

## **Tugas *Bartender* Selama Operasional Di *Eboni Bar And Lounge* Hotel Tentrem Yogyakarta**

**Anton Triyantoro<sup>1</sup>, Suradi<sup>2</sup>, Akh Fajar Rahman<sup>3</sup>, Cyintia Masdya Arista<sup>4</sup>**

Akademi Pariwisata STIPARY Yogyakarta

Email: [anton.stipary@gmail.com](mailto:anton.stipary@gmail.com)<sup>1</sup>, Email: [suradi.hadi22@gmail.com](mailto:suradi.hadi22@gmail.com)<sup>2</sup>, Email: [fajarahman123@gmail.com](mailto:fajarahman123@gmail.com)<sup>3</sup>, [chintyamazda@gmail.com](mailto:chintyamazda@gmail.com)<sup>4</sup>

---

### **ABSTRAK**

Bartender memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan operasional sebuah bar, termasuk memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tugas-tugas bartender selama operasional di Eboni Bar and Lounge, Hotel Tentrem Yogyakarta serta bagaimana tugas tersebut berkontribusi terhadap kepuasan tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif-deskriptif, dengan pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara dengan bartender, dan tinjauan dokumen operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tugas bartender meliputi persiapan bahan dan peralatan sebelum jam operasional, pembuatan minuman sesuai standar resep, interaksi dengan tamu untuk memahami kebutuhan mereka, serta menjaga kebersihan dan kerapian area kerja. Selain itu, kemampuan komunikasi, kecepatan, dan keterampilan teknis bartender menjadi faktor utama yang memengaruhi pengalaman tamu.

**Kata Kunci** : bartender, tugas operasional, kepuasan tamu, Eboni Bar and Lounge, pelayanan.

### **ABSTRACT**

*Bartenders play an important role in supporting the operational success of a bar, including providing optimal service to guests. This study aims to identify and analyze the tasks of bartenders during operations at Eboni Bar and Lounge, Hotel Tentrem Yogyakarta and how these tasks contribute to guest satisfaction. The research method used is a qualitative-descriptive approach, with data collection through direct observation, interviews with bartenders, and review of operational documents. The results of the study indicate that bartender tasks include preparing ingredients and equipment before operating hours, making drinks according to standard recipes, interacting with guests to understand their needs, and maintaining the cleanliness and tidiness of the work area. In addition, the bartender's communication skills, speed, and technical skills are the main factors that influence the guest experience.*

**Keywords:** *bartenders, operational tasks, guest satisfaction, Eboni Bar and Lounge, Hotel Tentrem Yogyakarta, service quality, communication skills, technical skills.*

## 1. PENDAHULUAN

Pariwisata di Indonesia dalam bidang akomodasi, salah satunya adalah Hotel Tentrem Yogyakarta yang merupakan hotel dengan kualifikasi bintang lima di Kota Yogyakarta. Hotel Tentrem Yogyakarta memiliki fasilitas yang sangat memadai baik bagi tamu yang berkunjung maupun yang menginap. Hotel Tentrem Yogyakarta memiliki desain interior dengan perpaduan antara tradisional Jawa dan *modern* yang menjadikan daya tarik tersendiri bagi tamu yang datang berkunjung maupun menginap. Selain menawarkan perpaduan desain interior yang menarik dengan kesan elegan dan megah, Hotel Tentrem Yogyakarta juga menawarkan akses yang cepat ke berbagai tempat wisata di Kota Yogyakarta dan sekitarnya. Objek wisata terdekat dari hotel ini adalah Tugu Yogyakarta yang menjadi *icon* utama Daerah Istimewa Yogyakarta.

Hotel Tentrem Yogyakarta memiliki beberapa spot yang cukup menarik untuk dikunjungi oleh tamu, baik yang berkunjung maupun menginap di hotel ini seperti *Eboni Bar And Lounge*, *Pool Bar*, *Kayu Manis Coffee Shop*, *Summer Palace Chinese Restaurant*, *Gaharu Spa And Fitness Center* dan *Kids Playground*. Selain itu, tamu hotel ini juga mendapatkan fasilitas berupa akses *wifi* yang tersebar diseluruh area Hotel Tentrem Yogyakarta dan jaminan keamanan bagi seluruh tamu hotel. Adapun tempat yang paling sering dipilih oleh tamu Hotel Tentrem Yogyakarta untuk menghabiskan waktu adalah di *Eboni Bar And Lounge*, khususnya saat hari mulai gelap. Di karenakan Hotel Tentrem Yogyakarta berdiri di bidang pariwisata yang berhubungan dengan akomodasi dan manusia secara langsung, maka penilaian mengenai hotel ini tidak jauh dari seberapa puas pengunjung saat berada di hotel ini. Untuk mencapai kepuasan tersebut dibutuhkan bantuan dari segi sumber daya manusia yaitu karyawan Hotel Tentrem Yogyakarta. Pelayanan yang diberikan karyawan hotel ini sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan tamu. Oleh sebab itu, perusahaan harus memberikan tugas yang

sesuai dengan kebutuhan tamu hotel, agar mereka bisa merasakan kepuasan tersebut terutama pada tempat-tempat yang ramai dikunjungi oleh tamu. *Eboni Bar And Lounge* menjadi tempat favorit yang ramai dikunjungi para tamu khususnya saat malam hari. Hal tersebut dikarenakan *Eboni Bar And Lounge* selain menyediakan *live music* juga menyediakan berbagai minuman beralkohol dan minuman tidak beralkohol yang disediakan oleh *bartender*.

Keberadaan *bartender* pada saat operasional bar berlangsung merupakan hal yang sangat penting, karena *bartender* menjadi penentu utama dari menariknya sebuah bar bagi para tamu. Tamu akan lebih mengingat sebuah bar dari kualitas minuman yang disediakan oleh *bartender* tersebut. Selain itu, sikap *bartender* yang ramah, sopan, dan siap membantu, juga membuat tamu terkesan dengan bar tersebut. Oleh karena itu, selama operasional bar berlangsung *bartender* dituntut untuk bekerja secara profesional dengan menjalankan tugas secara baik dan benar. Keberhasilan tugas merupakan hal penting yang dapat dijadikan tolak ukur untuk menentukan kepuasan tamu. Akan tetapi, selama dilakukan peneltiandi Hotel Tentrem Yogyakarta, peneliti menemukan bahwa ada beberapa *bartender* yang masih belum menjalankan tugasnya selama operasional bar berlangsung yaitu menemani tamu dengan cara berbincang-bincang dengan mereka yang sedang menikmati minumannya di sekitar *bar counter*. Jika hal ini terus berlangsung, maka tamu akan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan *bartender* selama berada di *Eboni Bar And Lounge* Hotel Tentrem Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merasa perlu melakukan penelitian dengan judul: “Tugas *Bartender* Selama Operasional di *eboni bar and lounge* hotel tentrem Yogyakarta”

### 1.1. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka fokus pada penelitian ini adalah Tugas

bartender selama operasional di Eboni Bar and Lounge HotelTentrem Yogyakarta.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang akan dikemukakan dalam laporan penelitian ini yaitu:

Apa tugas bartender selama operasional di Eboni Bar and Lounge HotelTentrem Yogyakarta.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adalah untuk mengetahui tugas bartender selama operasional di Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya di mana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu (Larasati, 2016: 5).

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hotel adalah usaha akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas jasa lainnya di mana semua pelayanan tersebut diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik yang sedang menginap maupun hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki oleh hotel.

### 2.2. Bar and Lounge

Bar and lounge atau lounge bar merupakan jenis bar yang menyediakan penjualan minuman beralkohol maupun tidak beralkohol dan minuman campuran atau mixed drinks. Bar jenis ini biasa ditemui di hotel-hotel besar atau berstandar tinggi. Umumnya pada bar jenis ini, di depan bar counter dilengkapi dengan bar stool. Selain itu, juga disediakan meja dan kursi untuk tamu atau lounge agar tamu

dapat duduk menikmati minuman yang telah dipesan (Wiwoho, 2009: 3).

### 2.3. Bartender

Menurut Sarwadi (1999: 3), bartender adalah orang yang ahli di bidang minuman atau orang yang bekerja di bar dan ahli dalam membuat dan mencampur minuman. Selain itu, bartender atau barman adalah orang yang menentukan apakah operasional bar berjalan dengan baik atau tidak (Wiwoho, 2009: 9).

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa bartender adalah seseorang yang ahli dalam membuat dan mencampur minuman serta bertanggung jawab atas operasional bar.

### 2.4. Tugas Bartender Selama Operasional

Tugas bartender selama operasional dalam melayani tamu menurut Ardjuno Wiwoho (2009: 10) yaitu:

1. Menyambut tamu yang datang
2. Menyiapkan minuman sesuai dengan pesanan tamu
3. Menemani tamu di bar counter
4. Selalu Meningkatkan penjualan minuman.
5. Menangani tamu yang banyak minum sampai mabuk

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1. Jenis dan Desain Penelitian

Metode penelitian adalah suatu prosedur kerja yang sistematis, teratur, dan tertib yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah untuk memecahkan suatu masalah (penelitian) guna mendapatkan kebenaran yang objektif (Prastowo, 2016: 25). Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Sugiyono(2019: menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan

secara triangulasi (gabungan), analisis data ber- sifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak (Sugiyono, 2019: 22).

Karakteristik penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2019: 24) yaitu:

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.
2. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Datayang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dari pada produk.
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
5. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

Dalam penelitian kualitatif, sampel sumber data dipilih menggunakan *sampling purposive*. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,2019:133). Hal tersebut sangat tepat digunakan dalam penelitian ini karena peneliti hanya bisa menggunakan *bartender* dan *bar supervisor* sebagai sumber data. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif agar penelitian dapat terarah lebih tepat sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui tugas *bartender* selama operasional di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta*.

### 3.2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019: 296), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi

yang alamiah (*natural setting*) dan teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner (angket), dokumen dan gabungan ke empatnya (Sugiyono, 2019: 296). Oleh karena itu, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumen

### 3.3. Observasi

Menurut Arikunto (Gunawan, 2013: 143), observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Sedangkan menurut Marshall (1995) menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut (Sugiyono, 2019: 297). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi partisipatif, karena menurut Sugiyono (2019: 203), dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

### 3.4. Wawancara

Menurut Esterberg (2002) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono,2019: 304). Dengan begitu penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur, karena peneliti telah menyusun pertanyaan dengan alternatif jawabannya. Menurut Sugiyono (2019: 305), wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Informan dalam penelitian ini adalah *bar supervisor* dan *bartender* di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta*. Sugiyono (2019: 305) mengungkapkan bahwa dalam wawancara terstruktur, setiap responden diberikan pertanyaan yang sama dan peneliti mencatatnya.

### 3.5. Dokumen

Menurut Sugiyono (2019:314) mengemukakan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, Gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa lukisan, patung dan film. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2019: 314).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dokumen yang digunakan pada penelitian ini diantaranya yaitu dokumen berbentuk tulisan berupa *standard operating procedure (SOP)* dan dokumen berbentuk gambar berupa foto mengenai tugas *bartender* selama operasional pada saat melayani tamu di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta*

### 3.6. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama satu bulan pada bulan Mei 2023 di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta*. Kegiatan penelitian meliputi observasi, wawancara dan dokumen.

### 3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif (*Interactive Model of Analysis*). Menurut Miles dan Huberman (2008) dalam model ini tiga komponen analisis, yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan, dilakukan dengan bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data (*data collecting*) sebagai suatu siklus.

Pengumpulan data, kegiatan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data hasil observasi ditunjukkan dalam bentuk visual berupa

foto, data hasil wawancara disajikan dalam bentuk rekaman atau *field note*, dan data asil dokumentasi ditampilkan dalam bentuk salinan dari arsip aslinya.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan membahas dan menyajikan hasil dan pembahasan berdasarkan data penelitian yang telah peneliti peroleh selama melakukan penelitian di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta*. Hasil penelitian disajikan berdasarkan fokus penelitian yaitu: Tugas *Bartender* Selama Operasional Saat Melayani Tamu di *Eboni Bar and Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta*.

Berdasarkan hasil observasi selain tugas utama bartender itu membuat semua pesanan minuman dari tamu baik yang beralkohol maupun minuman yang tidak beralkohol terdapat lima tugas *bartender* selama operasional pada saat melayani tamu di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta* yaitu:

### 4.1. Menyambut tamu yang datang

Berdasarkan pengamatan terdapat satu *leader*, satu *bartender*, satu *bar waitress* dan dua anak magang yang bertugas di *Eboni BarAnd Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta* pada *shift sore*. Ketika ada tamu datang, *bar waitress* yang berjaga (*standby*) didekat pintu masuk langsung menyambut tamu. Kemudian, setelah tamu masuk ke dalam bar bertemu *bartender*. Apabila *bartender* sedang tidak sibuk dengan pekerjaannya, maka *bartender* akan ikut menyambut tamu seperti “*Selamat Sore Bapak/Ibu.. Selamat Malam Bapak/Ibu... Good Night Sir/Madam..*”. Selain itu, *bartender* juga menyambut tamu seperti “*Selamat Malam Bu Agatha.. Selamat Malam Pak Edi..*”. *Bartender* menyambut tamu yang dating dengan menggunakan gerakan tubuh (*body language*) seperti posisi badan menghadap kearah tamu dengan kedua telapak tangan berada didepan dada sambil tersenyum dan melakukan kontak mata (*eye contact*). Selain itu, *bartender* juga menyambut tamu dengan

posisi badan menghadap ke arah tamu sambil menganggukkan kepala dan tersenyum serta melakukan kontak mata (*eye contact*).

HOTEL TENTREM			
STANDARD OPERATING PROCEDURE			
Date:	January 17, 2012	Dept:	F&B – Eboni Bar
Revised:	May 16, 2019	SOP No:	EB - 05
Subject:	Greetings Guest Upon Arrival <i>Menyambut kedatangan tamu</i>		
Purpose	Standard set-up <i>Standar set up</i>		
Policy	Staff know how to welcome the guest when enter the restaurant area until seating the chair properly. <i>Staf tahu bagaimana menyambut tamu ketika memasuki area restoran hingga duduk di bangku bar</i>		
Procedure	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welcome the guest. <i>Menyambut tamu</i> When guests arrive, welcome them with smile. <i>Ketika tamu tiba, sambut mereka dengan senyum.</i></li> <li>• Appropriate greetings. <i>Salam yang tepat</i> Address them with the appropriate greeting for the time of, as follows: "Good afternoon" 12.00 - 17.59 "Good evening" 18.00 - 23.59 <i>Beri mereka sambutan yang sesuai untuk saat itu, sebagai berikut:</i> "Selamat siang" 12.00 - 17.59 "Selamat malam" 18.00 - 23.59</li> <li>• Use the guest's name, when known. <i>Gunakan nama tamu, saat diketahui.</i> Try to call the guest by her/his name: e.g., "Good morning Mr.Brown, how are you?" <i>Coba panggil tamu dengan namanya: mis., "Selamat pagi Mr.Brown, apa kabar?"</i></li> </ul>		

**Gambar 4.1**  
**Standar Operational Procedure**

Sumber : *Human Resorce Development (HRD) Htel Tentrem Yogyakarta*

Menurut wawancara "A" selaku *Bartender* di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta* yaitu:

*Bartender* menyambut tamu yang datang dengan menyapa menggunakan salam sesuai waktu saat itu seperti selamat sore bapak/ibu, selamat malam bapak/ibu. Kemudian, *bartender* menyapa dengan menyebut nama tamu apabila mengenalnya seperti selamat siang Bu Chintya. Hal tersebut dilakukan *bartender* agar tamu merasa bahwa kehadirannya penting sehingga dia dikenal di tempat tersebut. Selain itu, tamu juga akan merasa lebih nyaman ketika berada di tempat yang dia kenal.

Menurut wawancara "B" selaku *Bar Supervisor* di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta* yaitu:

*Bartender* menyambut tamu yang datang di bar sesuai *standard operating procedure (SOP)* yang ada di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta* yaitu dengan tersenyum dan tamu. *Bartender* menyapa tamu dengan menggunakan salam

yang sesuai waktu saat itu seperti selamat pagi, selamat siang, selamat sore, selamat malam. Selain itu, *bartender* juga menyapa dengan menyebut nama tamu apabila *bartender* mengenal tamu tersebut. Ketika menyapa tamu yang datang, *bartender* juga harus menunjukkan sikap ramah dan sopan seperti tersenyum dan melakukan kontak mata (*eye contact*) kepada tamu yang datang berkunjung di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta*.



**Gambar 4.2**  
**Sikap Bartender saat greeting di Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta**

Sumber: Dokumen Peneliti

Berrdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa *bartender* menyambut tamu yang datang di *Eboni Bar And Lounge Hotel ntreem Yogyakarta* sesuai *standard operating procedure (SOP)* seperti menyambut kedatangan tamu dengan menyapa menggunakan salam yang sesuai waktu saatitu seperti "*Selamat Sore Bapak/Ibu..Selamat Malam Bapak/Ibu.. Good Night Sir/Madam..*". Selain itu, *bartender* juga menyapa dengan menyebut nama tamu apabila *bartender* mengenalnya seperti "*Selamat Malam BuAgatha.. Selamat Malam PakEdi..*". Hal tersebut dilakukan *bartender* agar tamu merasa bahwa kehadirannya penting sehingga dia dikenal di tempat tersebut. Selain itu, tamu juga akan merasa lebih nyaman ketika berada di tempat yang dia kenal. Kemudian,

*bartender* juga menyapa tamu yang datang dengan menunjukkan sikap ramah dan sopan seperti posisi badan menghadap kearah tamu dengan kedua telapak tangan berada di depan dada sambil tersenyum dan melakukan kontak mata (*eye contact*). Selain itu, *bartender* juga menyapa tamu dengan posisi badan menghadap kearah tamu sambil menganggukkan kepala dan tersenyum serta melakukan kontak mata (*eye contact*). Menyiapkan minuman sesuai dengan pesanan tamu Berdasarkan pengamatan terhadap *bartender* ketika menerima *captain order (CO)* minuman pesanan tamu dari *bar waiterss* atau anak magang, maka *bartender* langsung menyiapkan gelas minuman pesanan tamu seperti *beer mug* untuk pesanan menu minuman *bintang draught*. Kemudian, *bartender* mulai menyiapkan bahan-bahan dan juga peralatanyang akan digunakan. Setelah itu, *bartender* mulai mencampur minuman tamu seperti menggunakan *jigger*, *shaker* dan blender. Setelah proses pembuatan minuman selesai, *bartender* menuangkan minuman ke dalam gelas yang telah disiapkan dan memberikangarnish pada minuman tersebut seperti *orange peel* dan *mint leaf* pada minuman *blue twist*. Kemudian, meletakkan minuman pesanan tamu di *bar counter* yang dialasi *coaster*. Menurut wawancara “C” selaku *Bartender* di *Eboni Bar and Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta*. yaitu:

*Bartender* menyiapkan minuman tamu dengan menyiapkan jenis gelas yang sesuai dengan minuman seperti menggunakan *old fashioned glass* untuk minuman *blue twist* dan *beer mug* untuk *bintang draught*. Selanjutnya, *bartender* menyiapkan bahan-bahan dan peralatan yang digunakan. Setelah itu, mencampur minuman sesuai metode pembuatan minuman seperti menggunakan *jigger*. Kemudian, *bartender* menggunakan metode *blending* untuk mencampur bahan yang sulit tercampur seperti *fresh fruit* dengan *electric blender*. Setelah proses pembuatan minuman selesai, *bartender* menambahkan *garnish* yang sesuai dengan minuman

seperti menambahkan *orange peel* dan *mint leaf* apabila tamu memesan minuman *blue twist*.

Menurut wawancara “B” selaku *Bar Supervisor* di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta* yaitu:

Setelah *bartender* menerima *captain order (CO)* pesanan minuman tamu, *bartender* menyiapkan minuman pesanan tamu berdasarkan resep minuman seperti dalam memilih gelas, menyiapkan bahan-bahan dan peralatan serta metode pembuatan minuman sesuai resep, seperti menggunakan *jigger* untuk mengukur takaran bahan minuman agar sesuai resep. Kemudian, menggunakan *shaker* untuk mengocok (*shake*) minuman pada metode *shaking*. Setelah itu, *bartender* memberikan *garnish* sesuai minuman pesanan tamu dan diletakkan di *bar counter* dengan dialasi *coaster*. Hal tersebut dilakukan *bartender* agar kualitas rasa dari minuman tersebut tetap terjaga. Selain itu, juga untuk menghindari adanya komplain dari tamu mengenai minuman yang telah disiapkan oleh *bartender*.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa *bartender* menyiapkan minuman pesanan tamu sesuai dengan resep dari minuman tersebut. Hal itu dilakukan *bartender* agar mutu produk minuman tetap terjaga dan berkualitas sehingga tamu juga tidak merasa dirugikan. Dalam menyiapkan minuman pesanan tamu, *bartender* mulai dari menyiapkan jenis gelas sesuai dengan minuman. Kemudian, *bartender* menyiapkan bahan-bahan dan juga peralatan yang akan digunakan dalam pembuatan minuman. Setelah itu, *bartender* mencampur bahan-bahan minuman tersebut sesuai metode pembuatan minuman seperti menggunakan *jigger* agar takaran bahan minuman sesuai resep. Kemudian, *bartender* menggunakan *shaker* pada metode *shaking* untuk mengocok (*shake*) minuman. Selain itu, *bartender* juga menggunakan blender pada metode *blending* untuk mencampur bahan minuman yang sulit tercampur dengan bahan lainnya

seperti buah-buahan. Setelah proses pembuatan minuman selesai, *bartender* menuangkan minuman ke dalam gelas yang telah disiapkan dan memberikan *garnish* pada minuman tersebut. Kemudian, meletakkannya di *bar counter* yang dialasi *coaster*. Menemani tamu dengan cara berbincang-bincang dengan mereka yang sedang menikmati minumannya di sekitar *bar counter*

Berdasarkan pengamatan terhadap *bartender* ketika ada tamu yang memilih menikmati minumannya di sekitar *bar counter*, apabila *bartender* sedang tidak sibuk dengan pekerjaannya, *bartender* akan mengobrol mengobrol dengan tamu yang sedang menikmati minumannya di *barstool*. *Bartender* memulai obrolan dengan menyapa tamu seperti “Selamat Malam Pak..Malam PakEdi..”. Kemudian, *bartender* melanjutkan obrolan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan ringan seperti “*gimana pak kabarnya?, kok sendiri aja?, asalnya dari mana pak?*”. Dari obrolan tersebut, nantinya akan berlanjut ke topik obrolan yang lain. Akan tetapi, dari ketiga *bartender* di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta*, ada dua *bartender* yang terkadang tidak ingin menemani tamu yang sedang menikmati minumannya di sekitar *bar counter*.

Menurut wawancara “C” selaku *Bartender* di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta* yaitu:

*Bartender* menemani tamu yang sedang menikmati minumannya di sekitar *bar counter* dengan cara mengajaknya mengobrol atau basa-basi. Hal tersebut dilakukan *bartender* karena tamu yang memilih duduk di *barstool* sebenarnya juga sedang mencari teman ngobrol. Selain itu, *bartender* menggunakan interaksi tersebut untuk mendapatkan *feedback positive* dari tamu mengenai pelayanan yang telah diberikan *bartender* selama berada di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta*. Akan tetapi, tidak semua *bartender* dapat melakukannya, karena ada beberapa *bartender* yang masih kurang menguasai kemampuan komunikasi menggunakan

Bahasa Inggris. Hal tersebut yang menjadi penghambat beberapa *bartender* untuk mendapatkan *feedback positive* dari tamu terutama tamu mancanegara mengenai pelayanan yang telah diberikan *bartender* selama berada di *Eboni Bar and Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta*.

Menurut wawancara “B” selaku *Bar Supervisor* di *Eboni Bar and Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta*, yaitu:

Di dunia pariwisata perhotelan, *bartender* diharuskan memiliki *skill* Bahasa Inggris yang baik, karena tamu yang datang ke bar tidak hanya berasal dari tamu lokal melainkan juga tamu mancanegara. Oleh karena itu, kemampuan *bartender* dalam berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Inggris sangat penting, karena agar *bartender* dapat memberikan pelayanan secara profesional kepada tamu di bar. Selain itu, hubungan tamu dan *bartender* juga menjadi lebih akrab sehingga membuat para tamu betah berada dan tertarik kembali ke bar untuk menikmati minuman yang diracik oleh *bartender* tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa kedua *bartender* yang terkadang tidak ingin menemani tamu yang sedang menikmati minumannya di sekitar *bar counter* karena masih kurang menguasai kemampuan berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Inggris. Sehingga, apabila *Eboni Bar and Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta*. Dan memilih menikmati minumannya di sekitar *bar counter*, kedua *bartender* tersebut akan berusaha menghindari tamu karena merasa kurang percaya diri untuk mengobrol dengan menggunakan Bahasa Inggris. Namun, ketika ada tamu lokal yang sedang menikmati minumannya di sekitar *bar counter* dan apabila *bartender* sedang tidak sibuk dengan pekerjaannya, maka *bartender* menemani tamu dengan mengobrol atau basa-basi. Dari obrolan tersebut, nantinya akan berlanjut ke topik obrolan yang lain. Hal itu terjadi karena tamu yang memilih menikmati minumannya di sekitar *bar counter* sebenarnya sedang mencari teman



ngobrol di bar. Sehingga, *bartender* juga lebih mudah mengembangkan topik obrolan selanjutnya. Selain itu, hubungan *bartender* dan tamu juga menjadi lebih akrab sehingga membuat paratamu betah dan ingin datang kembali ke bar untuk menikmati minuman yang diracik oleh *bartender* tersebut.

#### **4.2. Selalu meningkatkan penjualan minuman(suggestive selling)**

Berdasarkan pengamatan terhadap *bartender* ketika ada tamu yang duduk di *bar stool*, maka *taking order* dilakukan oleh *bartender*, apabila *bartender* sedang tidak sibuk dengan pekerjaannya. Akan tetapi, apabila *bartender* sedang sibuk dengan pekerjaannya, maka *taking order* dilakukan oleh *bar waitress* atau anak magang. Ketikamelakukan *taking order* menuminuman, *bartender* “C” berhasil menjual minuman *cognac* kepada tamu yang sedang duduk di *bar stool*.

Menurut wawancara “C” *Eboni Bar and Lounge* Hotel Tentrem Yogyakarta. yaitu:

*Bartender* meningkatkan penjualan minuman dengan menawarkan menu minuman mahal (*upselling*) kepada tamu yang duduk di *bar stool* seperti menu minuman *cognac*. Apabila minuman tamu yang sedang duduk di *bar stool* telah habis, *bartender* menawarkan tamu untuk menambah minumannya kembali, namun dengan harga yang lebih mahal dari minuman sebelumnya.

Menurut wawancara “B” selaku *Bar Supervisor* di *Eboni Bar And Lounge* Hotel Tentrem Yogyakarta yaitu:

Usaha *bartender* untuk meningkatkan penjualan minuman yaitu dengan *upselling* menu minuman ketika *taking order* seperti menawarkan menu minuman *cognac*. Selain itu, *bartender* juga menawarkan berbagai botol minuman beralkohol di *bar display* kepada tamu yang sedang duduk di *bar stool* untuk meningkatkan penjualan minuman.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa ketiga *bartender*

di *Eboni Bar And Lounge* Hotel Tentrem Yogyakarta meningkatkan penjualan minuman dengan menawarkan menu minuman mahal (*upselling*) ketika *taking order* minuman tamu yang sedang duduk di *bar stool* seperti menu minuman *cognac*. Selain itu, *bartender* juga menawarkan berbagai botol minuman beralkohol yang di *display* pada *bar display* kepada tamu yang sedang duduk di *bar stool*. Hal itu dilakukan *bartender* untuk meningkatkan penjualan minuman.

#### **4.3. Menangani tamu yang terlalu banyak minum sampai mabuk dengan sebaik- baiknya**

Berdasarkan pengamatan di *Eboni Bar And Lounge* Hotel Tentrem Yogyakarta, *bar waitress taking order* tamu sambil menanyakan nama dan nomer kamarnya. Kemudian, apabila ada tamu yang memesan minuman beralkohol dalam jumlah yang banyak, namun tamu tidak sedang menginap di hotel dan petugas bar juga belum mengenalnya, maka *bar waitress* menggunakan sistem pembayaran *cash on carry*. Akan tetapi, apabila petugas bar mengenal tamu walaupun tamu tidak sedang menginap di hotel dan kondisi bar juga tidak sedang ramai, *bar waitress* tidak menggunakan sistem pembayaran *cash on carry* kepada tamu tersebut. Kemudian, apabila ada tamu mabuk didalam bar, *bartender* menghampiri tamu tersebut untuk memastikan kondisinya dan tetap menjaga kenyamanan tamu bar yang lain. Akan tetapi, apabila tamu mabuk sudah tidak dapat terkendali, *bartender* Menghubungi *security* untuk datang ke bar dan membantu menangani kasus tersebut.

Menurut wawancara “C” selaku *Bartender Eboni Bar and Lounge* Hotel Tentrem Yogyakarta.:

*Bartender* menangani tamu mabuk sesuai *standard operating procedure (SOP)* di Hotel Tentrem Yogyakarta, salah satunya yaitu dengan pendampingan *security*. Selain itu, *bartender* juga harus memastikan agar tamu mabuk tidak mengganggu

kenyamanan tamu bar yang lain. Kemudian, apabila tamu mabuk merupakan tamu yang menginap di hotel dan datang ke bar sendiri, maka *bartender* akan memastikan nama dan nomer kamarnya. Setelah itu, tamu akan diantarkan oleh *security* kembali ke kamarnya. Namun apabila tamu mabuk datang ke bar bersama dengan temannya, maka *bartender* mengkoordinasi temannya yang tidak sedang mabuk untuk menangani kasus tersebut seperti memastikan bahwa teman tamu dapat mengendalikan dan menjaga keselamatan tamu yang sedang dalam kondisi mabuk.

Menurut wawancara “B” selaku *Bar Supervisor* di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta*:

Ketika *taking order* tamu, *bar waitress* harus memastikan nama dan nomor kamarnya untuk mengantisipasi hal yang tidak diinginkan seperti tamu yang belum membayar tagihan namun telah meninggalkan bar. Apabila ada tamu yang memesan minuman beralkohol dalam jumlah banyak, namun tamu tidak sedang menginap di hotel dan petugas bar juga belum mengenalnya, maka *bar waitress* menerapkan sistem pembayaran *cash on carry* untuk mengantisipasi apabila tamu mabuk. Namun apabila tamu tersebut merupakan tamu langganan (*repeater guest*) dan kondisi bar juga tidak sedang ramai, maka sistem pembayaran *cash on carry* tidak dilakukan karena petugas bar dan *GRO* telah mempunyai informasi mengenai tamu tersebut seperti nomer telepon dan juga alamatnya. Sehingga apabila terjadi sesuatu kepada tamu, petugas bar tidak kesulitan untuk menanganinya. Kemudian apabila ada tamu mabuk di dalam bar, *bartender* akan memastikan kondisi mabuk tamu tersebut seperti mabuk parah atau mabuk biasa. Hal itu dilakukan *bartender* agar keamanan dan kenyamanan tamu dan petugas bar tetap terjaga. Apabila tamu mabuk sudah tidak terkendali seperti berbuat kerusakan di dalam bar dan seandainya tamu tidak sedang menginap di hotel serta datang ke bar sendiri, maka *bartender* menanganinya dengan

pendampingan *security* dan juga *leader* yang bertugas di bar saat itu.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa *bar waitress taking order* tamu sambil menanyakan nama dan nomor kamarnya, karena untuk mengantisipasi apabila terjadi hal yang tidak diinginkan seperti tamu yang belum membayar tagihan. Kemudian, apabila ada tamu yang melakukan pemesanan minuman beralkohol dalam jumlah yang banyak, namun tamu tidak sedang menginap di hotel dan petugas bar juga belum mengenalnya, maka *bar waitress* menerapkan sistem pembayaran *cash on carry*, karena untuk mengantisipasi apabila tamu minum terlalu banyak sampai mabuk namun belum membayar tagihan. Akan tetapi, apabila tamu merupakan tamu langganan (*repeater guest*) walaupun dia tidak sedang menginap di hotel dan kondisi bar juga tidak sedang ramai, maka *bar waitress* tidak menerapkan sistem pembayaran *cash on carry* kepada tamu tersebut, karena petugas bar dan juga *guest relation officer (GRO)* telah memiliki informasi mengenai tamu langganan (*repeater guest*) seperti nomer telephone dan alamatnya. Sehingga apabila terjadi hal yang tidak diinginkan seperti tamu mabuk dan belum membayar tagihan, petugas bar tidak kesulitan menangani kasus tersebut. Kemudian, apabila ada tamu mabuk di dalam bar, *bartender* menangani tamu tersebut sesuai *standard operating procedure (SOP)* yang terdapat di *Eboni Bar And Lounge Hotel Tentrem Yogyakarta* yaitu menghampiri tamu yang sedang dalam kondisi mabuk dengan segera untuk memastikan kondisi mabuk tamu tersebut seperti mabuk parah atau masih mabuk biasa. Hal itu dilakukan *bartender* untuk menjaga keamanan dan kenyamanan tamu dan petugas bar. Akan tetapi, apabila tamu yang sedang dalam mabuk berbuat kerusakan didalam bar, maka *bartender* langsung menghubungi *security* untuk menangani Kasus tersebut setelah memastikan informasi mengenai tamu tersebut seperti nama dan nomer kamarnya. Kemudian, apabila tamu mabuk merupakan

tamu yang sedang menginap di hotel namun datang ke bar sendiri, maka *security* yang menangani kasus tersebut dengan mengantarkannya kembali ke kamar. Akan tetapi, apabila tamu mabuk datang ke bar bersama dengan temannya, maka *bartender* mengkoordinasi teman tamu tersebut yang tidak sedang mabuk untuk menanganinya.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai tugas *bartender* pada saat melayani tamu di *Eboni Bar And Lounge* Hotel Tentrem Yogyakarta, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

Tugas *bartender* selama operasional pada saat melayani tamu di *Eboni Bar and Lounge* Hotel Tentrem Yogyakarta. Diantaranya yaitu Selain tugas utamanya adalah membuat semua pesanan minuman dari tamu baik yang ber alkohol maupun tidak beralkohol antara lain menyambut tamu yang datang, menyiapkan minuman sesuai dengan pesanan tamu, menemani tamu dengan cara berbincang-bincang dengan mereka yang sedang menikmati minumannya di sekitar *bar counter*, selalu mencoba meningkatkan penjualan minuman (*suggestive selling*) dan menangani tamu mabuk dengan sebaik- baiknya. Dari ke lima tugas *bartender* selama operasional pada saat melayani tamu di *Eboni Bar And Lounge* Hotel Tentrem Yogyakarta, ada empat tugas yang sudah dijalankan dengan baik, tetapi ada satu tugas yang masih belum dijalankan dengan semestinya yaitu menemani tamu dengan cara berbincang-bincang dengan mereka yang sedang menikmati minumannya di sekitar *bar counter*. Hal itu terjadi karena kedua *bartender* masih kurang menguasai kemampuan Bahasa Inggris. Sehingga, ketika ada tamu mancanegara datang ke bar dan duduk di sekitar *bar counter*, kedua *bartender* tersebut akan berusaha menghindarinya karena merasa kurang percaya diri untuk berkomunikasi dengan tamu menggunakan Bahasa Inggris.

## 6. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, peneliti menyatakan bahwa tugas *bartender* selama operasional di *Eboni Bar And Lounge* Hotel Tentrem Yogyakarta masih belum dijalankan dengan semestinya, oleh karena itu peneliti memberikan saran sebagai berikut:

Demi kelancaran tugas semua staf di Hotel Tentrem Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Sebaiknya, semua staf khususnya kedua *bartender* yang masih kurang menguasai kemampuan Bahasa Inggris, agar dapat diberikan pelatihan bahasa asing khususnya Bahasa Inggris. Supaya semua staf di Hotel Tentrem Yogyakarta mampu berkomunikasi secara professional kepada tamu mancanegara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2004). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Amiek,H.(2005).*Pengetahuan Minuman dan Bar*.Yogyakarta: GrahaIlmu.
- Chair, I. M dan Heru, P. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta:Kencana.
- Gunawan,I.(2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Larasati,S.(2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Prastowo,A.(2016).*Memahami Metode- Metode Penelitian*.Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Sugiyono.(2019).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sarwadi,D.(1999). *Bartending Minuman Internasional Dan Permasalahannya*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Sujarweni,V.W.(2018).*Metodologi Penelitian*.Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Sujatno, B. (2006). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.
- Wiantara,I.G.N. (2016). *Bartending & Mixology*. Yogyakarta: PenerbitAndi.

Wiwoho,A.(2009). *Pengetahuan Minuman dan Bartending*. Jakarta:Penerbit Erlangga.