

BAB 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 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 :

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

1.3 Tujuan Penelitian

1. Sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (Amd.Par)
2. Mengetahui bagaimana peran bartender terhadap kualitas cocktail di Fairway Lounge Bar Nilai Springs Resort Hotel Malaysia
3. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab bartender di Fairway lounge Bar Nilai Springs Resort Hotel Malaysia

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat kepada pihak-pihak yang berkaitan antaranya :

1. Manfaat bagi penulis
Sebagai penambah wawasan dan pengetahuan tentang *food and beverage service* khususnya cara menjaga kualitas cocktail dan mengenal secara langsung peralatan dan perlengkapan dalam operasional bar di dalam hotel. Menambah pengalaman sebagai bekal di masa yang akan datang. Dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab bartender di Fairway lounge Bar Nilai Springs Resort Hotel Malaysia serta dapat mempraktikkan langsung materi perkuliahan ke dunia kerja nyata.
2. Bagi Perguruan Tinggi
 - a. Sebagai pengetahuan dalam dunia bartender sehingga dapat diterapkan pada saat praktek di akademik dan untuk mengenal lebih luas di bidang perhotelan

secara bertahap yang senantiasa mampu mengurangi kecanggungan siswa bila terjun di masyarakat.

- b. Dapat menjadi sumber referensi karya ilmiah
3. Bagi hotel
 - a. Hasil laporan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan terkait dengan bartender agar dapat memberikan informasi yang bermanfaat di masa mendatang
 - b. Mempermudah dan mempercepat kinerja operasional di Fairway Lounge Bar Nilai Springs Resort Hotel Malaysia
 - c. Dapat meningkatkan kerja sama antara hotel dan universitas

1.5 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan berturut-turut, dimulai pada tanggal 4 September 2019 sampai dengan 4 maret 2020. Dengan mengambil lokasi penelitian sebagai berikut :

Nama lokasi : PT 4770, Nilai Springs 71800 Putra Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia.

Telp : +6068502288

Fax : +6068502299

Website : www.nilaisprings.com.my

Email : hotel@nilaisprings.com.my

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis data

Definisi data menurut Ruslan (2006:28) adalah sebagai berikut :

a. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang abstrak (*intangibel*) atau tidak terukur seperti ingin menjelaskan atau disebut juga data yang bersifat uraian. Misalnya : sejarah berdirinya Nilai Springs Resort Hotel Malaysia.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang konkret (*tangible*) dan terukur seperti menjelaskan jumlah karyawan di Nilai Springs Resort Hotel Malaysia, tingkat kunjungan tamu yang makan dan minum di restoran setiap harinya, jumlah meja dan kursi di restoran.

1.6.2 Sumber data

Definisi sumber data menurut Ruslan (2006:29) adalah sebagai berikut :

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi. Misalnya : data hasil dari wawancara dengan *Director of Food Beverage, Manager Food and Beverage, Manager outlet* yang berkaitan dengan informasi tentang peran bartender terhadap kualitas cocktail di Fairway Lounge Bar Nilai Springs Resort Hotel Malaysia.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data dalam bentuk yang sudah jadi atau tersedia melalui publikasi dan informasi yang di keluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk modal, perbankan, dan keuangan. Misalnya: dari buku tentang pariwisata, laporan akhir, internet dll.

1.7 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

1.8 Metode Analisis Data

1.8.1 Metode Penelitian Deskriptif

Tehnik yang digunakan dalam menganalisa data ini adalah untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menguraikan secara sistematis data yang diperoleh pada saat kegiatan *on the job training*.

1.9 Tehnik Analisis SWOT

Menurut Sulastiyono (2006:290) menjelaskan Analisis SWOT merupakan singkatan dari Kekuatan (*Strenghts*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunities*), dan Ancaman (*Threats*). Cara ini adalah sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komprehensif dan akurat tentang usaha yang sedang dilaksanakan.

