

PERAN BARTENDER TERHADAP KUALITAS COCKTAIL DI FAIRWAY LOUNGE
BAR NILAI SPRINGS RESORT HOTEL MALAYSIA

Muh.Firdaus Dedy Pratama, Hadi Jatmiko, SST, Par

Program Studi Diploma III Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Judul tugas akhir ini adalah “Peran Bartender Terhadap Kualitas Cocktail Di fairway Lounge Bar Nilai Springs Resort Hotel Malaysia”. Tujuan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana seorang bartender menjaga 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 di tetapkan di dalam Fairway Lounge Bar. Rumusan masalah tugas akhir ini adalah “Bagaimana Peran peran bartender terhadap kualitas cocktail di Fairway Lounge Bar Nilai Springs Resort Hotel Malaysia” yang dapat selalu dinikmati tamu secara memuaskan dari segi rasa, aroma dan presentasi yang menarik. Teknik pengumpulan data tugas akhir ini menggunakan teknik observation participant yaitu peneliti langsung terlibat dalam objek penelitian di Fairway Lounge Bar Nilai Springs Resort Hotel Malaysia. Hasil dari tugas akhir ini adalah terdapat peran bartender terhadap kualitas cocktail pada saat operasional bar berlangsung.

Kata kunci : Bartender, Kepuasan, Cocktail



ABSTRACT

The title of this last assignment is “the role of bartender about cocktail’s quality in Fairway Lounge Bar Nilai Springs Resort Hotel Malaysia”. The purpose is for knowing how to bartender taking care the cocktail’s quality so every guest can feel the best cocktail in every glass and agree with Standart recipe cocktail in that bar. The key problem about this last assignment “how is the role the role of bartender about cocktail’s quality in Fairway Lounge Bar Nilai Springs Resort Hotel Malaysia” that always can enjoyed in the best way from the taste, flavour, and interesting presentation. This accumulation technique is using observation participant technique which is the researcher is following the research directly in fairway lounge bar. The result is there will be the role of bartender about cocktail’s quality when the operational work hour.

Key Words : Bartender, Satisfaction, Cocktail



1. Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Industri Pariwisata merupakan sektor yang memiliki potensi yang sangat besar menjadi salah satu titik terpenting dalam perkembangan ekonomi nasional negara. Apalagi di dukung dengan sektor wisata Malaysia yang cukup banyak diminati banyak wisatawan domestik maupun internasional, Sebagai penghasil devisa non migas terbesar di Malaysia, maka dibentuklah sarana dan prasarana guna menunjang kebutuhan sektor pariwisata tersebut.

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha industri pariwisata yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang ditunjukkan 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 ditekuni atau memiliki keahlian dalam bidang perhotelan, karna dengan adanya keahlian tersebut pada akhirnya akan sangat di butuhkan untuk mencapai suatu keberhasilan dalam menjalankan suatu perusahaan atau usaha dalam bidang perhotelan.

Malaysia adalah sebuah negara di Asia Tenggara, terletak sebagian di semenanjung daratan Asia dan sebagian pada sepertiga bagian utara pulau Kalimantan. Malaysia Barat berbagi perbatasan dengan Thailand, yang dihubungkan oleh jalan lintas dan jembatan (Malaysia-Singapore Second Link) ke negara pulau Singapura, dan memiliki garis pantai di Laut Tiongkok Selatan dan Selat Malaka. Malaysia Timur (Kalimantan) berbatasan dengan Brunei dan Indonesia.

Dalam upaya untuk diversifikasi ekonomi dan membuat ekonomi Malaysia kurang bergantung pada ekspor pemerintah telah mendorong untuk meningkatkan pariwisata di Malaysia. Sebagai hasilnya, pariwisata telah menjadi sumber pendapatan terbesar ketiga Malaysia dari

pendapatan dari valuta asing, dan menyumbang 7% dari perekonomian Malaysia pada 2005. Pada 2011, Malaysia berada di urutan ke-9 di antara negara-negara yang paling sering dikunjungi di dunia, setelah Jerman.

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 di atas dapat di simpulkan bahwa hotel merupakan salah satu 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 saja, akan tetapi juga fasilitas-fasilitas lain yang berhubungan dengan segala sesuatu yang dimiliki oleh hotel yang diberikan kepada para tamu. Seperti : swimming pool, fitness center, laundry, restaurant, bar dan sebagainya.

Untuk Nilai Springs Resort Hotel Malaysia adalah satu satunya resort hotel berbintang empat di wilayah Nilai, Negeri sembilan Malaysia. Dibangun pada bulan agustus 2006 oleh Tan sri Gan Gong Seng dan selesai pada tahun 2008 nilai springs menjadi sebuah hotel berbintang 4 dengan total 183 kamar dengan berbagai fasilitas lain seperti swimming pool, spa treatment, golf area bar dan restaurant serta fasilitas sport centre. Di nilai springs resort hotel ini terdapat banyak sekali department dan salah satunya adalah food and beverage department dimana penulis melakukan penelitian di department tersebut dan mengambil bar section. Food and beverage department sendiri merupakan department yang sangat mutlak dimana setiap hotel pasti memerlukan penyediaan makanan dan minuman. Maka food and beverage department disini adalah sebuah departemen di dalam hotel yang bertugas menyediakan makanan dan minuman kepada semua tamu baik dari dalam maupun luar hotel yang yang

datang ke hotel. Terdiri dari food and beverage product yang mengelola semua makanan dan food and beverage service yang berhubungan dengan tamu dan terdiri dari banquet, restaurant, room service dan bar. Penulis sendiri melakukan penelitian di bar section yang menyediakan berbagai minuman seperti cocktail, mocktail serta coffee, tepatnya di fairway lounge bar nilai springs resort hotel malaysia. Fairway lounge sendiri adalah sebuah lounge bar yang menyediakan minuman beralkohol ataupun tidak beralkohol serta menyediakan beberapa makanan ringan dan makanan berat. Fairway lounge bar mempunyai kapasitas 110 tempat duduk dan dibagi menjadi dua tempat yaitu ruangan ber AC dan terrace yang dapat digunakan sebagai tempat merokok, jam operasional fairway lounge adalah dari jam 05.00 pm – 01.00 am.

Adapun peranan bartender yaitu menjamin kualitas standart minuman cocktail yang akan diberikan kepada tamu secara optimal 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.

Fairway Lounge Bar adalah lounge yang ada di Nilai Springs Resort Malaysia yang melayani makan dan minum saat dinner saja dalam bentuk ala carte bagi tamu hotel maupun luar hotel. Maka dari itu penulis mengambil judul “PERAN BARTENDER TERHADAP KUALITAS COCKTAIL DI FAIRWAY LOUNGE BAR NILAI SPRINGS RESORT HOTEL MALAYSIA”.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka diambil dua rumusan masalah, antara lain :

Bagaimana peran bartender terhadap kualitas cocktail di Fairway Lounge Bar Nilai Springs Resort Hotel Malaysia.

2. Tinjauan Pustaka

Pariwisata adalah suatu aktifitas 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).

Pariwisata adalah rangkaian aktivitas dan penyediaan layanan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi dan layanan lain yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seorang atau kelompok orang. Perjalanan yang dilakukannya untuk sementara waktu saja meninggalkan tempat tinggalnya dengan maksud beristirahat, berbisnis atau untuk maksud lainnya. Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari suatu tempat ke tempat lain dngan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata.

3. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sulastiyono (2006:300) Dalam tehnik ini terdapat 3 metode yang digunakan dalam pengambilan data. Antara lain adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Metode observasi adalah melakukan pengamatan langsung terhadap obyek atau bar yang ditinjau.

Misalnya : data mengenai tugas bartender pada saat jam operasional di bar berlangsung

2. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu melakukan wawancara secara langsung, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada pihak karyawan (yang dianggap mewakili) Bar/Bartender yang ditinjau.

Misalnya : Melakukan wawancara dengan para senior tentang bagaimana prosedur menjaga kualitas cocktail yang baik.

3. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah rekomendasi juga didasari oleh pengetahuan teori yang berkaitan dengan pengelolaan usaha Restoran.

Misalnya : membaca dan memahami buku mengenai pariwisata maupun semua pengertian hotel dan juga *food and beverage department* dan juga mencari informasi dari internet

4. peran bartender terhadap kualitas *cocktail* di fairway lounge Nilai Springs Resort Hotel Malaysia

Peranan bartender sangat penting terhadap kualitas cocktail di Fairway lounge Nilai Springs Resort Hotel Malaysia. Bartender harus mampu menjaga kualitas *cocktail*, sehingga tidak terjadi perbedaan rasa dan tampilan dalam setiap penyajiannya. Penulis mengamati bahwa fairway lounge bar sangat memperhatikan kebutuhan tamu, seperti minuman *cocktail*. Hal ini bertujuan agar tamu merasa nyaman dan loyal.

Peranan Bartender terhadap kualitas *cocktail* di Fairway lounge Nilai Springs Resort Hotel Malaysia terlihat dalam pembuatannya yang mampu menerapkan semua langkah-langkah dan cara dalam peracikan *cocktail* yang tepat dalam penyajian *cocktail*. Kualitas *cocktail* yang di maksud dalam hal ini adalah kualitas *cocktail* yang memiliki rasa yang sama,

dan tampilan yang seragam dalam setiap penyajiannya meskipun bartender yang menyajikannya berbeda. Hal ini yang menjadikan Fairway Lounge harus memiliki *standart recipe* yang ketat dan harus mampu dilaksanakan dengan baik, sehingga Fairway Lounge Bar Mampu bersaing dengan bar-bar hotel lain yang ada di Malaysia.

Meskipun terkadang *bartender* ketika jam operasional terkadang harus menjadi kasir dikarenakan kurangnya sumber daya manusia atau staff yang ada disana, hal itu yang menjadikan pekerjaan *bartender* sedikit kurang efisien ketika membuat minuman *cocktail* karna disatu waktu harus melayani proses pembayaran disaat yang bersamaan. Namun meski terkadang hal seperti itu dapat terjadi kualitas *cocktail* yang disajikan harus memenuhi *standart recipe* dan layak untuk dihidangkan kepada tamu yang memesan minuman.

Peranan Bartender terhadap kualitas *cocktail* di Fairway lounge Nilai Springs Resort Hotel Malaysia sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa bartender yang belum menerapkan standar resep yang sudah ditetapkan, sehingga masih terdapat perbedaan kualitas *cocktail* yang dihasilkan antara bartender satu dengan lainnya. Oleh karena itu diperlukan standard dalam pembuatan *cocktail* di Fairway lounge Nilai Springs Resort Hotel Malaysia yang terlihat dalam langkah – langkah sebagai berikut di bawah ini.

4.1 Standard kualitas *cocktail* di Fairway lounge Nilai Springs Resort Hotel Malaysia

Dalam membuat minuman *cocktail* banyak yang perlu diperhatikan sehingga minuman *cocktail* yang disajikan kepada setiap tamu dapat memberikan rasa dan presentasi yang memuaskan kepada setiap tamu dan tidak pernah ada perubahan meskipun banyak dari beberapa bartender di fairway lounge yang membuat *cocktail-cocktail* tersebut. Karena dalam pembuatan *cocktail* tersebut terdapat *standart recipe* tetap terhadap cara pembuatan minuman *cocktail* tersebut yang harus selalu diikuti. Berikut adalah beberapa langkah yang harus diperhatikan dalam menjaga kualitas *cocktail* :

- a. Preparation (persiapan)

Preparation bermakna sebelum membuat sebuah minuman kita harus menyiapkan peralatan seperti blender, shaker, knife long barspoon, strainer dan bahan-bahan yang akan digunakan seperti buah, sirup, liquer (minuman beralkohol), soda dan yang lainnya . Dalam hal preparation kita perlu membersihkan perlengkapan dan bahan-bahan terutama bahan-bahan yang akan digunakan seperti buah-buahan segar. Untuk sirup homemade atau buatan sendiri sangat disarankan untuk membuatnya lebih awal agar tidak masih panas ketika akan membuat minuman cocktail sehingga dapat mempengaruhi kualitas rasa cocktail itu sendiri.

b. Teknik pembuatan

Teknik pembuatan sendiri adalah cara membuat minuman cocktail yang memiliki berbagai teknik pembuatan sehingga rasa yang dihasilkan mempunyai rasa serta tekstur tersendiri seperti :

- 1) Blending : teknik membuat minuman dengan mencampur berbagai bahan minuman menggunakan alat yaitu blender. Tujuannya adalah agar minuman yang dihasilkan ber tekstur lebih lembut karena semua bahan hancur menjadi satu.
- 2) Shaking : teknik membuat minuman dengan mencampur berbagai bahan minuman menggunakan alat yaitu shaker. tujuannya agar minuman lebih dingin dari biasanya karena semua bahan kan dikocok didalam shaker sehingga rasa yang dihasilkan begitu menyatu dan menyegarkan tetapi tidak bertekstur hancur dan sedikit menghasilkan sedikit foam.
- 3) Layering : teknik membuat minuman dengan cara menciptakan sebuah warna yang terpisah tidak bercampur sehingga terkesan seperti sebuah pelangi
- 4) Muddling : teknik membuat minuman dengan menghancurkan bahan-bahan seperti buah segar agar sari buah tersebut lebih terasa saat di minum.
- 5) Stirring : teknik membuat minuman dengan cara mencampur semua bahan- bahan

kemudian diaduk.tujuannya agar ice cube atau es batu tidak terlalu mencair ketika proses pembuatan minuman berlangsung

c. Presentation

Presentation atau presentasi adalah proses terakhir dalam membuat minuman dimana sebelum mempresentasikan atau menyajikan kepada tamu sebagai bartender harus menghias atau memberikan garnish pada minuman tersebut agar terkesan lebih cantik dan tamu semakin senang ketika meminumnya. Garnish biasanya terbuat dari kulit buah atau buah itu sendiri atau pun menggunakan beberapa aksesoris lain tergantung dari standart setiap bar.

4.2 Metode Bartender dalam menguasai Standart Recipe Cocktail di Fairway lounge

Nilai Springs Resort Hotel Malaysia

Bartender merupakan ujung tombak dalam operasional suatu bar, bartender dituntut mampu memberikan semua kebutuhan tamu sesuai dengan peranannya. Contohnya seperti kualitas cocktail yang baik, maka bartender dituntut harus mampu menguasai standart recipe. Standart recipe memiliki kegunaan untuk menjaga keseragaman rasa dan tampilan dalam penyajian cocktail. Maka bartender dituntut untuk mampu dalam menguasai standart recipe yang sudah ditetapkan. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melatih para bartender dalam menguasai standart recipe.

Test drink merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk melatih para bartender. Dengan cara bartender membuat suatu cocktail dengan standart recipe yang sudah ditentukan kemudian menyajikan cocktail tersebut lalu menunjukkannya kepada para bartender lainnya untuk dinilai rasa serta tampilannya. Cara ini selalu dilakukan secara berkala,yaitu setiap1 minggu sekali. Hal ini dilakukan untuk memastikan setiap bartender sudah mampu menerapkan standart recipe yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Melakukan trail dan briefing. Trail adalah pengenalan secara langsung, sedangkan briefing adalah menyampaikan. dalam hal ini trail dan briefing yang dimaksud adalah bartender membuat dan menyajikan suatu cocktail serta memberikan standart recipe secara detail kepada seluruh staff food and beverage service. Cocktail tersebut ditunjukkan kepada seluruh staff dan melakukan pengenalan cocktail dari segi rasa, tampilan serta harga. Cara ini biasanya dilakukan selama 1 bulan sekali dan dilakukan secara berkala. Hal ini dilakukan untuk memberikan pengenalan mengenai cocktail of the month, yang biasanya akan dikeluarkan 1 bulan sekali. Trail dan briefing ini juga bertujuan untuk memberikan pengarahan kepada para staff untuk menjual atau melakukan promo penjualan cocktail. hal ini juga berguna untuk mendapatkan income pada bar.

Melakukan praktek pengenalan cara untuk membuat dan menyajikan cocktail. Kegiatan ini rutin dilakukan oleh captain bar, untuk memastikan bahwa dalam cara pembuatan dan penyajian cocktail tidak salah. Hal ini mempengaruhi rasa dan tampilan cocktail apabila cara pembuatan dan penyajian cocktail salah. Yang dimaksud dengan cara ini adalah para bartender diberikan pengenalan mengenai cara pembuatan dan penyajian cocktail apakah dengan tehnik blending, shaking, stirring atau layering.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Ringkasan dari hasil analisis deskriptif, pengumpulan data serta pembahasan cara kerja bartender saat melayani tamu dalam segiminuman di fairway lounge maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Fairway lounge adalah salah satu section di food and beverage service department. Fairway lounge adalah sebuah lounge bar yang menyediakan fasilitas makanan dan

minuman dengan berkonsep sport moto Gp yang menyediakan minuman non alkohol dan alkohol terutama internasioanl cocktail, serta makanan ala carte’.

2. Peranan Bartender terhadap kualitas cocktail terlihat dalam pembuatannya yang mampu menerapkan semua langkah-langkah dan cara dalam peracikan cocktail yang tepat dalam penyajian cocktail. Kualitas cocktail yang di maksud dalam hal ini adalah kualitas cocktail yang memiliki rasa yang sama, dan tampilan yang seragam dalam setiap penyajiannya meskipun bartender yang menyajikannya berbeda.
3. Peranan Bartender terhadap kualitas cocktail di Fairway lounge Nilai Springs Resort Hotel Malaysia sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa bartender yang belum menerapkan standar resep yang sudah ditetapkan, sehingga masih terdapat perbedaan kualitas coacktail yang dihasilkan antara bartender satu dengan lainnya. Oleh karena itu diperlukan standard dalam pembuatan coacktai di Fairway lounge Nilai Springs Resort Hotel Malaysia yang terlihat dalam langkah – langkah sebagai berikut :
Preparation (persiapan), Tehnik Pembuatan, Presentation.

5.2 Saran

Pada kesempatan ini penulis juga ingin memberikan masukan atau saran yang mungkin dapat menjadi pertimbangan bagi manajemen Nilai Springs Resort Hotel Malaysia, yaitu :

4. Meningkatkan kedislipinan Bartender dalam penerapan standar resep cocktail, sehingga perannya dalam meningkatkan kualitas cocktail menjadi baik dan optimal
5. Menjaga distribusi bahan baku pembuatan caoctail di Fairway lounge Nilai Springs Resort Hotel Malaysia, sehingga menjaga kualitas coacktail yang akan di buat oleh Bartender.

Penambahan Peralatan bagi Bartender dalam menunjang kinerjanya serta Fasilitas yang ada di Fairway lo

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar (2002), tata graha hotel. Jakarta : Gramedia pustaka umum

Batafi, wishnu Hs al.2006. housekeeping department – floor & public area job description and standart operating procedure, bandung : alfabeta

Damardjati, R S. 1973.istilah istilah dunia pariwisata. Jakarta : PT.pradnya paramita

<https://id.wikipedia.org/wiki/Cocktail>

https://id.wikipedia.org/wiki/Pariwisata_di_Malaysia

<http://mycrewbar.blogspot.com/2015/09/jenis-jenis-bar.html>

Human Resources Department Nilai springs resort hotel malaysia

Mertayasa, agus.2012.food and beverage service operational yogyakarta Cv andi Offset

Soekresno 2001 manajemen food and beverage service hotel jakarta PT. Gramedia pustaka utama

Suwithi, Ni wayan 2008 akomodasi perhotelan. Direktorat pembinaan sekolah menengah kejuruan

Sugiyono. 2011, metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan RnD penerbit alfabeta, CV bandung

unge Nilai Springs Resort Hotel Malaysia agar tamu yang datang lebih nyaman.

