

BAB I

PENDAHULUAN

Created by PDFTiger

1.1 Latar Belakang

Industri jasa pariwisata tentunya tidak lepas dari industri keramah-tamahan yang saat ini merupakan salah satu usaha yang sangat menguntungkan bagi suatu negara untuk menghasilkan devisa. Mengingat sumber daya alam yang semakin lama semakin berkurang, maka perlu alternatif lain yang dikembangkan untuk menambah devisa negara. Negara Indonesia merupakan salah satu negara yang dikaruniai keindahan alam yang sangat melimpah serta memiliki keanekaragaman suku, budaya, dan adat-istiadat yang tidak dimiliki oleh negara lain. Hal inilah yang membuat para wisatawan baik asing dan domestik tertarik untuk menikmati secara langsung dengan berkunjung ke tempat-tempat objek dan daya tarik wisata yang ada di Indonesia.

Untuk menunjang kepentingan para wisatawan, baik asing maupun domestik, maka harus di perhatikan pula beberapa fasilitas intinya seperti transportasi dan akomodasi, salah satunya adalah hotel. Hotel merupakan suatu tempat yang menyediakan jasa akomodasi, makanan dan minuman serta fasilitas lain yang di perlukan oleh tamu yang menginap dan mengedepankan keramah tamahan dalam pelayanannya.

Hotel merupakan pendukung pariwisata tapi bukan industri pariwisata. Karena walaupun melayani / memberi jasa / sarana kepada wisatawan, tetapi hotel bukan sebuah industri, namun sebagai kesatuan unit produksi, dalam artian untuk mencari untung.

Menurut *Random House Webster's College* (2007:01), akomodasi mempunyai arti ; penginapan, makanan dan minuman, tempat duduk, kamar tidur, dan sebagainya, yang ada di

kereta api, kapal terbang, kendaraan umum lainnya yang menggunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Seiring dengan majunya dunia pariwisata, bisnis perhotelan pun kian menjamur. Pihak manajemen hotel berusaha mempromosikan layanan dan produk yang maksimal guna memastikan kualitas dan jumlah tamu yang meningkat dari hari ke hari.

Salah satu tempat yang sering dikunjungi di Indonesia adalah kota Bandung. Kota ini merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia, dan juga terkenal diberbagai negara-negara sebagai kota *fashion* dan kota kuliner, ditambah lagi daerahnya yang sejuk serta pemandangan alamnya yang indah, sehingga banyak dikunjungi wisatawan baik asing maupun domestik. Karena banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bandung, menyebabkan kebutuhan layanan akomodasi atau tempat penginapan meningkat. Selain kebutuhan penginapan, juga diperlukan kebutuhan makan dan minuman serta kebutuhan lainnya yang harus dipenuhi selama berada ditempat kunjungan.

Di kawasan ini sangat banyak tersedia jasa akomodasi sehingga terjadi persaingan yang sangat ketat antara jasa akomodasi yang satu dengan yang lain. Dalam pengelolaannya juga, hotel didukung oleh berbagai macam departemen, dimana departemen satu dengan lainnya saling berhubungan dan mempunyai korelasi. Departemen-departemen tersebut antara lain: *front office, housekeeping, food & beverage, purchasing, marketing, engineering* dan lain sebagainya.

Padma Hotel Bandung merupakan salah satu hotel berklasifikasi bintang 5 (Lima) yang berlokasi di kota Bandung. Hotel ini merupakan salah satu jenis hotel yang berkonsep *resort*, yang mana memerlukan tingkat pelayanan yang cepat, tepat, dan nyaman bagi para tamunya yang datang dan menginap.

Selain tempat menginap, diperlukan juga makanan dan minuman disaat kita bepergian, dan yang paling bertanggung jawab dalam hal ini tentu saja *Food and Beverage Departement*. Dimana untuk *F&B departement* sendiri Hotel Pacific Bandung memiliki beberapa seksi yaitu, *bar, pastry & bakery, main kitchen, cold kitchen, hot kitchen* dan *butcher*.

Salah satu *outlet* di *F&B departement* adalah *Bar Istana* atau lebih dikenal dengan sebutan *Lounge Bar*. Disini tamu dapat melihat langsung para *bartender* meracik minuman alkohol maupun non alkohol yang telah dipesan ke *waiter/s*. Produksi minuman di tempat ini biasanya meningkat diakhir pekan. Tamunya bukan saja berasal dari tamu *in house* hotel, tetapi juga dari para tamu *outside* yang menginginkan suasana romantis yang disuguhkan dari pemandangan disekitar hotel.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu dan kesiapan menjual minuman diperlukan tenaga kerja yang terampil dalam bidangnya. Sebagai seksi yang memiliki tugas berkaitan langsung dengan kebutuhan tamu, maka staff yang bertugas dituntut untuk bekerja dan bertindak secara profesional berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) termasuk didalamnya standar *recipe* yang telah ditentukan oleh pihak manajemen hotel yang berorientasi pada kepuasan tamu dan pendapatan hotel. Namun pada kenyataannya pada saat melakukan pengolahan, para bartender terkadang melupakan faktor penting yang harus diperhatikan dalam peracikan minuman, yaitu standar *recipe*. Standar *recipe* ini meliputi waktu pengolahan, bahan dasar, *garnish* dan cara penyimpanan sehingga mengakibatkan minuman menjadi *poor* atau kurang cita rasa.

Tehnik pengolahan minuman yang tidak benar tentu saja akan berpengaruh pada rasa minuman yang diolah tersebut. Misalnya untuk minuman yang rasa seharusnya dominan agak kecut, hasilnya malah terlalu manis yang disebabkan lupa pada *recipe*. Hal ini sangat

berpengaruh pada waktu produksi jika disetiap orderan ada saja yang harus dibaca dahulu standar *recipe* nya baru bisa mengerjakan orderan.

Pada saat *peak season* kualitas minuman sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan dan pendapatan hotel. Yang dimana kita ketahui bersama bahwa harga minuman disetiap hotel tidaklah murah, hampir setara dengan harga makanan, terutama untuk minuman yang beralkohol. Keluhan dari beberapa tamu tersebut dapat dibuktikan dari *guest comment* yang diisi oleh setiap pengunjung yang datang.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Peranan bartender dalam meracik minuman alkohol dan non alkohol untuk meningkatkan pendapatan di Hotel Padma Bandung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka dapat dirumuskan permasalahan yang diteliti, yaitu: bagaimanakah peranan bartender dalam meracik minuman alkohol dan non alkohol untuk meningkatkan pendapatan di Padma Hotel Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan bartender dalam meracik minuman alkohol dan non alkohol di Padma Hotel Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Industri

Dengan diketahuinya standarisasi produk minuman alkohol dan non alkohol yang sesuai dengan standar dan terselenggara dengan baik, sehingga mendukung kualitas pelayanan dan produksi khususnya di bagian *F&B*. Diharapkan industri mampu meningkatkan dan mempertahankannya.

2. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini bisa menjadi pembelajaran bagi peneliti, dan sebagai bekal ilmu pengetahuan yang diharapkan bisa berguna di masa yang akan datang.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu merupakan metode dalam meneliti status sekelompok manusia (subjek), suatu objek (benda), suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau kelas peristiwa pada masa sekarang untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, aktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena.

1.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Padma Hotel Bandung bertempat di Jl. Ranca Bentang No.56-58 Bandung 40142.

Telepon : (022) 20 30 333

No. Fax : (022) 20 36 633

Website : www.padmahotels.com

Waktu penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama praktek kerja di Padma Hotel Bandung yaitu selama 2 bulan.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Maksudnya adalah seluruh informasi dikumpulkan langsung dari lapangan. Adapun cara yang digunakan adalah dengan mendatangi sumber (informasi) untuk mendapatkan data-data tentang peranan kerja bartender dalam meningkatkan mutu produk di *the restaurant* yang ada di Hotel Padma Bandung.

Untuk mempermudah dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yakni :

1. Wawancara

Tehnik ini digunakan untuk memperoleh keterangan tentang peranan bartender dalam meracik minuman alkonol dan non alkonol untuk meningkatkan pendapatan di *The Restaurant* di Hotel Padma Bandung. Sejumlah pertanyaan dilakukan secara lisan dan dijawab secara lisan pula. Dalam hal ini pihak yang diwawancarai adalah 2 orang kapten bar dan 4 orang bartender. Alat yang digunakan adalah pedoman wawancara.

2. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi ini dilakukan untuk mengumpulkan data-data umum yang berhubungan dengan seluruh informasi penelitian. Dalam hal ini peneliti mengamati bagaimana para bartender memilih dan mengolah atau meracik minuman yang akan disajikan.

3. Kuisioner

Kuisioner adalah media yang dipakai demi mengukur hasil kerja para bartender. Diambil *sample* dari 120 orang pengunjung atau tamu yang berkunjung selama penelitian berlangsung.

1.8 Jenis Data Dan Sumber Data

1. Data Primer

Yakni data utama yang didapatkan dari hasil wawancara kepada beberapa tamu dan observasi yang dilaksanakan di hotel, untuk mengetahui peranan bartender dalam meracik minuman alkohol dan non alkohol di Padma Hotel Bandung.

2. Data sekunder

Data sekunder atau data pendukung diperoleh dari dokumentasi tentang *standard recipe* yang telah ditetapkan *captain bar*, perpustakaan dan juga artikel yang didapat dari internet yaitu merupakan data penunjang berupa referensi.

Created by PDFTiger

Unregistered Version

1.9 Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang seluruh informasi dikumpul langsung dari lapangan. Menggunakan metode deskriptif kualitatif yang merupakan metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek dan kondisi, dengan tujuan untuk membuat deskripsi gambaran secara sistematis, aktual, fakta-fakta dan sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki dengan menggunakan parameter-parameter yang penting seperti data-data yang disajikan dalam bentuk tabel atau pun diagram.

Created by PDFTiger

Unregistered Version

Created by PDFTiger

Unregistered Version