan; 2) Profesionalitas *Steward* (kurangnya *skill*); 3) Kurangnya *Staff Steward* yang bekerja.

Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga informan atas tiga pertanyaan yang diajukan saat *morning shift*. Rangkuman jawaban dari ketiga informan, yaitu:

1. Sebelum melakukan *Maintenance Equipment*, *Steward Attendant* selalu melaksanakan *briefing* agar tugas dan tanggung jawab dapat dilakukan dengan baik dan sesuai arahan, namun saat melakukan *Maintenance Equipment Chinaware* ada *Steward* yang masih belum melakukan pekerjaannya dengan baik.

2. Alasan tidak dilakukan proses *Maintenance Equipment* sebab banyaknya *event* atau adanya *sudden event* akibatnya proses *Maintenance Equipment Chinaware* tidak dilakukan atau tertunda.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, ditemukan bahwa peran *steward* sangat berpengaruh pada operasional di *Food and Beverage Service* Yuan Garden Hotel Pasar Baru yaitu dalam proses *maintenance equipment chinaware, glassware, dan silverware* terutama pada *equipment chinaware* yang menjadi fokus penelitian penulis, namun dalam melakukan proses *maintenance equipment, steward attendant* belum sepenuhnya melakukan sesuai dengan prosedur. Upaya-upaya atau solusi untuk membantu kelancaran operasional di *Food and Beverage Service* Yuan Garden Hotel Pasar Baru sehingga pekerjaan dilakukan dengan maksimal terutama dalam proses *Maintenance Equipment Chinaware* yaitu sebagai berikut.

1. Memberikan *Training Staff* yang akan meningkatkan *skill and knowledge* pada *Steward Attendant*, selain itu agar dapat melaksanakan *Maintenance Equipment* sesuai dengan *SOP*.
2. Perekrutan Tenaga SDM (Sumber Daya Manusia) seperti penambahan *Casual* atau *Steward* yang berpengalaman sesuai kebutuhan hotel terutama pada saat *full event*, dan *high season*.
3. Penempatan Mahasiswa PKL pada divisi *Steward*, selain mendapat pengalaman kerja mahasiswa dapat menambah pengetahuan tentang sistem kerja *Steward*.

SIMPULAN

Pada bagian akhir skripsi ini, merupakan kesimpulan yang penulis rumuskan berdasarkan dari hasil penelitian mengenai “Analisis Peran *Steward* dalam proses *Maintenance equipment* di *Food and Beverage Service* Yuan Garden Hotel Pasar Baru”. Penulis menarik kesimpulan bahwa peran *steward* sangat penting dalam kelancaran operasional di *food and beverage service* Yuan Garden Hotel, dan *maintenance equipment* yang dikerjakan memberi pengaruh yang baik terhadap kualitas *equipment* sehingga dapat digunakan dalam jangka waktu panjang, mengurangi kerusakan yang dapat terjadi, serta menghindari adanya keluhan tamu. Namun dari hasil penelitian observasi dan wawancara penulis menemukan masalah bahwa:

1. *Steward* belum sepenuhnya melakukan *Maintenance Equipment* sesuai dengan *SOP* yang berlaku terutama pada *maintenance equipment chinaware*, hal tersebut disebabkan oleh karena banyaknya *event* yang dilaksanakan, adanya *sudden event*, atau *high season* terutama pada saat *weekend* di hotel, membuat *steward* sering mengalami *overload* pekerjaan sehingga hal ini berdampak pada proses *maintenance equipment* yang dilakukan oleh *steward* yaitu sering tertunda untuk dilaksanakan.
2. Sehingga dengan memberikan *Training Staff Steward*
3. Dan kebijakan dari pihak manajemen hotel untuk melakukan penambahan SDM (Sumber Daya Manusia) seperti *Casual* atau *Staff Steward* yang berpengalaman diharapkan operasional dapat berjalan dengan baik.

Dari hasil penelitian disarankan kepada pihak pengelola usaha untuk mengadakan penambahan tenaga SDM (Sumber Daya Manusia) seperti *Casual*, pihak manajemen dapat melakukan

pembuatan perjanjian kerjasama atau disebut dengan *MOU (Memorandum of Understanding)* dengan SMK Pariwisata atau Sekolah Tinggi Pariwisata agar nantinya para Mahasiswa dapat melaksanakan PKL di Yuan Garden Hotel Pasar Baru Jakarta Pusat sehingga, selain mendapat pengalaman kerja menambah pengetahuan tentang system kerja *Steward*, Mahasiswa dapat membantu kelancaran operasional yang ada di hotel terutama pada divisi *Steward*.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustin, W.S. 2022. Pelaksanaan Tugas Steward di Batiqa Hotel Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa FISIP*, Vol. 9 : Hlm 1-9
- Ananda, Aulia, *et al.* 2022. Peran Food and Beverage Service dalam memberikan Pelayanan untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Mcdonald's Jati Padang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 11 : Hlm 263-277
- Abdi, H. 2021. *Pengertian Analisis Menurut Para Ahli*. Available from: [URL:https://www.liputan6.com/hot/read/4569178/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-kenali-fungsi-tujuan-dan-jenisnya/](https://www.liputan6.com/hot/read/4569178/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-kenali-fungsi-tujuan-dan-jenisnya/) diakses pada 22 Juni 2023, Pukul 15.53
- Anonim.2022. *F&B Service adalah : Pengertian, Tujuan, dan Jenisnya*. Available from: [URL:https://gobiz.co.id/pusat-pengetahuan/fb-service/](https://gobiz.co.id/pusat-pengetahuan/fb-service/) diakses pada 14 Maret 2023, Pukul 09.59
- Anonim, 2019. *Pengertian Departement F&B, Tugas dan Peluangnya di Indonesia*. Available from: [URL:https://bukuwarung.com/fnb-adalah-pengertian-departemen-tugas-dan-peluangnya-di-indonesia/](https://bukuwarung.com/fnb-adalah-pengertian-departemen-tugas-dan-peluangnya-di-indonesia/) diakses pada 22 Maret 2023, Pukul 11.05
- Cahyani, O, D, *et al.* 2021. Penjadwalan Preventive Maintenance dengan Metode Reliability Centered Maintenance pada Stasiun Cabinet PU di PT IJK, *Jurnal Teknoin*, Vol 27 : Hlm 247-255
- Duryat, M, *et al.* 2021. *Mengasah Jiwa Kepemimpinan: Peran Organisasi Kemahasiswaan*. Indaramayu : Adab
- Debby, W. 2020. *Dampak Pengurangan Pramusaji terhadap Kualitas Pelayanan selama Masa Pandemi Covid-19 di Ranotana Café Hotel Gran Puri Manado*. (Tugas Akhir). Manado : Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.
- Fadhli, A. 2017. *Manajemen Stewarding Pariwisata & Perhotelan*. Yogyakarta : Gava Media.
- Faizti, N. 2021. *Mengenal Macam-Macam Analisis Data Kualitatif dalam Penelitian*. Available from: [URL:https://www.duniadosen.com/macam-macam-analisis-data-kualitatif/](https://www.duniadosen.com/macam-macam-analisis-data-kualitatif/) diakses pada 15 Maret 2023, Pukul 09.27
- Fikriansyah, I. 2022. *Maintenance Adalah: Contoh, Tujuan, dan Jenisnya*. Available from: [URL:https://www.detik.com/jabar/berita/d-6252301/maintenance-adalah-arti-contoh-tujuan-dan-jenisnya](https://www.detik.com/jabar/berita/d-6252301/maintenance-adalah-arti-contoh-tujuan-dan-jenisnya) diakses pada 23 maret 2023, Pukul 18.10
- Fandir, A, (2022). *Leadership In Digital Transformation*. KBM Indonesia.
- Hastiningsih, W. T. 2017. *Stewarding*. Sleman : Deepublish.

- Hastuti, S. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Service terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Dafam Roham Syariah, *Jurnal Ekobis Dewantara*. Vol 2 : Hlm 35-48
- Lantaeda, S. B. 2017. Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon, *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 4 : Hlm 1-9
- Lakumbeli, H. 2020. *Peranan Steward dalam Membersihkan Cutteleries agar Terjaga Hygiene dan Sanitasi di Food and Beverage Departement Hotel Renaissance Bali Uluwatu Spa & Resort*. Manado : Jurusan Pariwisata Polteknik Negeri Manado
- Muhaemin, G, et al. 2022. Penerapan Total Productive Maintenance (TPM) pada Perawatan Mesin Cutter di PT. XYZ, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol 8 : Hlm 205-210
- Natasha, S. 2020. Pelaksanaan Tugas Steward di Hotel Grand Central Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa FISIP*, Vol 7 : Hlm 1-15
- Nitasari, W. 2020. Steward Employee Performance Food and Beverage Departement Grand Jatra Hotel Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa UNRI*, Vol 7 : Hlm 1-14
- Pratama, T. 2019. *Stewarding for Restaurant*. Batam : Politeknik Batam
- Riadi, M. 2019. *Tujuan, Fungsi, Jenis dan Kegiatan Perawatan (Maintenance)*. Available from: [URL:https://www.kajianpustaka.com/2019/07/tujuan-fungsi-jenis-dan-kegiatan-perawatan-maintenance.html](https://www.kajianpustaka.com/2019/07/tujuan-fungsi-jenis-dan-kegiatan-perawatan-maintenance.html) diakses pada 23 Maret 2023, Pukul 18.15
- Sandi, Ubaidillah, M. 2017. *Optimalisasi kinerja waiter dalam menangani event meeting pada banquet section di Harris Hotel and Convention Malang*. (Serial Online). Available from : [URL:https://repository.unmuhjember.ac.id/11722/9/ARTIKEL.pdf](https://repository.unmuhjember.ac.id/11722/9/ARTIKEL.pdf) diakses pada 20 Maret 2023, Pukul 22.00
- Septiani, Y, et al. 2020. Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual. *Jurnal Teknologi dan Open Source*, Vol 3 : Hlm 131-143
- Wulansari, D, M, et al. 2019. Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Departement dalam Penerapan Excelent Service di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, Vol 10 No 2 : Hlm 154-161
- Zakky, 2020. *Pengertian Analisis Menurut Para Ahli & Secara Umum*. Available from: [URL:https://www.zonarefrensi.com/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-dan-secara-umum/](https://www.zonarefrensi.com/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-dan-secara-umum/) diakses pada 13 Maret, Pukul 11.56