

Peranan Bartender Dalam Penanganan Pemesanan Minuman di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam

The Role of Bartenders in Handling Beverage Orders at D'Nest Bar & Grill at Crown Vista Hotel Batam

Syafruddin Rais

Program Studi Food and Beverages Management ,Politeknik Pariwisata Batam

Diterima 25 September 2018 / Disetujui 29 November 2018

ABSTRACT

Due to the important of bar in giving beverage service, a bar is required for having an operational standard procedure in giving the service to the guest so that each guest will get the same service without any distinction. It is very helpful in making the service being successful so it is expected that the guests will get what they expect and avoid complaint. So in this paper, the author interests to conduct a research about the way of Bartenders in handling the beverages' orders made by guests in D'Nest Bar and Grill Crown Vista Hotel.

Type of data that will be used in this research are Qualitative data, data which is not containing numbers and can't be counted. The data can be described in a detail and clear form. The data includes an overview of Vista Hotel and interview result which conducted with the bartender and guest. Quantitative data, data in numbers form which can be calculated or processed mathematically and statistically for drawing a conclusion. The taken data comes from the processed questioners about the guests' opinion toward bartender service in handling beverages' order. Data collecting technique in this research the author uses probability samples. According to Indriantoro and Supomo (1999:122), each population has the same probability to be taken as a sample. A representative sample is shown by an estimating statistic sample toward population parameter accurately and precisely. By the limitation of time, energy and cost, the author distributes the questioners of 70 respondents by the result of 2% Indriantoro and Supomo (1999:125) the number of the guest of D'Nest Bar and Grill Crown Vista hotel Batam. Data analysis technique this research is based on descriptive analysis, such as by describing, explaining the problem completely, and the obtained questioners which relates to the research problem during the research is conducted.

Keywords: *Bartender, ordering, beverage*

ABSTRAK

Mengingat pentingnya bar dalam memberikan pelayanan minuman, maka bar dituntut mempunyai standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan minuman terhadap tamu sehingga antara tamu yang satu dengan yang lain akan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa ada perbedaan. Hal tersebut sangat membantu sekali dalam mensukseskan pelayanan yang diberikan sehingga diharapkan tamu akan mendapatkan sesuai dengan keinginan dan menghindari adanya keluhan (*complaint*). Sehingga penulis tertarik untuk meneliti penanganan Bartender Dalam Melakukan pemesanan Minuman Yang Dilakukan Oleh Tamu di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil beberapa masalah penting dalam Jenis-jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Data kualitatif, yaitu data yang tidak berbentuk angka-angka dan tidak dapat dihitung melainkan berupa uraian yang dapat dijabarkan secara rinci dan jelas, untuk menarik suatu simpulan. Data tersebut mencakup gambaran umum Hotel Vista, hasil wawancara dengan bartender dan tamu. Data kuantitatif, yaitu berupa data dalam bentuk angka yang dapat dihitung atau diolah secara matematis atau statistik untuk menarik suatu simpulan. Data yang di ambil adalah data hasil pengolahan kuisioner tentang pendapat tamu terhadap peran bartender dalam melakukan pemesanan minuman. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel probabilitas, dalam buku Indriantoro dan Supomo (1999, p.122) menyatakan bahwa setiap eleven populasi mempunyai probabilitas yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Sampel yang representatif ditunjukkan dengan estimasi statistik sampel terjadap parameter populasinya secara akurat dan presisi. Dalam keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya maka, dalam pengambilan sampel penulis hanya

menyebarkan kuisioner 70 responden dari hasil 2% Indriantoro dan Supomo (1999, p. 125) jumlah tamu yang datang ke D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam.

Kata Kunci : Bartender, Pemesanan, Minuman

*Korespodensi Penulis:

E-mail: rais@btp.ac.id

PENDAHULUAN

Dewasa ini industri pariwisata begitu banyak dan semakin berkembang dengan pesat, terutama di bidang akomodasi hotel. Dari hotel berbintang hingga hotel melati saling berkompetisi dengan menawarkan dari harga hingga fasilitas yang menarik agar wisatawan sebagai tamu dapat memilih sendiri hotel sesuai dengan keinginannya untuk aktifitasnya.

Pada umumnya tamu memilih hotel bukan hanya ingin tidur, makan dan minum di hotel tetapi juga ingin dihargai, diperhatikan, dilayani dengan baik dan merasa nyaman selama berada di hotel, sehingga akan menimbulkan rasa kepuasan untuk tamu tersebut, karena telah mendapatkan apa yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginannya yang wajib bagi dirinya.

Melihat begitu pentingnya kepuasan bagi tamu, maka banyak hotel mulai meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditentukan, terutama *food and beverage service* agar lebih profesional dalam memberikan pelayanan makan dan minum kepada tamu. Salah satunya adalah di *bar section*. Dimana bar menyediakan minuman baik yang beralkohol maupun non alkohol. Dimana bar merupakan salah satu seksi yang penting di hotel dalam memberikan pelayanan minuman sehingga tamu akan merasakan kesenangan dan merasa mendapatkan sesuai dengan keinginannya sehingga tamu akan menjadi loyal dan akan menjadi tamu langganan (*repeat guest*).

Mengingat pentingnya bar dalam memberikan pelayanan minuman, maka bar dituntut mempunyai standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan minuman terhadap tamu sehingga antara tamu yang satu dengan yang lain akan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa ada perbedaan. Hal tersebut sangat membantu sekali dalam mensukseskan pelayanan yang diberikan sehingga diharapkan

tamu akan mendapatkan sesuai dengan keinginan dan menghindari adanya keluhan (*complaint*). Sehingga penulis tertarik untuk meneliti penanganan Bartender Dalam Melakukan pemesanan Minuman Yang Dilakukan Oleh Tamu di D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel. Pokok Permasalahan D’Nest Bar & Grill Hotel Crown Vista Batam.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil beberapa masalah penting dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana penanganan pemesanan minuman oleh tamu pada D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam?
2. Bagaimana Persepsi tamu terhadap bartender dalam penanganan pemesanan minuman di D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel

TUJUAN DAN MAFAAT PENELITIAN

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui penanganan pemesanan minuman oleh tamu pada D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam.
- b. Untuk mengetahui bagaimana persepsi tamu terhadap bartender dalam penanganan pemesanan minuman di D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam

Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana penanganan seorang bartender dalam menangani pemesanan minuman di D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam, apakah sesuai dengan prosedur dan juga untuk mengetahui bagaimana persepsi tamu terhadap bartender.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian dilakukan di D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel dimana berlokasi di Komplek Top View Garden Sungai Ladi

Batam. Crown Vista Hotel Batam terletak sangat strategis dan mudah dijangkau dari berbagai arah di Kota Batam dan juga sangat berdekatan dengan Negara Singapura dan Malaysia. Hotel Vista berdiri pada tahun 2002 di Batam dan diresmikan pada tanggal 07 Agustus 2002.

Jenis-jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data kualitatif

Data kualitatif, yaitu data yang tidak berbentuk angka-angka dan tidak dapat dihitung melainkan berupa uraian yang dapat dijabarkan secara rinci dan jelas, untuk menarik suatu simpulan. Data tersebut mencakup hasil wawancara dengan bartender dan tamu.

2. Data kuantitatif

Data kuantitatif, yaitu berupa data dalam bentuk angka yang dapat dihitung atau diolah secara matematis atau statistik untuk menarik suatu simpulan. Data yang di ambil adalah data hasil pengolahan kuisisioner tentang pendapat tamu terhadap peran bartender dalam melakukan pemesanan minuman.

a. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang dipergunakan dalam pengumpulan data adalah :

a. Observasi

Yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung tentang penanganan pemesanan minuman yang dilakukan oleh tamu dan bagaimana seorang bartender dalam menangani permasalahan yang terjadi pada saat pemesanan minuman.

b. Wawancara

Yaitu menanyakan langsung pada pihak terkait dengan bar manager, dimana dengan mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian yang akan ditulis seperti bagaimana *standard operational procedure* yang dilakukan oleh bartender dalam menangani pemesanan minuman serta bagaimana standar yang dilakukan dalam menangani permasalahan yang terjadi pada saat pemesanan minuman yang dilakukan oleh tamu.

c. Kuisisioner

Penulis membuat kuisisioner untuk dibagikan kepada tamu-tamu sebagai responden untuk mendapatkan data atau informasi dari beberapa pertanyaan yang diajukan didalam angket. Jenis pertanyaan kuisisioner ini menggunakan skala pengukuran yang penulis ambil adalah skala likert sugiarto (2002, p. 94), dimana metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert, sehingga dikenal dengan setuju atau ketidaksetujuannya terhadap subyek, obyek, atau kejadian tertentu. Nama lain dari skala Likert adalah *Summated Rating Method*. Skala Likert umumnya menggunakan lima (5) point penilaian, yaitu :

Sangat bagus	= 5
Bagus	= 4
Tidak Pasti	= 3
Tidak Bagus	= 2
Sangat Tidak Bagus	= 1

Metode pengambilan sampel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel probabilitas, dalam buku Indriantoro dan Supomo (1999, p.122) menyatakan bahwa setiap eleven populasi mempunyai probabilitas yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Sampel yang refresentatif ditunjukkan dengan estimasi statistic sampel terjadap parameter populasinya secara akurat dan presisi.

Dalam keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya maka, dalam pengambilan sampel penulis hanya menyebarkan kuisisioner 70 responden dari hasil 2% Indriantoro dan Supomo (1999, p. 125) jumlah tamu yang datang ke D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam.

Teknik Analisis

Penelitian ini didasarkan pada analisis deskriptif yaitu dengan cara memaparkan, menjelaskan dengan lengkap masalah-masalah dan data kuisisioner yang didapatkan selama peneliti melakukan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam menangani pemesanan minuman di Bar, seorang Bartender harus mampu menciptakan dan memelihara suasana Bar yang baik. Dalam suasana Bar yang baik dan harmonis para tamu dapat beristirahat atau duduk sambil

menghilangkan rasa lelah atau sekedar menikmati suasana yang nyaman sambil menikmati minuman segar. Oleh karena itu Bartender harus dapat menjamu setiap tamu dengan tidak membedakan satu sama yang lain dengan cara sopan dan ramah, hal itu akan sangat membantu dalam meningkatkan penjualan minuman serta memberikan rasa puas kepada tamu.

Di *D'Nest Bar & Grill* tamu dapat menikmati minuman di *bar counter*, *dimeja* yang disediakan disekitar counter bar sambil menikmati musik baik dari CD maupun live music, dalam operasionalnya tiga staf didalam *Bar Counter* dan staf lainnya berada diluar *Bar Counter*.

Berikut akan dijelaskan penanganan pemesanan minuman di *D'Nest Bar & Grill*:

- 1) Proses pembuatan minuman
Untuk minuman *soft drinks* disajikan dengan *highballs glass* kemudian diisi dengan es secukupnya dan dilengkapi dengan *straw*.
Untuk minuman *highballs* seperti : Gin-tonic, Whiskey-cola, Rum-cola, dan lain-lain disajikan dengan *highballs glass*, kemudian diisi es, dilengkapi dengan *straw* dan *stirrer*.
Untuk minuman *cocktails* seperti : daiquiri, margarita, whiskey sour, dan lain-lain disajikan dengan *cocktail glass*.
Untuk *Special drinks* yaitu minuman special dari Hotel Vista Batam disajikan didalam buah kelapa muda seperti : Sunset, Cocoloco, Golden deer, Paradise dan lain-lain, untuk minuman Hurricane dan Valentino disajikan didalam buah nenas, kemudian semua minuman tersebut dihiasi dengan bunga dan *garnish* yang terbuat dari irisan *Sunkist* dan semangka serta dilengkapi dengan *straw* dan *stirrer*.
Dalam pembuatan minuman campuran ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu :
 - a. Mempersiapkan peralatan dan perlengkapan untuk membuat minuman.
 - b. Mengambil minuman-minuman yang akan dipakai dalam pembuatan minuman.
 - c. Resep merupakan ketentuan yang menjadi pedoman dalam pembuatan minuman campuran.
 - d. Menggunakan jigger dalam mengukur bahan-bahan secara tepat.
 - e. Untuk menghindari kontaminasi rasa antara satu minuman dengan minuman yang lain, kita harus memakai peralatan yang bersih dan tepat.

- 2) Prosedur Menyajikan Minuman
Semua penyajian minuman di *D'Nest Bar & Grill* disertai dengan kacang sebagai penemannya.
Untuk tamu yang ada di *Bar Counter*, setelah minuman selesai dibuat, sajikan minuman tersebut dengan dialasi *coaster* dengan logo yang menghadap ke tamu.
Untuk tamu yang ada dimeja, minuman akan disajikan oleh staff bar yang bertugas diluar *counter* dengan menggunakan *tray*.
Minuman akan disajikan kepada wanita lebih dahulu, atau kepada tamu yang lebih tua.
Setelah menyajikan minuman, jangan lupa mengucapkan: *enjoy your drink sir/madam!*" atau dengan mengucapkan: *"have a nice drink sir/madam!"*.
Jika minuman tamu sudah hampir habis tanyakan apakah tamu ingin menambah minuman lagi, dengan mengucapkan: *"would you like another drink sir?"*
- 3) Proses Pembayaran
Apabila tamu sudah selesai menikmati minumannya dan tamu tidak berkenan menambah minuman, maka tanyakanlah dengan sopan apakah *billnya* akan diminta, untuk tamu yang terdiri dari beberapa orang kita perlu menanyakan apakah *billnya* menjadi satu atau terpisah.
Adapun proses pembayaran yang biasa dipergunakan pada *D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam* adalah :
 - a. *Cash* (tunai)
 - Mengambil *captains order* yang telah disusun dimeja kasir kemudian diserahkan kekasir untuk dibuatkan rekening tamu (*bill*)
 - Mengecek rekening tamu apakah sesuai dengan minuman yang dipesan tamu.
 - Membawa rekening tamu dengan menggunakan *bill cover*
 - Mempersilahkan tamu untuk memeriksa jumlahnya
 - Mengambil pembayaran dari tamu dan mengecek jumlah uang yang diberikan oleh tamu.
 - Minta dengan sopan kepada tamu untuk menunggu sebentar selama rekeningnya diproses
 - Menyerahkan uang yang diberikan tamu dikasir dan menunggu kembaliannya jika ada.

- Menyerahkan uang kembalian serta rekening asli kepada tamu dan minta tamu mengeceknya apakah sudah sesuai dengan yang tercantum dalam rekening
- Mengucapkan terima kasih atas kedatangan tamu minum dibar.

b. *Room Charge*

Proses pembayaran dengan system *room charge* hamper sama dengan system pembayaran cash hanya pada waktu menyerahkan rekening tamu kita meminta dengan sopan kepada tamu untuk menuliskan nama lengkap, nomor kamar, dan tanda tangan.

Kemudian menyerahkan rekening yang sudah ditandatangani kekasir untuk diperiksa, apakah tamu tersebut memang tinggal di hotel dan apakah nomor kamarnya sudah benar.

Pembayaran dengan system *room charge* salinan rekeningnya tidak diberikan kepada tamu karena akan dimasukkan kejumlah pembayaran harga kamar.

c. *Credit Card* (kartu kredit)

Proses pembayaran dengan kartu kredit adalah sebagai berikut :

- Mengambil rekening tamu dikasir
- Berikan rekening pada tamu dan meminta dengan sopan untuk memeriksa jumlahnya
- Menerima kartu kredit tamu dan minta kepada tamu untuk menunggu selama kasir memproses pembayarannya
- Menyerahkan kartu kredit tamu dikasir untuk di *imprint*
- Mengambil faktur untuk kartu kredit kemudian minta tanda tangan tamu
- Menyerahkan faktur kekasir untuk mengecek tandatangan tamu agar sesuai dengan yang ada di kartu kredit
- Memberikan salinan faktur dan kartu kredit kepada tamu, faktur yang asli akan disimpan oleh kasir
- Mengucapkan terima kasih kepada tamu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengambilan jumlah responden dalam analisa pembahasan masalah adalah sebanyak 70 responden berdasarkan tamu yang datang ke D'Nest Bar & Grill. Hasil penelitian tentang persepsi tamu terhadap bartender dalam penanganan pemesanan minuman yang dilakukan oleh bartender adalah sebagai berikut

1. Persepsi Tamu Terhadap Keandalan (*Realibility*) Bartender Dalam Memberikan Pelayanan Yang Cepat dan Benar.

Pengetahuan tamu terhadap keandalan bartender sangat penting dalam memberikan pelayanan yang cepat dan benar sesuai dengan menu yang dipesan. Berikut ini data tentang persepsi tamu terhadap pelayanan yang cepat dan benar yang diberikan di D'Nest Bar & Grill di Hotel Vista Batam sebagai berikut :

Tabel 1.

Persepsi Tamu Terhadap Keandalan (*Reability*) Bartender Dalam Pelayanan yang Cepat dan Benar

Kategori Persepsi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Bagus	16	22,86%
Bagus	28	40%
Cukup	20	28,57%
Tidak Bagus	6	8,57%
Sangat Tidak Bagus	0	0,00%
TOTAL	70	100,00%

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2017

Pada table 1 diatas, didapatkan 70 responden hanya 16 responden yang menyatakan sangat bagus atau 22.86 % dan 28 responden menyatakan bagus atau 40 %.Alasan dari responden adalah waktu dan kecepatan hasil minimum yang dipesan membutuhkan waktu yang stabil.Adapun responden lainnya terdapat 20 responden atau 28.57 % yang menyatakan cukup sedangkan 6 responden menyatakan tidak bagus atau 8.57 %.Bila dianalisa menggunakan skala likert maka jumlah skor yang didapat hanya 264 dengan nilai rata-rata 3.78 yang berarti bagus reability secara keseluruhan.

2.Persepsi Tamu Terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dalam Pelayanan Yang Diberikan Tepat Waktu.

Pelayanan yang diberikan pada tepat waktu sangat penting bila tamu yang ingin minum di D'Nest Bar & Grill agar mereka tidak menunggu lama dan dapat menikmati minuman yang dipesan tepat dengan waktu yang diinginkan oleh tamu.Berikut ini data tentang

persepsi tamu terhadap pelayanan yang tepat waktu.

Tabel 2
 Persepsi Tamu Terhadap Daya Tanggap
 (*Responsiveness*) Pelayanan
 Yang Tepat Waktu

Kategori Persepsi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Bagus	16	22.86%
Bagus	30	42.86 %
Cukup	22	31.42 %
Tidak Bagus	2	2.86 %
Sangat Tidak Bagus	0	0,00%
TOTAL	70	100,00%

Sumber : Hasil Pengolahan data primer, 2017

Pada table 2 diatas, didapatkan 70 responden hanya 16 responden yang menyatakan sangat bagus atau 22.86 % dan 30 responden menyatakan bagus atau 42.86 %.Alasan dari responden adalah waktu dan kecepatan daya tanggap pelayanan membutuhkan waktu yang stabil. Adapun responden lainnya terdapat 22 responden atau 31.42 % yang menyatakan cukup sedangkan 2 responden menyatakan tidak bagus atau 2.86 %.Bila dianalisa menggunakan skala likert maka jumlah skor yang didapat hanya 270 dengan nilai rata-rata 3.9 yang berarti sangat bagus daya tanggap secara keseluruhan.

3. Persepsi Tamu Terhadap Kepastian (*Assurance*) Pengetahuan Dan Kepercayaan Diri Bartender.

Kepercayaan diri dari seorang bartender sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu dan pengetahuan dalam memberikan drink list yang akan dipesan oleh tamu sehingga bartender dapat memberikan yang terbaik kepada tamu,agar tamu merasa puas.Berikut ini data tentang persepsi tamu terhadap pengetahuan dan kepercayaan diri seorang bartender sebagai berikut:

Tabel 3
 Persepsi Tamu Terhadap Kepastian
 (*Assurance*) Pengetahuan dan
 Kepercayaan Diri Bartender

Kategori Persepsi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Bagus	24	34.29 %
Bagus	32	45.71 %
Cukup	12	17.14 %
Tidak Bagus	2	2.86 %
Sangat Tidak Bagus	0	0,00%
TOTAL	70	100,00%

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2017

Pada table 3 diatas, didapatkan 70 responden hanya 24 responden yang menyatakan sangat bagus atau 34.29 % dan 32 responden menyatakan bagus atau 45.71 %. Alasan dari responden adalah kepastian dan kepercayaan diri pelayan sangat stabil. Adapun responden lainnya terdapat 12 responden atau 17.14 % yang menyatakan cukup sedangkan 2 responden menyatakan tidak bagus atau 2.86 %. Bila dianalisa menggunakan skala likert maka jumlah skor yang didapat hanya 288 dengan nilai rata-rata 4.11 yang berarti sangat bagus kepastian dan percaya diri bartender.

4.Persepsi Tamu Terhadap Empati (*Empathy*) Bartender Kepada Perhatian Individu Tamu Secara Khusus,Kebutuhan Tamu.

Perhatian individu, Keinginan,kebutuhan,dan perasaan tamu sangat penting dalam suatu pelayanan agar dalam pelayanan yang diberikan kepada tamu selama di dalam hotel tersebut akan memberikan kepuasan kepada tamu dan akan meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu tersebut. Berikut ini data tamu tentang perhatian bartender kepada keinginan kebutuhan dan perasaan tamu sebagai berikut:

Tabel 4
 Persepsi Tamu Terhadap Empati (*Empathy*)
 Seorang Bartender Kepada
 Perhatian Individu Tamu Secara
 Khusus, Kebutuhan Tamu.

Kategori Persepsi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Bagus	26	37.14 %
Bagus	30	42.96 %
Cukup	10	14.29 %
Tidak Bagus	4	5.71 %
Sangat Tidak Bagus	0	0,00%
TOTAL	70	100,00%

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2017

Pada table 4 diatas, didapatkan 70 responden hanya 26 responden yang menyatakan sangat bagus atau 37.14 % dan 30 responden menyatakan bagus atau 42.86 %. Alasan dari responden adalah perhatian individu tamu sangat stabil. Adapun responden lainnya terdapat 12 responden atau 17.14 % yang menyatakan cukup sedangkan 4 responden menyatakan tidak bagus atau 5.71 %. Bila dianalisa menggunakan skala likert maka jumlah skor yang didapat hanya 288 dengan nilai rata-rata 4.11 yang berarti sangat bagus perhatian pelayan kepada tamu.

5. Persepsi Tamu Terhadap Penampilan Fisik (*Tangibles*) Bartender

Penampilan fisik seorang bartender sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu agar seorang pelayan harus dapat selalu siap melayani tamu kapan saja, oleh karena itu dibutuhkan fisik yang baik agar pelayanan yang diberikan dapat baik pula. Berikut ini data tamu tentang penampilan fisik seorang bartender sebagai berikut:

Tabel 5
 Persepsi Tamu Terhadap Penampilan Fisik
 (*Tangibles*) dari Bartender

Kategori Persepsi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Bagus	20	28.57 %
Bagus	30	42.86 %
Cukup	18	25.71 %
Tidak Bagus	2	2.86 %
Sangat Tidak Bagus	0	0,00%
TOTAL	70	100,00%

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2017

Pada table 5 diatas, didapatkan 70 responden hanya 20 responden yang menyatakan sangat bagus atau 28.57 % dan 30 responden menyatakan bagus atau 42.86 %. Alasan dari responden adalah penampilan fisik pelayanan sangat stabil. Adapun responden lainnya terdapat 18 responden atau 25.71 % yang menyatakan cukup sedangkan 2 responden menyatakan tidak bagus atau 2.86 %. Bila dianalisa menggunakan skala likert maka jumlah skor yang didapat hanya 278 dengan nilai rata-rata 4.0 yang berarti sangat bagus penampilan fisik bartender kepada tamu.

6. Persepsi Tamu Terhadap Kualitas Minuman (*Quality Of Drinks*)

Kualitas minuman suatu bar di hotel akan berpengaruh terhadap *revenue*/pendapatan. Jika kualitas minuman yang disediakan di hotel maka secara sendirinya marketing atau pemasaran minuman di suatu hotel akan berjalan sendirinya oleh para tamu tersebut kepada rekan-rekan bisnisnya ataupun kerabatnya. Berikut ini data tentang persepsi tamu tentang kualitas minuman yang tersedia sebagai berikut:

Tabel 6
 Persepsi Tamu Terhadap Kualitas Minuman
 (*Quality Of Drinks*)

Kategori Persepsi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Bagus	22	31.43 %
Bagus	36	51.43 %
Cukup	8	11.43 %
Tidak Bagus	4	5.71 %
Sangat Tidak Bagus	0	0,00%
TOTAL	70	100,00%

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2017

Pada table 6 diatas, didapatkan 70 responden hanya 22 responden yang menyatakan sangat bagus atau 31.43 % dan 36 responden menyatakan bagus atau 51.43 %. Alasan dari responden lainnya terdapat 8 responden atau 11.43 % yang menyatakan cukup sedangkan 4 responden menyatakan tidak bagus atau 5.71 %. Bila dianalisa menggunakan skala likert maka jumlah skor yang didapat hanya 290 dengan nilai rata-rata 4.1 yang berarti sangat bagus kualitas minuman yang diberikan.

7. Persepsi Tamu Terhadap Penampilan Pelayanan (*Standard Grooming*)

Berdasarkan analisa peneliti salah satu faktor penting dalam memperoleh kesuksesan dalam operasional pelayanan di D’Nest Bar & Grill adalah penampilan atau *standard grooming/apprance*. Hal ini telah diatur atau dijadikan pedoman standar bagi pelayanan D’Nest Bar & Grill. Berikut ini data tentang persepsi tamu terhadap penampilan pelayanan sebagai berikut:

Tabel 7
 Persepsi Tamu Terhadap Penampilan Pelayanan (*Standard Grooming*)

Kategori Persepsi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Bagus	22	31.43 %
Bagus	26	37.14 %
Cukup	20	28.57 %
Tidak Bagus	1	1.43 %
Sangat Tidak Bagus	1	1.43 %
TOTAL	70	100,00%

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2017

Pada table 7 diatas, didapatkan 70 responden hanya 22 responden yang menyatakan sangat bagus atau 31.43 % dan 26 responden menyatakan bagus atau 37.14 %. Alasan dari responden adalah standar grooming sangat stabil. Adapun responden lainnya terdapat 20 responden atau 28.57 % yang menyatakan cukup sedangkan 1 responden menyatakan tidak bagus atau 1.43 %. Bila dianalisa menggunakan skala likert maka jumlah skor yang didapat hanya 277 dengan nilai rata-rata 4.0 yang berarti sangat bagus penampilan pelayan.

8. Persepsi Tamu Terhadap Penataan Dan Suasana D’Nest Bar & Grill (*Lay Out And Decoration*)

Kenyamanan tamu dapat dilihat dari penataan dan suasana D’Nest Bar & Grill yang ada. Hal ini sangat penting agar tamu dapat nyaman menikmati minuman dan suasana yang ada apabila pihak hotel mampu menjaga dan menyediakan maupun mengatur *lay out* dari Pub dengan keadaan tempatnya. Berikut ini data tamu tentang persepsi tamu terhadap lingkungan D’Nest Bar & Grill sebagai berikut:

Tabel 8
 Persepsi Tamu Terhadap Penataan Dan Suasana D’Nest Bar & Grill (*Lay Out And Decoration*)

Kategori Persepsi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Bagus	16	22.86 %
Bagus	29	41.43 %
Cukup	19	27.14 %
Tidak Bagus	6	8.57%
Sangat Tidak Bagus	0	0.00 %
TOTAL	70	100,00%

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2017

Pada tabel 8 diatas, didapatkan 70 responden hanya 16 responden yang menyatakan sangat bagus atau 22.86 % dan 29 responden menyatakan bagus atau 41.43 %. Alasan dari responden adalah suasana D’Nest Bar & Grill sangat stabil. Adapun responden lainnya terdapat 19 responden atau 27.14 % yang menyatakan cukup sedangkan 6 responden menyatakan tidak bagus atau 8.57 %. Bila dianalisa menggunakan skala likert maka jumlah skor yang didapat hanya 265 dengan nilai rata-rata 3.7 yang berarti cukup penataan dan suasana D’Nest Bar & Grill.

9. Persepsi Tamu Terhadap Kebersihan Peralatan D’Nest Bar & Grill (*Hygiene and Cleaning D’Nest Bar & Grill*)

Kebersihan peralatan minuman ataupun kebersihan tempat merupakan salah satu persyaratan yang harus dimiliki oleh pub di hotel berbintang. Kontrol dari manajemen sangat penting terhadap standar hygiene dan sanitasi di setiap pub yang ada baik melalui pelatihan maupun evaluasi. Berikut ini data

tentang persepsi tamu terhadap kebersihan peralatan dan D’Nest Bar & Grill sebagai berikut:

Tabel 9
 Persepsi Tamu Terhadap Kebersihan Peralatan dan D’Nest Bar & Grill (*Hygiene And Cleaning D’Nest Bar & Grill*)

Kategori Persepsi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Bagus	40	57.14 %
Bagus	22	31.43 %
Cukup	8	11.43 %
Tidak Bagus	0	0.00 %
Sangat Tidak Bagus	0	0.00 %
TOTAL	70	100,00%

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2017

Pada tabel 9 diatas, didapatkan 70 responden hanya 40 responden yang menyatakan sangat bagus atau 57.14 % dan 22 responden menyatakan bagus atau 31.43 %. Alasan dari responden adalah kebersihan D’Nest Bar & Grill sangat stabil. Adapun responden lainnya terdapat 8 responden atau 11.43 % yang menyatakan cukup. Bila dianalisa menggunakan skala likert maka jumlah skor yang didapat hanya 312 dengan nilai rata-rata 4.5 yang berarti sangat bagus kebersihan peralatan dan D’Nest Bar & Grill.

10. Persepsi Tamu Terhadap Fasilitas Hiburan Musik (*Entertainment music Facility*)

Kepuasan tamu tidak hanya pada kualitas minuman tapi juga pada hiburan musik yang dapat dilihat dan didengarnoleh tamu di dalam D’Nest Bar & Grill. Hiburan musik yang ada dapat dinikmati oleh tamu, yang mana musik tersebut adalah musik band maupun karaoke serta musik DJ. Berikut ini data tentang

persepsi tamu terhadap hiburan musik sebagai berikut:

Tabel 10
 Persepsi Tamu Terhadap Hiburan Musik (*Entertainment Music Facility*)

Kategori Persepsi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Bagus	40	57.14 %
Bagus	22	31.43 %
Cukup	6	8.57 %
Tidak Bagus	2	2.86 %
Sangat Tidak Bagus	0	0.00 %
TOTAL	70	100,00%

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2017

Pada tabel 10 diatas, didapatkan 70 responden yang menyatakan sangat bagus atau 57.14 % dan 22 responden menyatakan bagus atau 31.34 %. Alasan dari responden adalah hiburan musik sangat baik. Adapun responden lainnya terdapat 6 responden atau 8.57 % yang menyatakan cukup sedangkan 2 responden menyatakan tidak bagus atau 2.86 %. Bila dianalisa menggunakan skala likert maka jumlah skor yang didapat 310 dengan nilai rata-rata 4.4 yang berarti sangat bagus hiburan music.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Setelah penulis melakukan penelitian mengenai “Penanganan Bartender Dalam Melakukan Pemesanan Minuman Yang Dilakukan Oleh Tamu di D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam”mulai dari melakukan observasi sampai dengan penulis memaparkan segala permasalahan dan jawaban sampai dengan analisa masalah, maka penulis mengambil kesimpulan dari tugas yaitu :

- Persiapan bar meliputi beberapa tahapan dimulai pada saat pengambilan kunci, penyiapan-penyiapan barang-barang untuk keperluan D’Nest Bar & Grill, persiapan areal kerja, peralatan dan perlengkapan kerja, seperti minuman, meja, kursi, dan lain-lain termasuk kebersihan dan kerapiannya.
- Penanganan pemesanan minuman meliputi menerima pemesanan minuman, proses

pembuatan minuman, prosedur menyajikan minuman serta proses pembayaran.

- c. Nilai rata-rata sebesar 3,78 dimana berdasarkan Skala Likert dapat disimpulkan bahwa keandalan bartender dalam pelayanan yang cepat dan benar sudah baik.
- d. Nilai rata-rata sebesar 3,9 dimana berdasarkan Skala Likert dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bartender tepat waktu sudah baik.
- e. Penilaian tamu terhadap kepastian pengetahuan dan kepercayaan diri bartender di D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam memiliki nilai rata-rata 4.11 dan berdasarkan Skala Likert dapat disimpulkan sudah sangat baik.
- f. Persepsi tamu terhadap empati bartender kepada perhatian individu tamu secara khusus, kebutuhan tamu di D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam dengan nilai rata-rata 4.11 menurut Skala Likert dinyatakan sudah sangat baik.
- g. Dianalisis dengan Skala Likert didapatkan nilai rata-rata dari jawaban 70 responden sebesar 4.0 maka dapat disimpulkan bahwa penampilan fisik dari bartender dinilai sangat baik.
- h. Penilaian tamu terhadap penampilan staff *Room Service* dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman di Hotel Vista Batam dinilai sudah baik dengan memperoleh nilai rata-rata 3,9.
- i. Penilaian tamu terhadap kualitas minuman sangat bagus, memiliki nilai rata-rata 4,1 dan berdasarkan Skala Likert dapat disimpulkan sudah sangat bagus.
- j. Dianalisis melalui Skala Likert didapatkan nilai rata-rata jawaban dari 70 responden sebesar 4.0 maka disimpulkan bahwa standar grooming dinilai sangat bagus.
- k. Persepsi tamu terhadap penataan dan suasana D’Nest Bar & Grill sudah bagus dengan nilai rata-rata 3.7
- l. Penilaian tamu terhadap kebersihan peralatan dan higienis di D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam memiliki nilai rata-rata 4,5 dan berdasarkan Skala Likert dapat disimpulkan sudah sangat bagus.
- m. Persepsi tamu terhadap fasilitas hiburan music di D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam dari 70 responden memiliki nilai rata-rata 4,4, ini berarti sangat bagus.

Saran

Saran-saran yang dapat dikemukakan berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi manajemen harus memperhatikan tentang persepsi tamu terhadap operasional D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam, karena masih terdapat tamu yang menjawab tidak bagus dari pertanyaan yang diajukan melalui questioner
- b. Bahwa dalam melakukan perekrutan untuk seorang staff di bartender sesuai dengan kriteria dan sesuai dengan background (latar belakang) sehingga bisa bekerjasama yang lebih bagus.
- c. Harus ditanamkan kepada setiap staff di bar section, tentang pentingnya pelayanan yang dilakukan di D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam.
- d. Memberikan in house training secara periodic sehingga staff selalu mendapatkan up grading knowledge.
- e. Memberikan standar operational procedure dalam memberikan pelayanan minuman di D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam.
- f. Selalu memonitor setiap pekerjaan yang dilakukan staff di *bar section*, dan apabila terjadi suatu kekeliruan maka akan dibalas langsung secara bersama-sama sehingga bisa menjadikan pelajaran yang berharga bagi setiap staff di *bar section*.

DAFTAR PUSTAKA

- “*Bar & Beverage Manual*” program Studi Diploma 4 Universitas Udayana, Denpasar (1999,p.25)
- Farly Lumanauw, *Bar dan Minuman Petunjuk Praktis Pelaksanaan Beverages Service di Bar Hotel*, 2001, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- George Ellis, 2003, *The Australian Bar Attendants Handbook* second edition, Pearson Education, Australia.
- Marsum Widjojo Admojo, SE, 2002 “*Bar, Minuman dan Pelayannya*”, Andi Offset Yogyakarta.
- Sarwadi, “*Bartending, minuman Internasional dan permasalahannya*”(1999).

