

# PELAKSANAAN PELAYANAN BARTENDER DI HOTEL NOVOTEL PEKANBARU

Oleh : Wy' Akcdio Farub Tualang

Pembimbing: Dr, Mariaty Ibrahim, S.Sos., M.Si

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## ABSTRAK

Molecule Gastro Bar berdiri dengan hotel Novotel pada tahun 2016, terletak di jalan Riau No.59, Kecamatan Senapelan, Kota Pekanbaru. Molecule Gastro Bar dan Hotel Novotel Pekanbaru dimiliki oleh PT. Putra Mahkota Raya. Molecule Gastro Bar merupakan *modern bar* yang ada di Hotel Novotel Pekanbaru. Molecule Gastro Bar sendiri di bangun dengan dasar milenial dan modern, tidak hanya mengikuti selera pecinta minuman beralkohol Molecule juga mengikuti tren selera pecinta non alkohol, tapi Molecule Gastro Bar juga mengikuti pasar dan selera anak muda. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan dan menampilkan kondisi yang ada pada lokasi penelitian dengan cara mengumpulkan data-data dan informasi yang di dapat langsung dari lapangan. Adapun key informant dalam penelitian ini adalah Manager, Supervisor, Bartender serta Tamu yang berkunjung di Molecule Gastro Bar. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa pelayanan Bartender di Molecule Gastro Bar menggunakan 4 unsur yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan keterampilan. Dari semua unsur yang dilakukan oleh Bartender Molecule Gastro Bar semua sudah terjalankan dengan baik walaupun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki.

Kata kunci: Bar, Pelayanan, Novotel Pekanbaru.

## ABSTRACT

*Molecule Gastro Bar was established with the Novotel hotel in 2016, located on Jalan Riau No.59, Senapelan District, Pekanbaru City. Molecule Gastro Bar and Hotel Novotel Pekanbaru are owned by PT. Crown Prince Raya. Molecule Gastro Bar is a modern bar at the Novotel Pekanbaru Hotel. Molecule Gastro Bar itself was built on a millennial and modern basis, not only following the tastes of alcoholic drink lovers, Molecule also follows trends in the tastes of non-alcoholic lovers, but Molecule Gastro Bar also follows the market and tastes of young people. This research uses a qualitative method with a descriptive approach to describe and display the conditions existing at the research location by collecting data and information obtained directly from the field. The key informants in this research are the Manager, Supervisor, Bartender and Guests who visit Molecule Gastro Bar. In this research, the data collection techniques used were interviews, observation and documentation. From this research it can be*

seen that Bartender service at Molecule Gastro Bar uses 4 elements, namely speed, accuracy, friendliness and skill. Of all the elements carried out by Bartender Molecule Gastro Bar, everything has been carried out well, although there are still several things that need to be improved.

Keywords: Bar, Service, Novotel Pekanbaru

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang Penelitian

Kota Pekanbaru adalah salah satu kota besar yang ada di Provinsi Riau. Seiring perkembangan waktu, Kota Pekanbaru memiliki banyak objek wisata untuk dikunjungi, objek-objek yang berpotensi. Ada wisata kuliner, wisata alam, wisata religi, wisata seni bahkan wisata belanja terdapat di Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru merupakan salah satu kota dengan perdagangan dan jasa termasuk sebagai kota dengan tingkat migrasi, urbanisasi dan pertumbuhan sangat pesat setiap tahunnya. Seperti sekarang, Kota Pekanbaru berkembang sangat pesat menjadi kota dagang dengan suku dan ras yang banyak. Keberagaman merupakan modal sosial awal untuk mencapai kepentingan masing-masing maupun kelompok yang tujuannya adalah kesejahteraan masyarakat

Alkohol kini menjadi identitas bagi kelas, budaya, hobi serta juga penanda tingkat sosial suatu individu atau masyarakat. Bagi sebagian masyarakat kelas atas kebiasaan meminum alkohol merupakan salah satu gaya hidup. Tidak hanya digemari oleh pria, namun alkohol juga diminati dikalangan wanita. Umumnya mereka meminum alkohol ketika sedang melakukan acara keluarga, berdiskusi baik formal maupun tidak, tidak jarang juga alkohol menjadi referensi atau ide.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Karyawan di Hotel**  
**Novotel Pekanbaru**

No (1)	Karyawan (2)	Jumlah (3)
1	Laki-laki	5
2	Perempuan	3
Total Jumlah		8

Sumber: Hotel Novotel Pekanbaru 2023

Jumlah karyawan bartender yang ada di Hotel Novotel Pekanbaru hanya sebanyak 8 orang saja untuk melayani pengunjung yang datang ke bar. Dengan sebanyak 8 karyawan yang bekerja di bar ini sangat memudahkan dan bias memberi pelayanan dengan maksimal kepada pengunjung yang datang ke bar hotel

Terlihat pada tabel 1.4, jumlah pengunjung bar dengan pengunjung terbanyak pada tahun 2022 dengan jumlah 3.327 pengunjung dan yang paling sedikit jumlahnya terjadi pada tahun 2020 dengan jumlah 1.871 pengunjung. Penyebab sedikitnya pengunjung pada tahun 2020 dan tahun 2021 karena adanya *pandemi covid 19*.

Dibalik berdirinya bar, tentu ada peranan bartender ini sangat unik dan menarik, karena selain dituntut membuat segelas minuman tetapi juga bertugas sesuai standar kompetensi seperti menyambut, melayani, dan menjelaskan kepada para pengunjung mengenai segala hal tentang alkohol. Hal ini akan

berdampak positif karena pengunjung yang datang tidak hanya sekedar menikmati alkohol tapi juga mendapatkan nilai lebih yakni merasa dilayani dengan baik dan memperoleh pengetahuan yang lebih dari minuman yang mereka konsumsi. Demi mendapat itu semua, tentunya ada standarisasi guna mempertahankan kualitas dari seorang bartender itu sendiri. Seperti yang dikemukakan oleh salah satu lembaga sertifikasi profesi, LSP Indonesia :

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Bartender Molecule Gastro Bar Hotel Novotel Pekanbaru :

1. Bartender wajib memenuhi pesanan tamu secara cepat dan benar
2. Bartender wajib menyelesaikan pesanan sesuai permintaan secara tepat
3. Bartender wajib memenuhi permintaan dan menjaga cita rasa produk yang ditawarkan
4. Bartender harus bisa menjaga kesegaran dan kualitas bahan-bahan produk
5. Bartender bertanggung jawab terhadap alat yang dipakai
6. Bartender wajib memberikan pelayanan kepada pelanggan secara maksimal
7. Bartender wajib cepat dan tanggap dalam menangani keluhan tamu

Setelah saya mengunjungi Hotel Novotel Pekanbaru untuk mewawancarai karyawan *bartender*, ada beberapa masalah yang terjadi seperti bartender yang

kurang komunikatif terhadap pelanggannya, seringkali terdapat kesalahan pesanan ketika bar sangat ramai pengunjung sehingga terjadi keterlambatan dalam menyajikan produk, mengakibatkan pengantaran pesanan tidak sesuai urutan, dan ada juga yang mengeluh tentang harga yang terlalu mahal. Ini dibuktikan dengan adanya data berikut :

**Tabel 1.2**  
**Keluhan Tamu Terhadap**  
**Bartender di Hotel Novotel**  
**Pekanbaru 2022**

Keluhan (1)	Jumlah (2)
Bartender yang kurang komunikatif	13
Pesanan tamu yang tidak terpenuhi dengan segera	14
Harga yang cenderung mahal	25
Jumlah	52

*Sumber: Food & Beverage Departement Novotel Hotel Pekanbaru 2022*

Oleh karna itu, berdasarkan hal-hal saya tertarik untuk melakukan penelitian di Hotel Novotel Pekanbaru dengan mengangkat judul “**Pelaksanaan Pelayanan Bartender di Hotel Novotel Pekanbaru**”

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka rumusan masalah yang dikemukakan yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pada bartender di Hotel Novotel Hotel Pekanbaru ?

2. Apa saja kendala-kendala yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan bartender di Hotel Novotel Pekanbaru

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditentukan dalam penelitian hanya membahas tentang pelaksanaan pelayanan bartender di Hotel Novotel Pekanbaru

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pada bartender di Hotel Hotel Novotel Pekanbaru
2. Untuk mengetahui kendala yang di hadapi dan tindakan yang perlu dilakukan oleh bartender di Hotel Novotel Pekanbaru

### 1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi mahasiswa, dapat menambah wawasan mengenai pelayanan.
2. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan mampu menjadi laporan yang berkualitas sehingga mampu meluluskan peneliti dengan nilai yang memuaskan
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan bias dikembangkan menjadi lebih sempurna

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Hotel

Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan

pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

### 2.2 Jasa

Menurut Kotler (2002) jasa adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Jasa dapat diperjelas dengan mengetahui karakteristik utama yang membedakannya dengan barang, yaitu *intangibility* (tidak berwujud), *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), *variability* (berubah-berubah), dan *perishability* (daya tahan).

### 2.3 Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2002) secara garis besar ada empat unsur dalam hal ini, yaitu :

1. Kecepatan. Hal ini berhubungan dengan lama atau kecepatan dalam melayani konsumen.
2. Ketepatan. Ketepatan ini berhubungan dengan kesesuaian keinginan konsumen dengan pelayanan yang diberikan.
3. Keramahan. Keramahan dalam melayani konsumen, kaaryawan harus menunjukkan sikap yang ramah sehingga konsumen lebih merasa dihargai dan semakin puas.
4. Keterampilan. Keterampilan ini berhubungan dengan keseluruhan aspek di atas. Karyawan yang terampil adalah karyawan yang

melayani konsumen dengan cepat, tepat, ramah.

## 2.4 Teori Bar

Widjojo (2004) mengemukakan bahwa Bar adalah suatu tempat yang diorganisasikan secara komersial dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, terdapat baik di dalam sebuah hotel, kadang-kadang berdiri sendiri di luar hotel, di mana seseorang bisa mendapatkan pelayanan segala macam minuman baik yang beralkohol maupun yang tidak beralkohol kecuali minuman panas seperti kopi dan teh”.

## 2.5 Teori Bartender

Menurut Costas Katsigris dan Christ Tomas (2007), tokoh utama dalam operasi minuman adalah bartender, tentu saja fungsi utama bartender adalah untuk mencampur dan melayani minuman untuk tamu di area bar atau menuangkan minuman untuk pelanggan yang duduk dimeja bar.

## 2.6 Alkohol

Menurut Poerwodarminto (2000) alkohol adalah nama zat cair yang memabukan. Budiarjo (1991) mengemukakan alkohol adalah senyawa kimia organik yang berperan sebagai obat peringan pada aktifitas sistem saraf pusat.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan

fenomena yang diteliti (Herdiansyah, 2010)

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jl. Riau No.59, Kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28154 Pelaksanaan pelayanan merupakan hal utama yang harus diberikan oleh bar kepada konsumen dan juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

#### 3.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih *key informan* dalam penelitian kali ini adalah Manager, Supervisor, Bartender dan pelanggan sekitar yang berjumlah 9 pelanggan.

Adapun *key informan* dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Rolando (Manager)
2. Ilham (Supervisor)
3. Koba (Bartender)
4. Deni (Bartender)
5. Angga Prawira (Konsumen)

#### 3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Data yang akan diperoleh dari penelitian ini bersumber dari:

##### 3.4.1 Data Primer

##### 3.4.2 Data Sekunder

#### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

##### 3.5.1 Observasi

##### 3.5.2 Wawancara

##### 3.5.3 Dokumentasi

#### 3.6 Teknik Analisis Data

Menurut usman (2004) penelitian dengan menggunakan metode deskriptif bermaksud membuat penyandaraan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta mengenai sifat-sifat populasi serta menganalisa kebenarannya berdasarkan data yang diperbolehkan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Pelaksanaan Pelayanan Bartender di Molecule Gastro Bar Novotel Hotel Pekanbaru

#### 4.4.1 Kecepatan

Berkaitan dengan kerangka pemikiran dalam penelitian, terdapat unsur yang pertama yaitu Kecepatan. terdapat beberapa poin yang tepat sesuai dengan variable kecepatan ini.

##### 4.4.1.1 Bartender wajib memenuhi pesanan pelanggan secara cepat dan benar

Beberapa upaya yang dilakukan oleh barista untuk memenuhi pesanan secara cepat seperti :

1. Menetapkan standar pembuatan untuk satu pesanan yaitu 3-7 menit per pesaaanan
2. Mengajak pelanggan untuk melakukan pembicaraan kecil untuk mengulur waktu
3. Memberikan produk yang disarankan oleh bartender
4. Menjelaskan produk yang dipesan oleh pelanggan

##### 4.4.1.2 Bartender wajib cepat dan tanggap dalam menangani keluhan tamu

Berikut beberapa upaya barista dalam menangani keluhan tamu :

1. Keluhan yang disampaikan diterima dengan baik atau benar
2. Langsung menanggapi jika keluhannya terjadi secara langsung oleh pelanggan
3. Meberikan produk baru atau lainnya sebagai permintaan maaf dari pihak Molecule Gastro Bar Hotel Novotel Pekanbaru
4. Jika pesanan yang di pesan terlambat, akan diberikan air mineral secara gratis guna

menghilangkan dahaga sembari menunggu pesanannya datang.

##### 4.4.1.3 Kecepatan Bartender dalam melayani

Secara umum, kecepatan pelayanan bartender dinilai sudah cukup baik terlepas dari situasi kondisi saat melayani pelanggan. Namun, terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses pelayanan menjadi hal yang penting agar kepuasan pelanggan dapat tetap terjaga. Dengan demikian, optimalisasi pelayanan bartender dapat terus dilakukan untuk mencapai standar pelayanan yang lebih baik lagi di masa depan.

#### 4.4.2 Ketepatan

Pada unsur ketepatan, penulis mengacu pada beberapa poin yang ada pada standar operasional prosedur pelayanan bartender di Molecule Gastro Bar Hotel Novotel Pekanbaru. Pada poin kali ini penulis mengambil poin pada Standar Operasional Prosedur pelayanan Bartender di Molecule Gastro Bar Hotel Novotel Pekanbaru adalah :

##### 4.4.2.1 Bartender wajib menyelesaikan pesanan sesuai permintaan secara tepat

Ketepatan bartender dalam menyelesaikan pesanan sesuai permintaan pelanggan di bar ini sangat memuaskan. Konsumen melaporkan bahwa pesanan mereka hampir selalu dipenuhi dengan benar, baik dari segi bahan, rasa, maupun presentasi. Bartender di bar ini juga dianggap sangat komunikatif, sering mengkonfirmasi pesanan dan memastikan setiap detail sesuai dengan permintaan pelanggan.

#### 4.4.3 Keramahan

Merujuk pada sub variabel selanjutnya yaitu Keramahan, penulis menyimpulkan salah satu poin pada Standar Operasional Prosedur Bartender Molecule Gastro Bar, yaitu bartender

wajib memberikan pelayanan kepada pelanggan secara maksimal.

Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwasannya dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis pada sub variabel keramahan bahwa hal-hal yang harus dilakukan untuk memenuhi unsur keramahan adalah :

1. Molecule Gastro Bar tidak hanya mengedepankan produk yang dijual, tapi juga mengutamakan pelayanan
2. Setiap karyawan harus mempunyai rasa empati yang tinggi
3. Setiap karyawan harus paham akan kebutuhan dan kemauan pelanggan
4. Mengajak pelanggan untuk lebih akrab mulai dari basa basi, berkenalan agar pelanggan merasa hangat dan dekat

#### **4.4.3.1 Menyambut pelanggan**

Molecule Gastro Bar sendiri mempunyai sebutan tersendiri ketika menyambut pelanggan yang baru datang seperti “Selamat datang di Molecule Gastro Bar” setelah menyambut tamu, bartender dituntut untuk bersifat menyenangkan dan tidak kaku agar suasana terasa hangat serta pelanggan merasakan kenyamanan. Setelahnya pelanggan akan memesan produk yang sedang ia ingin pesan.

#### **4.4.3.2 Peka terhadap keinginan pelanggan**

Peka terhadap pelanggan berarti memiliki makna bahwasanya bartender harus paham akan keinginan, suasana hati dan selera pelanggan. Bartender juga harus bisa memenuhi apa yang diminta oleh pelanggan karena produk yang di sajikan akan menjadi image pelanggan itu sendiri. Bartender juga harus mampu memberikan saran mengenai produk andalan, produk asli

dari bar, ataupun produk yang paling laku.

#### **4.4.3.3 Komunikasi yang baik terhadap pelanggan**

Menurut sang Manager, beberapa upaya yang dapat dilakukan agar komunikasi berjalan baik seperti:

1. Bartender melakukan penyambutan secara hangat
2. Bartender membuka pembicaraan kecil ataupun sekedar basa-basi seperti menanyakan kabar atau kesibukan
3. Bartender juga memberikan saran mengenai produk terbaik mereka
4. Bartender memberikan pengetahuan atau menjelaskan secara rinci produk yang mereka tawarkan
5. Bartender juga harus mendengarkan secara focus dan baik ketika diajak berbicara oleh pelanggan
6. Jangan pernah memotong pembicaraan yang sedang berlangsung
7. Berbicara secara nyaman dan santai serta berusaha untuk mengajak bercanda

#### **4.4.3.4 Hal yang wajib dilakukan oleh seluruh karyawan**

Molecule Gastro Bar Hotel novotel Pekanbaru selalu mengedepankan soal pelayanan. Bukan hanya produk dan kebersihan yang menjadi penilaian utama, tapi juga tentang pelayanan dan tindakan yang diberiksn kepada pelanggan. Hal-hal yang wajib dimiliki oleh seluruh karyawan tidak tertulis dalam peraturan secara fisik, namun tindakan tersebut wajib dikuasai oleh

seluruh karyawan apapun posisinya seperti :

1. Wajib memberikan pelayanan dari tamu datang hingga tamu pulang
2. Bersikap ramah dan mempunyai rasa empati kepada seluruh pelanggan
3. Selalu membuat senyum

#### **4.4.4 Keterampilan**

Pada sub variable keterampilan, penulis mengangkat beberapa poin yang mendukung sub variabel keterampilan.

##### **4.4.4.1 Bartender bisa memenuhi permintaan dan menjaga cita rasa produk yang ditawarkan**

Berikut beberapa upaya dalam menjaga cita rasa sebuah produk menurut supervisor :

1. Pemilihan dan pemakaian bahan baku
2. Mengerti bahan yang bisa dipakai sebentar atau lama
3. Mengacu pada standarisasi menu
4. Manajemen kemampuan
5. Terus berlatih hingga mempunyai gaya dan proses yang tepat

##### **4.4.4.2 Bartender bertanggung jawab terhadap alat yang dipakai**

Upaya yang harus dilakukan dalam menjaga dan bertanggung jawab pada alat-alat Molecule Gastro Bar diantaranya adalah :

1. Paham dan memiliki pengetahuan akan alat sebelum digunakan
2. Wajib paha bagaimana cara merawat alat dan menggunakannya
3. Setelah digunakan, wajib membersihkannya sesuai prosedur yang tertera

4. Memberikan bahan pendukung seperti obat, minyak dan lain-lain dalam melakukan perawatan rutin

5. Berani bertanggung jawab terhadap alat yang dipakai

##### **4.4.4.3 Bartender bisa menjaga kesegaran bahan**

Beberapa upaya yang akan dilakukannya seperti :

1. Pemilihan bahan-bahan secara selektif
2. Cita rasa asli dari setiap bahan menjadi pengaruh oleh bahanmakanan dan minuman
3. Serius dalam menjaga konsisten dalam pemilihan rasa
4. Menjaga dan penyimpanan terhadap bahan-bahan yangdisediakan guna menjaga kualitas pesanan

#### **4.2 Kendala Bartender di Molecule Gastro Bar**

Tentunya dibalik berjalannya operasional pelayanan bartender Molecule Gastro Bar, ada beberapa kendala yang dialami oleh bartender saat sedang melaksanakan tugasnya.

Sesuai dari penjelasan yang dilakukan oleh tenaga kerja Molecule Gastro Bar diatas, dapat disimpulkan beberapa yang menjadi kendala oleh setiap Bartender Molecule Gastro Bar diantaranya adalah :

1. Ramainya pelanggan yang datang serta melunjaknya pesanan yangdi pesan oleh pelanggan yang terkadang sampai tidak terhandle
2. Kurangnya sumber daya manusia terutama pada bagian bartender
3. *Miss Communication* yang sering terjadi antar karyawan
4. Penyediaan bahan baik bahan utama maupun bahan cadangan yangsering kurang pada saat operasional berjalan

## KEIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah diteliti yang berjudul “Pelaksanaan pelayanan Bartender di Hotel Novotel Pekanbaru”. Berikut ini merupakan kesimpulan yang diambil oleh penulis adalah :

#### 1. Pelaksanaan Pelayanan Bartender di Hotel Novotel Pekanbaru

Dalam melaksanakan pelayanan di Molecule Gastro Bar Hotel Novotel Pekanbaru telah menerapkan 4 unsur dalam pelaksanaan pelayanannya yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan keterampilan.

Untuk memenuhi unsur kecepatan, terdapat dua sub variable yang tertera pada Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada bartender yaitu Bartender wajib memenuhi pesanan tamu secara cepat dan benar dan Bartender wajib cepat dan tanggap dalam menangani keluhan tamu.

Untuk memenuhi unsur ketepatan, terdapat dua sub variable yang tertera pada Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Bartender yaitu Bartender wajib memenuhi pesanan tamu secara cepat dan benar dan Bartender wajib cepat dan tanggap dalam menangani keluhan tamu

Untuk memahami unsur keramahan, terdapat 4 sub variable yang tertera pada salah satu Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada bartender yaitu bartender wajib memberikan pelayanan kepada pelanggan secara maksimal. Keempat sub variable tersebut

adalah menyambut pelanggan, peka terhadap keinginan pelanggan, komunikasi yang baik terhadap pelanggan, beberapa hal yang wajib dilakukan oleh setiap karyawan.

Untuk memenuhi unsur keterampilan, terdapat dua sub variable yang tertera pada Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada bartender yaitu bartender wajib memenuhi permintaan dan menjaga cita rasa produk yang ditawarkan dan bartender bertanggung jawab terhadap alat yang dipakai.

#### 2. Kendala-kendala yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan bartender di Hotel Novotel Pekanbaru

Sesuai pada wawancara yang dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa kendala yang biasa dihadapi oleh bartender diantaranya adalah :

- a. Ramainya pelanggan yang datang serta melunjaknya pesanan yang di pesan oleh pelanggan yang terkadang sampai tidak terhandle
- b. Kurangnya sumber daya manusia terutama pada bagian bartender
- c. *Miss Communication yang terjadi pada antara karyawan*
- d. Penyediaan bahan baik bahan utama maupun cadangan yang sering kurang pada saat operasional berjalan

### 5.2 Saran

Sesuai pada saran diatas, untuk pengembangan lebih lanjut maka penulis mencoba memberikan saran terkait Pelaksanaan Pelayanan Bartender di Hotel Novotel Pekanbaru yang lebih baik dan maksimal sebagai berikut :

1. Wajib melaksanakan dan mengikuti briefing sebelumbar dibuka guna melancarkan komunikasi yang lebih aktif
2. Seluruh karyawan saling memback-up dan atraktif salam pelaksanaan tugasnya masing-masing dan tugas staff lain bisa dibantu
3. Pemahaman dan Training yang diikuti seluruh staff guna mengatasi tugas yang bisa dikerjakan saat dibutuhkan agar setiap karyawan mempunyai multitasking
4. Ditambahnya beberapa karyawan untuk memenuhi kebutuhan café saat sedang ramainya.
5. Memesan, menyediakan & mempersiapkan bahan baku serta cadangan lebih banyak guna mengantisipasi terjadi kekurangan bahan.
6. Menyempatkan untuk selalu menghibur antar sesama staff tanpa mengurangi fokus pekerjaannya untuk meningkatkan perasaan senang dan menaikkan mood antar sesasam karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Marsum. A.W 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.
- Adrian, Payne. (2001). *The essence of service marketing*. Andi dan person education (asia) Pte.Ltd Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Akbar dan Usman, (2004). *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta : Bumi
- Arikunto, Suharsimi, 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asep Parantika, Ramon Hurdawaty 2017, *Hygienie, dan Keselamatan Kerja* - Jakarta: Erlangga
- Atmodjo, Marsum Widjojo, *Bar, Minuman, dan Pelayanannya*, Edisi II. Yogyakarta: Andi
- A, Budiardjo,. (1991). *Kamus Psikologi*. Semarang: Dahara Prize
- Lovelock & Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Katsigris dan Tomas (2007), *Design and equipment for restaurant and food service*
- Saladin, Djaslim. 2004. *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian)*, Bandung, Penerbit CV. Linda Karya.
- Sugiarto, Endar dan Sulartiningrum, Sri, 1996, *Pengantar Industri Akomodasi dan. Restoran*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- E, HardanI. 1999. *Hubungan Antara Dukungan Teman Sebaya Peminum dengan Perilaku Minum Minuman Keras Pada Remaja peminum*. Skripsi (tidak diterbitkan). Surakarta : Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Hasibuan. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hurriyati, Ratih (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung Alfabeta

- Ikhsan. 2008. *Akuntansi Lingkungan dan Pengungkapannya*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Kotler, Philip, 2002, *Marketing Management, The Millenium Edition*
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Manurung, Heldin dan Trizno Tarmoezi (2002), *Hotel Front Office, edisi pertama*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Mulyana, Dedy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Poerwadarminta, 2000, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT. Balai Pustaka.
- Sonny Sumarsono. 2015. *Ekonomi Sumber Daya Manusia Teori dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.