

Kualitas Pelayanan Bartender di The Lounge Four Point Hotel by Sheraton Surabaya

Meidivva Naraya Sabrina^{1*}, Juhanda²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Jember; meidivvaunyu@gmail.com, juhanda@unmuhjember.ac.id

Abstrak: Judul tugas akhir ini adalah “Kualitas Pelayanan Bartender di The Lounge Four points Hotel by Sheraton Surabaya”. Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan bartender di The Lounge Four Points Hotel by Sheraton Surabaya. Rumusan masalah tugas akhir ini adalah “bagaimana kualitas pelayanan bartender dalam mengoptimalkan pelayanan di The Lounge Four Points Hotel by Sheraton Surabaya” dapat memuaskan dari segi pelayanan, kenyamanan dan presentasi yang menarik. Dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi dan kepustakaan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan Teknik Analisa Deskriptif. Hasil dari tugas akhir ini yaitu kualitas pelayanan bar-tender di The Lounge Four Points Hotel by Sheraton Surabaya adalah sangat memuaskan.

Keywords: Bartender, Kualitas, Pelayanan.

DOI: <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1889>

*Correspondensi: Meidivva Naraya Sabrina

Email: meidivvaunyu@gmail.com

Received: 05-09-2023

Accepted: 17-10-2023

Published: 29-11-2023



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The title of this final assignment is “Quality of Bartender Service at The Lounge Four points Hotel by Sheraton Surabaya”. This final assignment aims to find out the quality of bartender service at The Lounge Four Points Hotel by Sheraton Surabaya. The problem formulation for this final assignment is “how the quality of bartender service in optimizing service at The Lounge Four Points Hotel by Sheraton Surabaya” can be satisfactory in terms of service, comfort and attractive presentation. In writing this final assignment, data collection methods were used by means of interviews, observation, documentation and literature. The data obtained was then analyzed using Descriptive Analysis Techniques. The result of this final assignment is that the quality of bar tender service at The Lounge Four Points Hotel by Sheraton Surabaya is very satisfying.

Keywords: Bartenders, Quality, Service.

Pendahuluan

Pandemi Covid-19 berdampak signifikan pada sektor pariwisata di Indonesia, namun dengan adanya program vaksinasi dan perbaikan situasi pandemi, sektor pariwisata di Surabaya mulai pulih (Zhao, 2018). Salah satu hotel bintang 4 terbaik di Surabaya adalah Hotel Four Points by Sheraton Surabaya, yang menawarkan kenyamanan dan kemudahan bagi para tamu. Hotel ini memiliki departemen food and beverage departement yang bertanggung jawab dalam mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu (Duque, 2020). Section ini terbagi menjadi dua bagian primer, yaitu F&B Product yang mengelola pengolahan makanan dari bahan mentah menjadi hidangan siap saji, dan F&B Service yang bertanggung jawab dalam penghidangan dan penyajian makanan dan minuman kepada tamu (Wang, 2020).

(Atmodjo, 2004) mengemukakan bahwa “Bar adalah suatu tempat yang diorganisasikan secara komersial dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, terdapat baik di dalam sebuah hotel, kadang-kadang berdiri sendiri di luar hotel, di mana seseorang bisa mendapatkan pelayanan segala macam minuman baik yang beralkohol maupun yang tidak beralkohol”.

Bar The Lounge merupakan bagian dari food and beverage service di Four Point Hotel by Sheraton Surabaya, bar tersebut merupakan tempat di mana tamu bisa mendapatkan berbagai macam minuman baik beralkohol maupun non-alkohol (Aborisade, 2022). The Lounge merupakan bar yang melayani pelayanan makanan untuk lunch dan dinner secara ala carte juga tentunya melayani pelayanan minuman mulai dari minuman beralkohol seperti spirit, wine, cocktail, beer, dan lain sebagainya sampai minuman tidak beralkohol seperti kopi, mocktail, teh dan lain sebagainya (Rossi, 2021a).

Menurut (Arianto, 2018) Kualitas layanan dapat diartikan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan serta memenuhi harapan pelanggan tepat waktu. Kualitas layanan berarti semua jenis layanan bisnis selama pelanggan berada dalam bisnis.

Kualitas pelayanan merupakan inti pengalaman pelanggan di The Lounge, membedakan bisnis ini dari yang lainnya (Methi, 2022). Dalam setiap interaksi, upaya berkelanjutan dilakukan untuk memenuhi dan melampaui harapan pelanggan dengan keahlian, keramahan, responsif, dan perhatian terhadap detail. Bartender, sebagai ahli minuman, memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu (Rossi, 2021b). Mereka meracik minuman, mengoperasikan area bar, dan memastikan persiapan serta perawatan yang optimal untuk meningkatkan penjualan.

Penelitian ini akan memfokuskan pada "Kualitas Pelayanan Bartender di The Lounge Four Points Hotel by Sheraton Surabaya." Bartender tersebut memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan berinteraksi langsung dengan tamu. Dengan keahlian mereka, mereka membantu menciptakan.

Metode

Menurut Sugiyono dalam (Gunawan, 2021) Ada dua jenis data. Yaitu secara kualitatif dan kuantitatif. Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono (Gunawan, 2021) merupakan salah satu metode penelitian yang memberikan informasi deskriptif dalam bentuk ucapan atau tulisan dan tentang perilaku objek yang diamati. Data kuantitatif menurut Kasiram Sugiyono dalam (Gunawan, 2021). Penelitian kuantitatif adalah proses pencarian data yang menggunakan keterangan berupa angka sebagai alat untuk menganalisis yang diketahui.

Menurut (Arikunto, 2006) “Sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.” Sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer dan sekunder. Pengertian data primer menurut Sujarweni (dalam Widodo, 2019) merupakan informasi diterima oleh para responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel, atau informasi yang diterima dari sesi tanya jawab yang dilakukan peneliti beserta informan. Informasi yang diperoleh dari informasi dasar ini harus diolah lagi. (Green, 2022) Sumber data yang mengantarkan data langsung ke pengumpul data. Pengertian data sekunder menurut Sujarweni (dalam Widodo, 2019:6) merupakan informasi yang diambil dari register, buku,

laporan keuangan perusahaan yang diterbitkan dalam majalah, laporan pemerintah dan artikel, buku-buku ini tidak butuh diproses ulang.

Teknik Pengumpulan Data

Empat teknik pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini. Yang pertama adalah teknologi perpustakaan menurut Sugiyono (Octandhi, 2019) Sastra mengacu pada kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang dalam situasi sosial yang dikaji. Selain itu, penelitian kepustakaan sangat penting untuk melakukan penelitian karena penelitian tidak dapat dipisahkan dari literatur akademik. Teknik kedua yaitu Teknik Observasi, menurut (Widodo, 2019) teknik observasi adalah teknik yang cara pengumpulan datanya adalah menggunakan cara pengamatan terhadap hal-hal penting atau isu-isu penting selama mengikuti program on the job training di Four Point Hotel by Sheraton Surabaya. Teknik ketiga merupakan teknik wawancara, menurut (Widodo, 2019) teknik wawancara adalah teknik mendapatkan informasi dengan mengisi pertanyaan dan jawaban atau bertanya langsung kepada staf untuk informasi tentang topik tersebut. Teknik terakhir yang peneliti lakukan untuk mengumpulkan data yaitu teknik dokumentasi, menurut (Widodo, 2019) teknik dokumentasi adalah teknologi akuisisi data dengan menggunakan dokumentasi yang diperlukan melalui gambar, video, tulisan untuk membuktikan bahwa informasi yang diberikan oleh penulis adalah benar (populasi, sampel, sampling)

Teknik Analisis Data

Noeng Muhadjir (Rijali, 2018) memperkenalkan konsep analisis data sebagai “upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain (Dudarewicz, 2018). Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.”

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, menurut Sugiyono dalam (Octandhi, 2019) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menentukan keberadaan variabel bebas dengan hanya menggunakan satu variabel atau lebih tanpa perbandingan atau hubungan dengan variabel lain. Variabel independen adalah variabel independen, bukan variabel dependen, karena jika independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen (Buvik, 2018).

Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan bartender menjadi sangat penting karena minuman dan kenyamanan pelanggan merupakan faktor kunci bagi The Lounge (Chen, 2019). Seorang bartender yang baik dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu atau pelanggan dan membuat mereka merasa dihargai, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membantu memperkuat citra dan reputasi The Lounge (Zafer, 2018).

Selain itu, kualitas pelayanan bartender juga dapat mempengaruhi keamanan dan kesehatan pelanggan (John, 2022). Seorang bartender yang memahami tata cara penyajian

minuman dan menjaga kebersihan alat dan bahan dapat membantu mencegah keracunan makanan atau minuman dan memberikan pengalaman yang aman dan menyenangkan bagi pelanggan (Bell, 2022).

Kualitas pelayanan bartender dapat dilihat dari beberapa faktor, di antaranya:

1. Keahlian dan pengalaman: Seorang bartender yang terampil dan berpengalaman dapat memberikan pelayanan yang lebih baik karena ia dapat mempersiapkan minuman dengan tepat dan memberikan saran yang baik kepada pelanggan.
2. Responsif dan ramah: Seorang bartender yang ramah dan responsif terhadap pelanggan dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan dan membuat mereka merasa dihargai.
3. Kualitas minuman: Minuman yang disajikan harus memiliki rasa dan tampilan yang baik, dan harus disajikan dengan benar.
4. Kebersihan dan keamanan: Seorang bartender harus memastikan bahwa area bar termasuk peralatan dan bahan yang digunakan bersih dan aman bagi pelanggan.
5. Kemampuan multitasking: Seorang bartender yang mampu melakukan beberapa tugas sekaligus, seperti melayani beberapa pelanggan sekaligus dan mempersiapkan minuman dengan cepat dan akurat (Green, 2023).
6. Komunikasi yang baik: Seorang bartender yang dapat berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan dan rekan kerja mereka dapat membantu menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan ramah (Starr, 2022).
7. Pengetahuan tentang minuman: Seorang bartender yang memiliki pengetahuan yang baik tentang berbagai jenis minuman, termasuk minuman yang khas dari daerah atau negara asal pelanggan, dapat memberikan saran yang baik dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan (Ham, 2022).

Berdasarkan penjelasan diatas, untuk mengukur kualitas pelayanan bartender di The Lounge, penulis memberikan kuisioner kepada 15 orang tamu yang menjadi responden saat datang ke The Lounge dengan penjabaran seperti berikut:

No.	Pertanyaan	Nilai
1.	Bagaimana etiket pelayanan bartender saat melayani tamu?	89
2.	Apakah bartender mampu menyarankan minuman sesuai dengan kriteria yang diinginkan tamu?	85
3.	Apakah bartender mampu menggunakan bahasa asing untuk berkomunikasi?	85
4.	Apakah bartender mampu untuk melakukan <i>flair bartending</i> ?	83
5.	Bagaimana kualitas bahan dan kebersihan alat yang digunakan bartender untuk membuat minuman?	91
6.	Bagaimana rasa minuman yang dibuat oleh bartender?	92
7.	Bagaimana tampilan minuman yang dibuat oleh bartender?	88

Keterangan : 1. Sangat memuaskan (86-99)
 2. Memuaskan (71-85)
 3. Kurang memuaskan (56-70)
 4. Tidak memuaskan (55)

Nilai dari setiap pertanyaan diperoleh dari rata-rata jawaban para responden. Dan didapatkan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Average} &= \text{Jumlah nilai} / \text{banyaknya data} \\ &= 89 + 85 + 85 + 83 + 91 + 92 + 88 \\ &= 613 / 7 \\ &= 88 \text{ (sangat memuaskan)}\end{aligned}$$

Maka, kualitas pelayanan bartender di The Lounge Four Points Hotel *by* Sheraton Surabaya menurut kuisioner masuk dalam kategori **Sangat Memuaskan**

Simpulan

Dari hasil pengamatan, analisis data serta pembahasan kualitas pelayanan bartender di The Lounge, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Hotel Four Points *by* Sheraton Surabaya mampu menjalankan operasional usahanya dengan baik. Hal tersebut di didukung oleh tempat pelayanan makanan dan minuman dari food & beverage service departement pada section bar, yaitu The Lounge yang dapat memberikan pelayanan yang baik serta sangat memuaskan tamu.
2. Kualitas pelayanan bartender di bar section di The Lounge mengikuti standar kualitas pelayanan yang prima dan hal tersebut sangat menentukan jumlah penjualan minuman, sehingga dapat dikatakan bahwa bartender merupakan unsur penting dalam operasional bar.
3. Pelayanan Bartender dalam meningkatkan pelayanan di The Lounge Four Points Hotel *by* Sheraton Surabaya masuk kategori sangat memuaskan berdasarkan kuisioner yang diujikan kepada para tamu yang menjadi responden ketika datang ke The Lounge.

Daftar Pustaka

- Aborisade, R. A. (2022). "At Your Service": Sexual Harassment of Female Bartenders and Its Acceptance As "Norm" in Lagos Metropolis, Nigeria. *Journal of Interpersonal Violence*, 37(9). <https://doi.org/10.1177/0886260520967748>
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI*. PT Rineka Cipta.
- Atmodjo, M. W. (2004). *BAR, MINUMAN dan PELAYANANNYA*. CV Andi Offset.
- Bell, D. (2022). Alcohol and drug use among bartenders: An at risk population? *Journal of Substance Abuse Treatment*, 139. <https://doi.org/10.1016/j.jsat.2022.108762>

- Buvik, K. (2018). Bartenders as street-level bureaucrats: theorizing server practices in the nighttime economy. *Addiction Research and Theory*, 26(3), 230–237. <https://doi.org/10.1080/16066359.2017.1350654>
- Chen, Y. R. (2019). Individuals in a Romantic Relationship Express Guilt and Devalue Attractive Alternatives after Flirting with a Virtual Bartender. *IVA 2019 - Proceedings of the 19th ACM International Conference on Intelligent Virtual Agents*, 62–64. <https://doi.org/10.1145/3308532.3329420>
- Dudarewicz, A. (2018). Evaluation of on-the-job noise exposure in the case of bartenders. *Medycyna Pracy*, 69(6), 633–641. <https://doi.org/10.13075/mp.5893.00735>
- Duque, E. (2020). Bartenders and customers' interactions. Influence on sexual assaults in nightlife. *Sustainability (Switzerland)*, 12(15). <https://doi.org/10.3390/su12156111>
- Green, J. F. (2022). Smashing Backdoors in and the Wandering Eye: An Introduction to Bartenders' Experiences with Unwanted Sexual Attention while Working in the UK. *Feminist Criminology*, 17(1), 96–115. <https://doi.org/10.1177/15570851211001922>
- Green, J. F. (2023). '.. It Makes Me Want to Shut Down, Cover Up': Female Bartenders' Use of Emotional Labour While Receiving Unwanted Sexual Attention at a Public House. *Sociological Research Online*, 28(3), 775–792. <https://doi.org/10.1177/13607804221091573>
- Gunawan, I. (2021). *Peran Bartender Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Minuman di Suko Wine Lounge Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa*.
- Ham, A. (2022). Reducing Alcohol-Related Violence with Bartenders: A Behavioral Field Experiment. *Journal of Policy Analysis and Management*, 41(3), 731–761. <https://doi.org/10.1002/pam.22365>
- John, N. E. (2022). Personalized Human-Robot Interaction with a Robot Bartender. *UMAP2022 - Adjunct Proceedings of the 30th ACM Conference on User Modeling, Adaptation and Personalization*, 155–159. <https://doi.org/10.1145/3511047.3537686>
- Methi, F. (2022). COVID-19 infection among bartenders and waiters before and after pub lockdown. *Occupational and Environmental Medicine*, 79(1), 46–48. <https://doi.org/10.1136/oemed-2021-107502>
- Octandhi, D. Y. (2019). *Prosedur Kerja Cook Helper dalam penanganan breakfast pada Androwino Bistro Restaurant di Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta*.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal UIN Antasari*, 84.
- Rossi, A. (2021a). Engaged by a Bartender Robot: Recommendation and Personalisation in Human-Robot Interaction. *UMAP 2021 - Adjunct Publication of the 29th ACM Conference on User Modeling, Adaptation and Personalization*, 115–119. <https://doi.org/10.1145/3450614.3463423>
- Rossi, A. (2021b). Investigating Customers' Perceived Sensitivity of Information Shared with a Robot Bartender. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 13086, 119–129. https://doi.org/10.1007/978-3-030-90525-5_11

-
- Starr, E. H. (2022). "Women of ill repute": Pariah femininities, retaliatory violence, and the negotiation of rebel identities among women bartenders. *Gender, Work and Organization*, 29(3), 800–816. <https://doi.org/10.1111/gwao.12812>
- Wang, Z. (2020). Color Blindness Bartender: An Embodied VR Game Experience. *Proceedings - 2020 IEEE Conference on Virtual Reality and 3D User Interfaces, VRW 2020*, 519–520. <https://doi.org/10.1109/VRW50115.2020.00111>
- Widodo, S. A. (2019). *Peran Bartender Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Minuman Di Kawi Sheraton Hotel & Towers Surabaya*.
- Zafer, M. (2018). Bartenders' and Rum Shopkeepers' Knowledge of and Attitudes Toward "Problem Drinking" in Saint Vincent and the Grenadines. *Psychiatric Quarterly*, 89(4), 801–815. <https://doi.org/10.1007/s11126-018-9577-4>
- Zhao, L. (2018). Bartender: A fast and accurate clustering algorithm to count barcode reads. *Bioinformatics*, 34(5), 739–747. <https://doi.org/10.1093/bioinformatics/btx655>