

PERAN BARTENDER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
MINUMAN DI SUKO WINE LOUNGE SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA  
RESORT AND SPA

**Indra Gunawan, Cristian Rizqi A., ST.Par.,M.M**

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

**ABSTRAK**

Judul tugas akhir ini adalah “Peran Bartender Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Suko Wine Lounge Sheraton Mustika Resort And Spa”. Tujuan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana seorang bartender dalam melayani tamu peranan Bartender yaitu menjamin kualitas standar pelayanan diberikan kepada tamu secara optimum sesuai dengan tujuan bisnis hotel serta kualitas cocktail yang dapat dinikmati tamu yang memesan minuman cocktail dengan kualitas dan rasa yang terbaik di setiap cocktail sesuai Standart Recipe Cocktail yang telah ditetapkan di dalam Wine Lounge. Rumusan masalah tugas akhir ini adalah “Bagaimana Peran Bartender Dalam Meningkatkan Kualitas Kenyamanan Pelanggan di Suko Wine Lounge di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa” dapat memuaskan dari segi pelayanan, kenyamanan dan presentasi yang menarik. Teknik pengumpulan data tugas akhir ini menggunakan teknik observation participant yaitu peneliti langsung terlibat dalam objek penelitian di Suko Wine Lounge di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa. Hasil dari tugas akhir ini adalah terdapat peran bartender terhadap kualitas pelayanan, kenyamanan pada saat operasional bar berlangsung.

**Kata kunci** : Bartender, kualitas pelayanan, kenyamanan.

## ABSTRACT

*The title of this final project is "The Role of Bartenders in Improving Service Quality At Suko Wine Lounge Sheraton Mustika Resort And Spa". The purpose of this final project is to find out how a bartender in serving guests the role of a bartender is to guarantee the quality of service standards provided to guests optimally in accordance with the hotel's business objectives and the quality of cocktails that can be enjoyed by guests who order cocktails with the best quality and taste in each cocktail, according to the Standard Cocktail Recipe that has been set in the Wine Lounge. The formulation of the problem in this final project is "How is the Role of Bartenders in Improving the Quality of Customer Comfort at Suko Wine Lounge at Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa" can be satisfactory in terms of service, comfort and attractive presentation. The data collection technique for this final project uses participant observation techniques, where researchers are directly involved in the object of research at the Suko Wine Lounge at Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa. The result of this final project is that there is a bartender's role in service quality, comfort during bar operations.*

**Keywords :** *Bartender, service quality, comfort*

## **1. Pendahuluan**

### **a. Latar Belakang**

Industri Pariwisata merupakan sektor yang memiliki potensi yang sangat besar menjadi salah satu titik terpenting dalam perkembangan ekonomi nasional Negara. Apalagi didukung dengan sektor wisata Indonesia yang cukup banyak diminati baik wisatawan domestik maupun Internasional, sebagai penhasil Devisa Non migas terbesar di Indonesia, maka dibentuklah sarana dan prasarana guna menunjang kebutuhan sektor pariwisata tersebut.

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha industry pariwisata yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang di tujukan kepada para tamu untuk memberikan pelayanan dan kepuasan (satisfaction), baik itu secara fisik, mental atau psikologis maupun merasa aman. Para tamu dapat mempergunakan dan menikmati fasilitas-fasilitas yang ada di dalam hotel, kepuasan tamu merupakan sebuah kesan yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan daripada karyawan, maka dari itu karyawan dari sebuah hotel harus bekerja sesuai dengan kemampuan dalam bidang yang di tekuni atau memiliki keahlian dalam bidang perhotelan, karena dengan adanya keahlian tersebut pada akhirnya akan sangat di butuhkan untuk mencapai suatu keberhasilan dalam menjalankan suatu perusahaan atau usaha dalam bidang perhotelan.

Djanuraga dalam agusnawar (2002:14) menyatakan bahwa “Hotel adalah Suatu bentuk akomodasi yang di kelola secara komersil yang di sediakan kepada orang yang membutuhkannya untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman”.

Berdasarkan pengertian hotel d atas dapat dispulkan bahwa bahwa hotel

merupakan salah satu bentuk akomodasi yang di kelola secara komersil yang menyediakan fasilitas pelayanan penginapan, makanan dan minuman kepada tamu yang tinggal sementara waktu di tempat tersebut. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh sebuah hotel tidak hanya terdapat pada makanan dan minuman sajaakan tetapi juga fasilitas-fasilitas lain yang berhubungan dengan segala sesuatu yang di miliki oleh hotel yang diberikan kepada para tamu, seperti : Swimming pool, Fitness center, Laundry, dan Sebagainya.

Adapun peranan Bartender yaitu menjamin kualitas standar pelayanan diberikan kepada tamu secara optimum sesuai dengan tujuan bisnis hotel serta menjaga dan memelihara konsistensi produk. Dan bertanggung jawab atas seluruh operasional bagian bar dari persiapan , penjagaan par stock , penjagaan peralatan, inventory standart pelayanan ,standart produk dalam memaksimalkan penjualan. Suko Wine Lounge adalah salah satu Lounge yang ada di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa yang melayani makan dan minum breakfast, lunch, dan diner dalam bentuk ala carte bagi tamu hotel dan tamu luar. Maka dari itu penulis mengambil judul "Peran Bartender Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Suko Wine Lounge Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa"

**b. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka di ambil rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana peran bartender dalam meningkatkan kualitas kenyamanan pelanggan di Suko Wine Lounge di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.

## 2. Tinjauan Pustaka

Pariwisata adalah suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang, di luar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji. Selain itu, pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan (Muljadi, 2012:7). Pariwisata adalah keseluruhan hubungan dan gejala-gejala yang timbul dari adanya orang asing dan perjalanannya itu tidak untuk bertempat tinggal menetap dan tidak ada hubungan dengan kegiatan untuk mencari nafkah. Sehingga dalam melakukan perjalanannya tersebut hanya mencari hal-hal yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. (Muljadi, 2009).

Wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan, dalam bahasa Inggris dapat disebut dengan istilah "*travellers*". Wisatawan (*tourist*) adalah setiap orang yang bertempat tinggal di suatu negara tanpa memandang kewarganegaraannya, berkunjung ke suatu tempat pada negara yang sama untuk jangka waktu lebih dari 24 jam yang tujuan perjalanannya dapat diklasifikasikan pada satu hal berikut ini (Muljadi, 2012:7):

## 3. Metode Penelitian

### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan- temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan mengungkapkan gejala secara holistik- kontekstual melalui pengumpulan data

dengan latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai kunci. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif (Sugiyono, 2015:8).

#### b. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian tentang “Penanganan Barang Bawaan Tamu Di Concierge Section Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa”, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Data dalam penelitian kualitatif adalah data yang bersifat deskriptif yang pada umumnya berbentuk kata-kata, gambar-gambar, atau rekaman. Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang sebenarnya terjadi (Sugiyono, 2015:9).

### 3. Hasil Dan Pembahasan

#### a. Sejarah Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort And Spa

Sheraton Mustika *Resort and spa* Yogyakarta merupakan salah satu hotel bintang lima di Yogyakarta yang berdiri di tanah seluas 5,6 hektar yang proyeknya ditangani oleh PT. Kusuma *Property Development* sejak tahun 1992 dan selesai pada bulan September 1997. *Soft opening* diadakan pada tanggal 17 Maret 1997 kemudian melakukan *grand opening* pada tanggal 15 September 1997 yang diresmikan oleh presiden Soeharto.

Pada tahun 2006, Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta tidak beroperasi lagi karena adanya gempa bumi yang terjadi di Yogyakarta pada 27 Mei 2006. Sementara itu karyawan menerima bantuan Marriot Relief Fund yaitu bantuan dari Marriot. Pada saat itu terdapat bagian-bagian bangunan hotel

yang mengalami keretakan. Namun, kerusakan yang diakibatkan oleh bencana tersebut tidaklah besar.

Dengan menutup hotel untuk sementara, maka pihak manajemen hotel melakukan pengecekan dan perbaikan terhadap semua bagian bangunan hotel. Selain itu, Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta menambah jumlah kamar tamu sebanyak 16 kamar di lantai satu. Dan saat ini, di lantai satu terdapat kamar-kamar dengan tipe pool access ataulagoon access yang menjadi salah satu keunikan dari Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta. Tepatnya tepatnya pada tanggal 8 Agustus 2008 , Sheraton Mustika Resort and Spa Yogyakarta dibuka kembali.

Terbentuknya nama Sheraton mustika Resort and spa Yogyakarta yaitu dengan beberapa alasan, antara lain:

- a. Bangunan ini dibuat dalam bentuk resort dan terdapat di sekitar tempat wisata di Yogyakarta, dimana tamu merasa lebih *relax* untuk tinggal apalagi dengan dimanjakan di *Spa*.
- b. Resort ini dimiliki oleh PT. Mustika *Princess* Hotel (*MPH*) yang di pimpin oleh ibu Moeryati Soedibyso sebagai komisaris utama.
- c. Resort ini dikelola oleh manajemen Sheraton *Corporation*, sehingga menjadi bagian Sheraton *Hotels*.

#### b. Peranan Bartender Dalam Meningkatkan Pelayanan di suko wine Lounge

Peranan bartender sangat penting dalam meningkatkan penjualan minuman di bar. Seorang bartender harus dapat melihat kondisi dan situasi di saat melayani tamu yang sedang memesan, yaitu bisa melihat situasi dan kondisi

serta tingkat mabuk tamu pada waktu memberikan minuman campuran supaya tamu yang datang tidak akan *complain* terhadap pelayanan *cocktail* yang telah dipesan oleh tamu. Selain kebutuhan yang harus diketahui oleh seorang bartender, juga harus mengetahui dan menguasai langkah – langkah pelayanan yang akan diberikan kepada tamu. Karena pada umumnya tamu menghabiskan uangnya di bar bila memang mereka mendapatkan apa yang diinginkannya di bar tersebut dan merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh. Pelayanan seorang bartender juga sangat menentukan dalam tingkat penjualan minuman, seorang bartender yang memiliki muka yang ceria, sopan dan ramah akan lebih disukai oleh para tamu ( pengunjung bar ).

**b. Langkah Pelayanan Yang Diberikan Bartender Kepada Tamu**

Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Greeting pada saat tamu datang dengan senyuman.
2. Mempersilahkan duduk jika tamu menuju bar counter.
3. Bartender memberikan list menu food atau beverage.
4. Pada saat tamu membaca menu sebaiknya bartender menjelaskan minuman favorit dan juga menawarkan promo yang berlaku saat itu.
5. Bartender menanyakan minuman favorit tamu supaya bartender dapat menunjukan di menu list sesuai keinginan tamu.
6. Pada saat tamu selesai memesan minuman bartender mengulang pesanan yang di pesan tamu agar tidak terjadi kesalahan order
7. pada saat pembuatan minuman, bartender melakukan aktraksi atau membuat minuman di depan tamu agar tamu tertarik dan



terkesan. hal tersebut termasuk dalam meningkatkan pelayanan.

8. Pada saat minuman selesai di buat saat menyerahkan minuman Bartender mengucapkan enjoy your drink.
9. Bartender Menemani tamu dengan cara berbincang-bincang dengan tamu yang sedang menikmati minumannya disekitar bar counter hal tersebut di lakukan Agar tamu tidak merasa bosan.
10. Pada saat minuman sisa setengah bartender menanyakan kualitas dari minuman tersebut. Agar tidak terjadi perubahan rasa kualitas minuman yang tercampur dengan air es sehingga minuman menjadi tidak sesuai dengan kualitas.
11. dan pada saat minuman habis Bartender melakukan clear up sambil menawarkan minuman agar memesan minuman lagi. hal ini dilakukan agar tamu memesan lagi.
12. Pada saat tamu meminta bil, bartender menanyakan pembayaran dengan kartu kredit, cash, atau room cash. setelah pembayaran selesai pada saat tamu meninggalkan bar, bartender mengucapkan terimakasih atas kedatangannya.

c. Analisa Deskriptif Peranan Bartender Dalam Meningkatkan Pelayanan di suko wine Lounge

Peranan bartender sangat penting dalam meningkatkan penjualan minuman di bar. Seorang bartender harus dapat melihat kondisi dan situasi di saat melayani tamu yang sedang memesan, yaitu bisa melihat situasi dan kondisi serta tingkat mabuk tamu pada waktu memberikan minuman campuran supaya tamu yang datang tidak akan *complain* terhadap pelayanan *cocktail* yang telah

dipesan oleh tamu. Selain kebutuhan yang harus diketahui oleh seorang bartender, juga harus mengetahui dan menguasai langkah – langkah pelayanan yang akan diberikan kepada tamu. Karena pada umumnya tamu menghabiskan uangnya di bar bila memang mereka mendapatkan apa yang di inginkannya di bar tersebut dan merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh. Pelayanan seorang bartender juga sangat menentukan dalam tingkat penjualan minuman, seorang bartender yang memiliki muka yang ceria, sopan dan ramah akan lebih disukai oleh para tamu.

#### **d. Hal - Hal Yang Dilakukan Bartender Dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu**

Adapun hal-hal yang dilakukan bartender dalam meningkatkan pelayanan tamu yang berada di Suko wine lounge adalah sebagai berikut: Membuat minuman yang dipesan khusus oleh tamu Bartender membuat minuman yang tidak terdapat didalam menu sehingga tamu merasa senang dan merasa dipenuhi seluruh keinginannya.

- 1) Menjadi teman bicara yang baik  
Menemani tamu dengan cara berbincang-bincang dengan mereka yang sedang menikmati minumannya disekitar bar counter.
- 2) Memberikan peralatan yang dibutuhkan tamu tanpa diminta
- 3) Langkah yang tepat dengan memberikan barang sebelum tamu meminta seperti extra ashtray, matches, tissue saat tamu bersin atau barang-barang yang lain dapat membuat tamu terkesan terhadap pelayanan bartender Memberikan Senyum yang tulus dapat membuat tamu merasa nyaman dan puas akan pelayanan yang diberikan oleh bartender.
- 4) Mengingat nama tamu dan menu favoritnya  
Dengan mengingat nama serta menu minuman yang sering dipesan oleh

tamu dapat menjadikan tamu tersebut puas akan pelayanan dan merasa diperhatikan.

- 5) Menjaga kebersihan dan kerapian selama operasional

Penampilan bartender yang menarik dan tetap terjaga akan menimbulkan daya tarik sendiri terhadap tamu yang datang.

- 6) Mengembalikan barang tamu apabila tertinggal

Barang tamu yang tertinggal di simpan di pantry dan dikembalikan saat tamu tersebut datang lagi tanpa harus diminta oleh tamu tersebut.

mengatasi tamu yang mabuk di bar Apabila melihat gejala akan mabuk, bartender berbicara dengankata-kata sopan bahwa minuman yang dipesan sudah habis agar mencegah tidak lebih parah. Seorang bartender dapat meminta bantuan kepada duty manager untuk memberi pengertian kepada tamu tersebut agar tidak terjadi salah paham. Jika tamu sudah mabuk, bartender dapat meminta bantuan kepada satpam untuk mengantarkan tamu ke kamar serta mencari identitas tamu untuk mengurus hal – hal lain seperti pembayaran dan keselamatannya.

Kordinasi dengan *Waiter and waitress* yang kurang harmonis Seorang bartender harus dapat bekerjasama dengan *waiter and waitress* karena apabila terjadi ketidakhormonisan maka akan mengganggu kelancaran service. *Service* (pelayanan) yang baik didukung oleh kerjasama yang baik pula antara *waiter and waitress* dengan bartender itu sendiri.

- 7) Stock minuman yang kurang

Apabila stock minuman kurang dan menipis, bar manager bersama – Bersama bartender dapat mengajukan permintaan ke gudang, karena

bartender yang akan mengolah minuman tersebut dan secara langsung bartender menggunakannya untuk melayani tamu.

## .5. Kesimpulan Dan Saran

### a. Kesimpulan

Dari hasil pengamatan, pengumpulan data serta pembahasan cara kerja bartender dalam melayani tamu di Suko Wine Lounge maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa merupakan salah satu Business hotel yang ada di Yogyakarta dan berklasifikasi bintang lima (\*\*\*\*\*) yang mampu menjalankan operasional usaha dengan baik, dengan tingkat *occupancy* 100 % serta memiliki salah satu outlet dari *food & beverage service* yaitu Suko Wine Lounge yang mampu memberikan pelayanan yang baik serta kepuasan terhadap tamu.
2. Bar merupakan salah satu bagian dari Food and Beverage Department yang dapat memberikan income yang cukup besar bagi hotel jika dikelola secara profesional.
3. Pelayanan seorang bartender sangat menentukan tingkat penjualan minuman, sehingga bartender dapat dikatakan sebagai unsur penting dalam operasional bar.
4. Atraksi dari para bartender dapat menarik perhatian tamu, dimana tamu merasa puas karena tidak hanya disuguhkan berbagai macam minuman tetapi juga mendapatkan kepuasan dan suasana yang berbeda dari atraksi tersebut.
5. Peranan bartender sangat penting dalam meningkatkan penjualan minuman di bar.

6. Seorang bartender harus dapat melihat kondisi dan situasi di saat melayani tamu yang sedang memesan, yaitu bisa melihat situasi dan kondisi serta tingkat mabuk tamu pada waktu memberikan minuman campuran supaya tamu yang datang tidak akan complain terhadap pelayanan cocktail yang telah dipesan oleh tamu.
7. Pelayanan seorang bartender juga sangat menentukan dalam tingkat penjualan minuman,

b. Saran

Pada kesempatan ini penulis juga ingin memberikan masukan atau saran yang mungkin dapat menjadi pertimbangan bagi manajemen Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa, yaitu :

1. Dengan melihat perkembangan kota Yogyakarta yang semakin pesat khususnya di bidang bisnis, destinasi wisata pihak manajemen kiranya menambah fasilitas yang ada dengan harapan agar tidak kalah bersaing dengan hotel – hotel lainnya.
2. Suatu bar harus mempunyai sarana dan prasarana yang baik untuk kelancaran operasional, baik itu fasilitas perlengkapan maupun organisasinya.
3. Melakukan penambahan SDM baik sebagai pegawai, training maupun casual karena jumlah SDM yang sangat terbatas dapat menghambat operasional bar.
4. Peralatan yang di gunakan khususnya di suko wine lounge sudah tidak layak di gunakan.
5. Mengganti peralatan bar yang dengan peralatan yang baru.

Penggunaan alat-alat yang tidak sesuai dengan kegunaannya.



#### DAFTAR PUSTAKA

sugiyono (2011). metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d .bandung alfabeta

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian manajemen. Bandung: Alfabeta

sujaweni( 2014). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. VW Sujarweni

Sugiyono.(2011), metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d Penerbit Alfabeta,  
CV. Bandung

Soekresno dan Pendit (1998:4) pmusaji Food & Beverage Service jakata pt.gamedia  
pustaka utama.

Tjiptono, Fandy. (2001). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset.Yogyakarta.

<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>

<https://www.marriott.com/hotels/travel/subsi-sheraton-surabaya-hotel-and-towers>

<https://chairani18.wordpress.com/about/pengertian-food-beverage>

