

**TASK IMPLEMENTATION OF BARTENDER IN MOLECULE GASTRO  
BAR NOVOTEL PEKANBARU CITY**

***Bimo Satrio Wibowo, Teguh Widodo***  
***bimo110498@gmail.com, teguhwidodo@lecturer.unri.ac.id***

*Tourism Studies Program - Department of Administration,  
Faculty of Social and Pilitical Study,  
Riau University,  
Pekanbaru.*

**ABSTRACT**

*The research was conducted at Novotel Pekanbaru which aim to find out the task implementation of the bartender in the Molecule Gastro Bar. To carry out the task implementation, there are 3 stages. First, work before the bar is opened. Second, job when the bar is opened. Third, job when the bar is closed. The task implementation of the bartender in the Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru is working with Standard Operational Procedure to make the work of the bartenders is easy to serve guest. Molecule Gastro Bar at Novotel pekanbaru is the one of the outlet who is giving the financial benefits to hotels. To carry out the task implementation of the bartender must need to understanding about bar, starts from the type of drink, how to present and serve and mixology techniques that will be provided to the guest. The research uses qualitative methods and to get the data the author uses interview, observation, and documentation. From the results of the research that the author did, the results show that the task implementation of the bartender's tasks can run well.*

*Keywords: Task Implementation, Bartender.*

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu industri perdagangan jasa yang mempunyai mekanisme pengaturan kerja yang kompleks karena mencakup dalam pengaturan pergerakan wisatawan mulai dari kedatangan wisatawan dari negara asalnya ke daerah tujuan wisata hingga wisatawan kembali menuju negara asalnya yang didalamnya melibatkan berbagai hal seperti: penginapan, transportasi, pemandu wisata, restoran, dan lain-lain. (Subadra, 2006).

Di Indonesia pengertian tentang bar terdapat pada Peraturan Pemerintah (PP) No.24 tahun 1979

pasal 1 sub J, yang bunyinyabar adalah setiap usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menjual berbagai jenis minuman terutama “*alcoholic beverages*” termasuk pula “*mixed drink*” di tempat usahanya untuk para tamunya.

Di Pekanbaru saat ini telah ada beberapa hotel yang menyediakan fasilitas bar yang menyediakan minuman yang beralkohol maupun yang tidak beralkohol, salah satunya adalah Novotel Pekanbaru. Berkaitan dengan hal tersebut berikut adalah hotel berbintang 4 yang berada di Pekanbaru yang mempunyai fasilitas bar di dalamnya:

**Tabel 1.1**  
**Daftar Hotel Bintang 4 Yang Memiliki Bar Di Pekanbaru**

No.	Nama Hotel	Alamat
1.	Novotel Pekanbaru	Jl. Riau No.59, Pekanbaru
2.	The Premiere Hotel Pekanbaru	Jl. Jendral Sudirman No. 389, Pekanbaru
3.	Grand Central Hotel Pekanbaru	Jl. Jendral Sudirman No.1Kota Pekabaru
4.	Fox Harris Hotel Pekanbaru	Jl. Riau No. 147 Kp. Baru, Senapelan, Kota Pekanbaru
5.	Grand Elite Hotel Pekanbaru	Jl. Riau, Air Hitam, Payung Sekaki, Kota Pekanbaru
6.	The Zuri Hotel Pekanbaru	Kompleks Transmart, Jl. Soekarno-Hatta, Labuh Baru Tim, Kec Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau, 28292

Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Riau, 2020.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa di Pekanbaru sudah terdapat banyak hotel berbintang 4 yang juga memiliki fasilitas bar yang di manfaatkan untuk mendapatkan keuntungan bagi hotel. Hal ini tentu membuat persaingan antar hotel semakin ketat pula untuk memberikan kepuasan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

Salah satu hotel berbintang 4 yang memiliki bar yang terbaik yaitu *Molecule Gastro Bar* Novotel Pekanbaru.

Untuk peningkatan jumlah kunjungan tamu yang datang ke *Molecule Gastro Bar* Novotel Pekanbaru dari tahun ke tahun menunjukkan angka peningkatan yang cukup baik dari segi

pendapatan keuntungan bagi hotel. Hal ini disebabkan karena tamu yang datang berkunjung ke hotel tidak hanya memesan pelayanan kamar untuk menginap, tetapi ada

beberapa tamu yang juga dengan sengaja datang mengunjungi *Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru* untuk mendapatkan pelayanan lainnya.

**Tabel. 1.2**

**Jumlah Peningkatan Kunjungan *Molecule GastroBar Novotel Pekanbaru***

No.	Tahun	Jumlah Kunjungan
1.	2016	24.238 Tamu
2.	2017	24.409 Tamu
3.	2018	25.750 Tamu
4.	2019	26.200 Tamu

*Sumber: Supervisor Bar Novotel Pekanbaru, 2020.*

Pentingnya penelitian yang penulis angkat yaitu untuk melihat bagaimana seorang bartender *Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru* melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan dan mengontrol serta melaksanakan tugasnya mulai dari bar akan di buka, pada saat bar buka dan pada saat bar tutup agar kepuasan konsumen tetap terpenuhi dan standar operasional prosedur (SOP) tetap dilaksanakan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan Tugas Bartender di Molecule Gastro Bar Novotel Kota Pekanbaru”**.

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diajukan penulis sebagai berikut: Bagaimana Pelaksanaan Tugas Bartender di *Molecule Gastro Bar Novotel Kota Pekanbaru* mulai dari menyiapkan

bar sebelum dibuka sampai pekerjaan saat bar ditutup.

**Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah hanya membahas Pelaksanaan Tugas Bartender di *Molecule Gastro Bar Novotel Kota Pekanbaru* mulai dari menyiapkan bar sebelum dibuka sampai pekerjaan saat bar ditutup, hal ini bertujuan agar penelitian lebih spesifik dan fokus pada permasalahan yang diteliti.

**Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui pelaksanaan tugas seorang Bartender pada *Molecule Gastro Bar Novotel Kota Pekanbaru* dalam mempersiapkan bar sebelum dibuka sampai pekerjaan saat bar ditutup. Sehingga operasional berjalan lancar dan SOP tetap dilaksanakan.

## **Manfaat Penelitian**

### **Manfaat Penelitian Bagi Penulis**

1. Bagi penulis berguna untuk menambah pengetahuan yang nantinya bisa diterapkan dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama perkuliahan.
2. Dapat mengetahui Pelaksanaan Tugas Bartender di Molecule Gastro Bar Novotel Kota Pekanbaru.
3. Bagi penulis agar dapat menjadi sarana syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma IV dan juga sebagai pedoman selanjutnya apabila ada keperluan yang harus dilakukan yang berkaitan dengan Pelaksanaan Tugas Bartender di Molecule Gastro Bar Novotel Kota Pekanbaru.
4. Bagi pihak lain agar dapat menjadi referensi, masukan dan informasi bagi yang ingin meneliti dengan kasus yang sama serta dapat memberikan informasi mengenai Pelaksanaan Tugas Bartender di Molecule Gastro Bar Novotel Kota Pekanbaru bagi pihak-pihak yang terkait.
5. Untuk menambah wawasan pengetahuan di bidang Ilmu Manajemen Perhotelan.

### **Manfaat Penelitian Bagi Pihak Hotel**

Bagi pihak hotel, diharapkan penelitian ini menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak manajemen hotel dalam jasa

pelayanan bar di Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru.

### **Manfaat Penelitian Bagi Perguruan Tinggi**

1. Sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.
2. Sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan penilaian kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikannya.
3. Sebagai bahan bacaan atau referensi bagi mahasiswa/mahasiswi khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang membutuhkan informasi sesuai dengan penelitian yang terkait.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Bar**

Bar biasanya mempunyai ruangan redup dan samar-samar, hanya menyediakan dan menjual beberapa makanan kecil atau ringan saja. Secara singkat bar dapat dikatakan sebagai berikut: *Bar* adalah sebuah *counter* dimana minuman beralkohol disajikan sebuah perusahaan yang menyajikan minuman beralkohol sebagai bisnis utamanya (Atmodjo, 2002)

### **Fungsi Bar**

Menurut fungsinya, bar dapat dibedakan antara *Service Bar* dan *Public Bar*. Yang dimaksud dengan *Service Bar* adalah bar yang memiliki fungsi pokok untuk membuat minuman yang dipesan oleh tamu kemudian diantar kepada tamu sesuai dengan minuman yang

dipesannya. Sedangkan yang dimaksud dengan *Public Bar* yaitu bar yang memiliki fungsi membuat minuman tamu sekaligus menyajikannya langsung kepada tamu.

### **Pelayanan Bar**

Di dalam hotel, pelayanan minuman, terutama minuman beralkohol sangat menguntungkan. Banyak restoran menyajikan minuman beralkohol sebagai bahan dari kelengkapan pelayanan makan. Bahkan di beberapa tempat penjualan minuman merupakan bagian terpenting dari bisnis tempat tersebut.

Para pramusaji dituntut dapat menyajikan minuman beralkohol secara tepat dan profesional, termasuk harus memiliki pengetahuan tentang aneka macam minuman campuran, *cocktail*, dan sebagainya, agar para pramusaji tersebut dapat memberikan saran-saran yang tepat kepada para tamu.

### **Macam-Macam Bar**

Berikut ini adalah beberapa macam-macam bar yang terdiri dari:

1. *Tavern*: istilah untuk sebuah hotel kuno yang masih dipergunakan untuk sebuah perusahaan atau tempat yang menyajikan minuman beralkohol, biasanya di tempat kediaman atau daerah lingkungan industri.
2. *Night Club*: sebuah tempat baik yang ada diluar maupun didalam hotel yang diorganisasikan secara komersil, dimana disajikan

minuman beralkohol dan juga makanan, makan malam dengan pelayanan prima, dekorasi mewah, diiringi musik atau hiburan lain yang disediakan bagi para tamu yang ingin menikmati kehidupan malam.

3. *Poll side Bar*: Bar mini yang berlokasi di area kolam renang, disediakan bagi para pengunjung kolam renang, yang menyajikan makanan kecil (snack dan sandwich) serta minuman ringan. Seperti soft drink, beer, teh, kopi, susu, dan juga bermacam-macam ice cream. Tidak menjual minuman berkadar alkohol tinggi.
4. *Expresso Bar*: Bar ini juga terdapat di pelabuhan-pelabuhan udara dan laut, yang menjual berbagai macam minuman. Di sini justru yang ditekankan adalah penjualan kopi dan ice cream.
5. *American Bar*: Bentuknya sedikit lebih kecil daripada restoran dan bar. Segala macam minuman tersedia, biasanya banyak dikunjungi oleh orang-orang asing atau para turis yang sedang melakukan perjalanan keliling dunia. Di dalam bar ini ada tempat untuk berdansa, *dancing stage*.
6. *Main Bar*: Bar utama dengan tempat tersendiri, biasanya ruangnya tertutup, dilayani oleh petugas bar sendiri (*bar waiter* dan *bar waitress*) atau kadang-kadang oleh *bartender*. Petugas dapat berdialog secara langsung dan akrab dengan para tamu, bar seperti ini merupakan tempat informasi atau sales information

secara langsung. Tamu dapat menikmati minuman secara rileks karena tempat dan penerangannya sengaja dibuat redup, romantis, sambil menikmati musik.

7. *Portable Bar*: Bar ini sangat praktis karena dapat dipindah-pindah terutama untuk *garden party*, *room cocktail party*, *barbeque*, *out side catering*, maupun *cocktail party* untuk acara *state banquet* (jamuan makan resmi kenegaraan), dilayani oleh satu atau dua orang bartender yang dibantu oleh *waiter room service* untuk menghadirkan minuman.

### **Pengaturan Tata Ruang Bar.**

Lokasi sebuah bar harus strategis, dengan ruangan yang cukup untuk menampung beberapa set meja dan kursi yang comfortable, dilengkapi dengan dekorasi yang bagus serta sejuaknya AC sentral. Bar biasanya memiliki penerangan yang remang-remang, dengan musik pengiring, video atau kadang-kadang juga karaoke untuk menambah romantisnya suasana.

Dibagian depan, sepanjang *counter* terdapat kursi-kursi tinggi yang dapat berputar untuk santai, tempat duduk bagi para tamu yang menghendaki berkomunikasi langsung dengan bartender. Dibelakang *counter* terdapat gang tempat *bartender* bekerja.

Didalamnya terdapat pula *bar well* (sumur) tempat menyimpan minuman dan berbagai keperluan lain, seperti sirup dan jeruk nipis,

serta yang lainnya. Juga terdapat wash basin kecil tempat mencuci alat-alat kotor, termasuk gelas. Perlu diingat juga bahwa ruangan tempat bartender bekerja di belakang *counter* harus *representative*, maksudnya cukup luas, cukup untuk simpang siur dua orang *bartender* yang tengah sibuk bekerja tanpa harus bertabrakan.

*Cooler machine* terletak di area bartender, digunakan untuk menyimpan minuman yang perlu didinginkan. *Refrigerator* cukup untuk menyimpan beberapa Jenis *white wine*, *champagne*, *beer* dan macam-macam *soft drink* sebagai cadangan apabila ada pesanan tamu.

### **Bartender.**

*Bartender* adalah orang yang ahli dalam bidang minuman atau orang yang bekerja di bar dan ahli dalam pembuatan minuman campuran, menciptakan resep-resep baru, dapat menghitung harga jual (*cost*) yang di perlukan serta menciptakan daya tarik tersendiri pada minuman tersebut.

### **Syarat-Syarat Bartender**

Sebagai seorang *bartender* yang ahli dalam bidang minuman harus memenuhi syarat sebagai berikut :

1. Mempunyai latar belakang pendidikan umum atau perhotelan.
2. Memenuhi syarat fisik seperti postur tinggi badan, berperilaku baik dan berbadan sehat untuk bekerja 8 jam 1 hari.

3. Memiliki dedikasi dan kejujuran bagi perusahaan dan mementingkan langganan selama jam kerja.
4. Memiliki pengalaman dan pengetahuan tentang minuman.
5. Mengetahui segala macam jenis minuman.
6. Memiliki keterampilan dan pengetahuan yang luas tentang minuman.
7. Seorang *bartender* dapat dikatakan profesional apabila *bartender* tersebut mampu menguasai teknik atau *mixology* mencampur minuman.

### Definisi Konsep

Bartender pada dasarnya adalah suatu pekerjaan yang mempunyai tugas untuk melayani tamu yang ada di bar dengan membuat berbagai jenis minuman yang ada, namun ada beberapa tahap pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh seorang bartender dengan standar operasional yang ada selain pekerjaan diatas, yaitu:

### Pekerjaan Sebelum Bar Buka

Sebelum pelaksanaan pekerjaan bar di buka, ada beberapa standar operasional yang harus dilakukan oleh bartender, antara lain:

1. Membersihkan ruangan bar terutama pada bagian-bagian yang belum dibersihkan *houseman*.
2. Mengelap meja, kursi, *counter* serta botol-botol minuman.
3. Mengambil bermacam-macam minuman, *groceries* dan

*perishable* dari gudang untuk menggantikan barang-barang yang sudah laku maupun untuk menambah stok pada saat menjelang kesibukan.

4. Menyediakan es batu dalam jumlah yang cukup.
5. Mengambil barang-barang/*supplies* yang persediaannya kurang dari steward, seperti *mudler, coaster, olive-pick, paper napkin, straw*, serta gelas-gelas.
6. Menyiapkan *welcome drink* untuk tamu-tamu yang *check in* hari itu. Baik untuk tamu VIP, tamu biasa, tamu rombongan maupun tamu yang datang secara individual.
7. Menyiapkan *fresh lime juice* untuk campuran *cocktail* maupun *sliced lemon* untuk *garnish* dan sebagainya.
8. Menyiapkan dan mengatur alat-alat untuk operation meliputi *shaker, jingger, cocktail strainer, funnel, bar knife, can opener, cork screw, bottle opener, ice spoon, ice tongs, wine basket*, dan sebagainya.
9. Menyiapkan *condiment* seperti *Tabasco* dan *lea & perrins sauce syrup, angostura bitter, fresh eggs* dan sebagainya, termasuk *cherry, olive, salt & pepper* (garam dan merica).
10. Menyediakan *potato chips, cassava chips, peanuts* dan sebagainya.
11. Menyiapkan bir, *soft drink, white wine*, ditempat dingin dalam jumlah yang cukup.

### **Pekerjaan Saat Bar Buka**

Pada saat pelaksanaan operasional bar dilakukan, pekerjaan yang dilakukan oleh seorang bartender kurang lebih meliputi kegiatan seperti berikut ini:

1. Membuat *cocktail* pesanan tamu sesuai standar resep dan ukuran yang telah ditetapkan.
2. Selalu menjaga kerapian dan kebersihan tempat kerja
3. Selalu rapi dalam penampilan, sopan, ramah dan menjaga hubungan baik dengan para tamu dan sebagainya.

### **Pekerjaan Saat Bar Tutup**

Untuk pelaksanaan kerja seorang bartender setelah operasional bar selesai, dalam melakukan penutupan ruang bar, ada beberapa hal yang dapat dilakukan, antara lain sebagai berikut:

1. Menyiapkan alat-alat ketempat semula setelah dibersihkan dan dikeringkan secara keseluruhan.
2. Mengumpulkan botol-botol kosong serta menyimpannya ditempat yang telah ditentukan.
3. Mengatur kembali botol-botol minuman ditempat penyimpanan.
4. Merapikan dan membersihkan counter dari remah-remah makanan untuk menghindari bahaya tikus atau serangga lainnya.
5. Melaporkan kepada *Bar Supervisor* apabila mendapatkan hambatan atau masalah waktu operasional.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2005).

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini penulis lakukan pada Novotel Pekanbaru yang beralamat di Jl. Riau No.59 Kampung Baru, Kecamatan Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau-Indonesia 28154, 9,0 Km, Telp. (0761) 25599.

#### **Waktu Penelitian**

Waktu yang penulis perlukan untuk menyelesaikan penelitian ini dilakukan dari bulan September 2019 sampai bulan Juni 2020.

#### **Subjek Penelitian**

Pada proses penelitian yang dilakukan, yang akan menjadi subjek penelitian untuk pengumpulan data ialah staf yang berkaitan langsung pada informasi mengenai Pelaksanaan Tugas Bartender di Novotel Pekanbaru. Ada 3 subjek

penelitian yang akan menjadi sumber informasi dari penelitian ini :

1. Subjek penelitian: Adalah mereka yang dapat memberikan sumber informasi utama atau pokok yang akan membantu dalam penelitian ini, yaitu 2 orang Staf Bartender.
2. Informasi Tambahan: Adalah narasumber yang akan memberikan informasi pendukung yang terkait dengan bagaimana cara Pelaksanaan Tugas Bartender di Novotel Pekanbaru. Yang akan menjadi sumber informasi tambahan dalam hal ini adalah Bar Supervisor.

### **Jenis Data dan Sumber Data**

#### **Data Primer**

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Data primer dapat diperoleh melalui wawancara dan observasi yang dilakukan sehubungan dengan praktek kerja nyata di lokasi penelitian.

#### **Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Adapun data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa sejarah perusahaan, jumlah tenaga kerja/karyawan, struktur organisasi, dan jumlah penjualan di Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

#### **Wawancara**

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dalam penelitian dilakukan dengan teknik wawancara mendalam. Peneliti dapat bertanya kepada informan tentang fakta suatu peristiwa yang ada.

Peneliti juga dapat meminta informan untuk mengatakan pendapatnya dan menggunakannya sebagai dasar penelitian selanjutnya. Pihak yang diwawancarai adalah Bar Supervisor Novotel Pekanbaru, dan Bartender atau Barman Novotel Pekanbaru.

#### **Observasi**

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses

biologis dan psikologis, dua yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono,2013).

Observasi ini dilakukan dengan mengamati kegiatan pelaksanaan tugas bartender di Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru, yang meliputi berbagai agenda kegiatan yang telah dijadwalkan. Pengamatan ini dilakukan selama Praktek Kerja Nyata di Novotel Pekabaru.

### **Dokumentasi**

Dokumentasi 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, kriteria, biografi, peraturan, dan kebijakan.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan kegiatan analisis-analisis dalam penelitian yang dilakukan dengan melihat seluruh data yang ada dari instrumen penelitian, terdiri dari rekaman, catatan, dokumen dan sebagainya (Moleong, 2007)

## **GAMBARAN UMUM NOVOTEL KOTA PEKANBARU**

### **Bar Novotel Pekanbaru**

Bar merupakan salah satu fasilitas yang wajib dimiliki oleh hotel berbintang 4, termasuk Novotel pekanbaru yang memiliki Molecule

Gastro Bar yang berada di lantai lobby Novotel Pekanbaru.

Minuman yang disediakan dan dijual di Molecule Gastro Bar terutama adalah minuman beralkohol. Molecule Gastro Bar biasanya beroperasi dari jam 10.00 sampai jam 23.00.

### **Bartender Novotel Pekanbaru.**

Bartender di Molecule Gastro Bar setidaknya harus menguasai basic *Beverage Knowlege* tentang segala jenis minuman yang ada di bar hotel, cara membuatnya, standar resep Molecule Gastro Bar dan peralatan bar yang ada. Selain itu bartender juga dituntut memberikan pelayanan yang baik dan diikuti dengan *Standard Operational Procedure* (SOP).

Maka dari itu seorang bartender tidak bisa melayani tamu dengan cara mereka sendiri, karena pelayanan yang sesuai SOP itu diberikan kepada tamu agar tamu merasakan kepuasan yang sama apabila dilayani oleh bartender satu dengan yang lainnya.

### **Staf Bartender**

Dalam melakukan pekerjaannya, manajemen Novotel Pekanbaru telah membagi jam operasional untuk bartender yaitu shift pagi dan shift sore, berikut ini adalah tabel mengenai jadwal kerja karyawan bartender yang telah disesuaikan dengan jam operasionalnya.

**Tabel. 4.2**  
**Jadwal Kerja Karyawan *Bartender* di Novotel Pekanbaru**

No	Jabatan	Jadwal Kerja	Jumlah
1.	<i>Bartender</i>	<i>Shift Pagi</i> (07.00–15.00)	1 orang
2.	<i>Bar Supervisor</i>	<i>Shift Sore</i> (15.00–23.00)	2 orang
3.	<i>Bartender</i>		

Sumber : Novotel Pekanbaru, 2019.

**Job Description Bartender Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru**

Untuk kelancaran operasional, *job description* bartender Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru dibagi menjadi dua shift, diantaranya *morning shift* dan *afternoon shift*.

**A. Tugas–tugas *morning shift* (07.00–15.00) yaitu:**

1. Telah berada di outlet 15 menit sebelum jam operasional.
2. Menyalakan komputer dan lampu area serta menghidupkan mesin kopi.
3. Membersihkan semua area bar dan tempat display botol serta membersihkannya.
4. *Display* botol dengan rapi sesuai dengan jenis minuman.
5. Menyiapkan asbak diseluruh meja tamu.
6. Cek semua jenis minuman yang ada di dalam *chiller* dan buah–buahan serta *garnish*, apabila *stock* sedikit maka bartender membuat *Store Requisition* (SR) dan mengambil barang–barang di *store*.
7. Jika semua bahan dan peralatan telah tersedia, bartender telah siap untuk membuka bar dan melayani tamu.

8. Bartender akan *close order* dan membuat rekapitulasi hasil penjualan shift pagi dan drop bill dan uang cash ke tempat yang telah disediakan.

**B. Tugas–tugas *Afternoon Shift* (15.00–23.00) yaitu:**

1. Shift pagi akan *over handle* kepada shift sore tentang pekerjaan yang masih belum selesai dan akan diteruskan oleh shift sore.
2. Mengecek semua stok minuman atau buahan yang tersedia, sehingga bartender mengetahui minuman apa saja yang diutamakan untuk penjualan pada malam hari.
3. Melayani tamu dan membuat minuman.
4. *Close bar* saat bar sudah tutup. Bartender akan *close order* dan membuat rekapitulasi hasil penjualan shift sore serta drop bill dan uang cash ke tempat yang telah disediakan.
5. Membersihkan semua peralatan yang telah digunakan dan menyimpannya.
6. Menurunkan botol yang digunakan untuk *display* dan menyimpannya kembali.
7. Mematikan lampu area bar dan komputer.

## **SOP Bartender Novotel Pekanbaru**

SOP (*Standard Operational Procedure*) adalah sebuah pedoman dan petunjuk dalam menjalankan segala tugas pokok dan tanggung jawab dari bartender.

1. Bertanggung jawab atas kebersihan di Molecule Gastro Bar.
2. Bertanggung jawab atas segala pelayanan yang diberikan kepada tamu.
3. Melakukan persiapan di bar (*par stock, garnish, peralatan bar, bar supplies, dan lain-lain*).
4. Mengecek semua persiapan di bar.
5. Menyiapkan dan membuat minuman sesuai pesanan tamu.
6. Menangani keluhan tamu pada Molecule Gastro Bar.
7. Menjaga kebersihan bartender *station*.
8. Jika memungkinkan, bartender boleh melakukan *flair* seperti teknik *jugling*.
9. Melakukan *taking order*.
10. Menyuguhkan *guest bill*.
11. Melakukan bar *closing*.
12. Melaksanakan *clear up*.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai Pelaksanaan Tugas Bartender di Molecule Gastro Bar Novotel Kota Pekanbaru, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa:

1. Saat bar akan dibuka, tugas dari seorang bartender itu hanyalah

mempersiapkan segalanya untuk kegiatan operasional nantinya seperti:

- a. Mengecek kebersihan semua area bar terutama *counter bar*.
  - b. Mengecek semua *condiment* yang dibutuhkan untuk pembuatan minuman campuran.
  - c. Membuat *store request* jika ada kekurangan *stock* atau bahan untuk membuat minuman campuran.
  - d. Menghitung jumlah *par stock* awal saat beroperasi.
  - e. Membuat *display* botol minuman promo yang akan dijual pada tamu
  - f. Membuat *welcome drink* untuk tamu yang *check in*.
2. Pembuatan segala jenis minuman itu ada standarnya sendiri, terlebih teknik untuk mengantar minuman ke tamu itu juga ada standarnya. Oleh karena itu dalam meracik minuman bartender wajib mengetahui cara mencampur minumannya, ingredient (bahan dan campuran minuman), timing (waktu pembuatan), garnish (hiasan yang digunakan) dan taste (rasa dari minuman).
  3. Untuk kelancaran tugas bartender, sebaiknya bartender lebih baik selalu standby di *counter bar* sehingga tamu bisa dengan mudah memesan minuman dan berkomunikasi dengan bartender.
  4. Saat bar tutup, ada tahap pekerjaan yang harus dilakukan seperti:
    - a. Memberitahu kepada tamu bahwa bar akan segera ditutup

- dan menawarkan kembali apakah masih ada yang ingin dipesan atau tidak.
- b. Membersihkan kembali area bar dan *counter bar*.
  - c. Membuang sampah yang lama dan menggantinya dengan plastik sampah yang baru.
  - d. Membuat rekapitulasi hasil penjualan dan menghitung kembali jumlah *par stock*.
5. Pembuatan catatan pada *log book* itu diperlukan karena dari *log book* itulah semua informasi berada, sehingga dapat meminimalisir kesalahpahaman saat pergantian shift.
  6. Pentingnya melaksanakan sistem FIFO (*First In First Out*) dalam melakukan penyimpanan segala jenis stock barang dan minuman bar, barang yang baru datang harus diletakkan di bagian belakang agar mencegah terjadinya kadaluarsa pada stock minuman, sementara itu menerapkan sistem FIFO pada barang yang bersifat seperti peralatan-peralatan bertujuan agar mencegah kerusakan dan kehilangan.
  7. Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh seorang bartender untuk dapat menarik perhatian adalah melakukan atraksi, dengan melakukan atraksi tamu tidak hanya disuguhkan berbagai jenis minuman tetapi juga mendapatkan kepuasan dan suasana yang berbeda dari atraksi yang dilakukan.
  8. Masih ada beberapa kendala yang kadang dihadapi bartender di Molecule Gastro Bar Novotel Pekanbaru mulai dari bar akan dibuka hingga bar akan ditutup sehingga mempengaruhi kelancaran tugas bartender, yaitu:
    - a. Ketidak tersediaan condiment bar yang lengkap dikarenakan stock dari distributor habis sehingga mempengaruhi kelancaran operasional terlebih dalam hasil penampilan dan rasa minuman.
    - b. Disaat bar keadaannya lagi ramai pengunjung, terkadang membuat stock banyak yang habis hingga bartender terpaksa membuat barang itu *sold out* atau tidak tersedia.
    - c. Adanya tamu yang mabuk karena terlalu banyak mengkonsumsi minuman beralkohol sehingga dapat menyebabkan hal yang tidak diinginkan

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi buku:

- Atmodjo, Marsum Widjojo. 2002. *Bar, Minuman dan Pelayanannya*. Yogyakarta: Andi.
- Bagyono. 2007. *Pariwisata & Perhotelan*. Makassar: Alfabeta.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Housekeeping Hotel*. Bandung: Grasindo.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok – Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hayes, David K. 2006. *Restaurant Operations Management Principles and Practices*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Makassar: Grasindo.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Polancik. 2009. *Empirical Research Method Poster*. Jakarta: Grasindo.
- Sihite, Richard. 2000. *Hotel Management*. Surabaya: SIC.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sokresno. 2000. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Subadra, I Nengah. 2006. *Pariwisata Indonesia*. Jakarta: Paradnya Paramita.
- Subroto, Djoko. 2003. *Food and Beverage Service and Table Setting*. Jakarta: PT Grasindo.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wiwoho, Adjuno. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*. Yogyakarta: PT Gelora Aksara Pratama.

### Referensi undang–undang:

- Keputusan Menparpostel nomor KM 94/HK.103/MPPT–87 tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel
- Peraturan Pemerintah (PP) No.24 tahun 1979 pasal 1 sub J
- SK Menparpostel No.KM 37/PW.340/MPPT–86 tentang peraturan usaha dan pengelolaan hotel
- Keputusan Menteri Perhubungan No.PM.10/P.V.301/Pht/77 tanggal 22 Desember 1977 tentang Peraturan Industri Perhotelan dan Klasifikasi hotel

### Referensi Jurnal:

- Djoko Koestanto dan Dwi. S, 2009, *Profil Profesionalisme Kerja Bartender di Star Hotel Semarang*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia Semarang.
- I Gede Agus Mertayasa, 2012, *Food and Beverage Service Operational*, Jurnal Universitas Dhyana Pura Bali.
- Lusiana A.S. Hutagalung, 2009, *Peranan Bartender Dalam Meningkatkan Pelayanan di Samudera Bar & Lounge Hotel Santika Premiere Yogyakarta*, Repository Universitas Sumatera Utara Medan.
- Nyoman Ariana, 2016, *Pembangunan Pariwisata Bali Yang Berkelanjutan dalam Perspektif Postmodernisme*, Jurnal Udayana University Bali.
- Syafruddin Rais, 2018, *Peranan Bartender Dalam Penanganan Pemesanan Minuman di D'nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam*, Repository Politeknik Pariwisata Batam.
- T. Wurdiana, 2009, *Pengaruh Kreativitas Bartender/Bartendress Terhadap Tingkat Penjualan Minuman di Dahana Lounge Bar Novotel Hotel & Suites* Surabaya, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta.
- Wulan Yunita, 2008, *Kreatifitas Seorang Bartender Dalam Pencampuran Minuman di Bar Tradewinds Pub & Grill Puri Darmo Serviced Residence*, Politeknik NSC surabaya.

#### **Referensi Website / E-Book:**

<https://riau.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html>. diakses pada tanggal 13 September 2019 Pukul 23.12 WIB