

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Pada abad ke-18, bartender mulai menjadi bagian dari industri minuman beralkohol yang semakin berkembang. Mereka bekerja di bar dan taverna yang menjadi tempat populer untuk bersosialisasi dan menikmati minuman. Pada mulanya Bar dikenal dengan nama *tavern counter*. Perkembangan Bar ini berasal dari Amerika Utara kemudian dikenal dan disukai karna suasananya yang berbeda dari tempat lainnya. Saat ini masyarakat sangat senang bertemu di Bar dan berkumpul membicarakan sesuatu sambil meminum minuman ber alcohol. Kini perkembangan Bar bukan saja sebagai tempat berkumpul. tetapi menjadi tempat hiburan dan bersantai setelah keseharian kerja, melepas dan menghilangkan rasa penat sambil mendengarkan music.

Bar adalah suatu tempat yang di organisasikan secara komersial yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai,terdapat baik didalam hotel,kadang kadang berdiri sendiri diluar hotel,dimana seseorang biasa mendapatkan pelayanan segala macam minuman,minuman ber alcohol atupun tidak kecuali minuman panas seperti kopi dan the. (Wijojo 2004). Bar biasanya mempunyai ruangan yang redup dan samar-samar, hanya menyediakan dan menjual beberapa makanan kecil atau ringan saja.

Menurut Costas Katsigris dan Christ Tomas (2007) Bartender adalah untuk mencampur dan melayani minuman untuk tamu di area bar atau menuangkan minuman untuk pelanggan yang duduk di meja bar dilayani oleh pelayan. Sedangkan Bartender adalah orang yang ahli di bidang minuman, atau orang yang bekerja di bar dan ahli dalam campur mencampur minuman .Bartender sangat berpengaruh terhadap penjualan minuman disuatu Bar dalam peningkatan sumber pendapatan,peran Bartender sangat diperlukan dalam

mengelola dan menciptakan resep minuman baru serta mampu menciptakan daya tarik dalam peningkatan terhadap jumlah minuman yang terjual

Bartender harus mempunyai kreativitas dalam meningkatkan hasil penjualan, disamping itu cara penyajian minuman merupakan factor penunjang yang dapat menarik peminat tamu untuk berkunjung dan beberapa atraksi yang ditampilkan oleh Bartender berpengaruh terhadap tingkat penjualan minuman.

## **1.2 Kinerja bartender**

Kinerja seorang bartender melibatkan berbagai tugas dan tanggung jawab terkait dengan pengelolaan bar dan penyajian minum kepada pelanggan. Berikut elemen penting dalam kinerja bartender

1. Pengetahuan Minuman. Seorang bartender harus memiliki pengetahuan yang luas tentang berbagai jenis minuman, termasuk koktail, bir, anggur, maupun minuman non alkohol. Mereka harus tau cara mencampur minuman dengan tepat, memilih bahan bahan tepat, dan mengetahui resep koktail yang populer
2. Persiapan dan Pengelolaan Bar. Seorang bartender bertanggung jawab untuk mempersiapkan bar sebelum dibuk, yang meliputi memastikan persediaan minuman cukup, membersihkan peralatan dan wadah, serta merawat area kerja.
3. Pelayanan Pelanggan. Bagian penting dari kinerja seorang bartender adalah memberikan pelayanan pelanggan yang baik. Inin melibatkan melayani minuman dengan ramah, menjawab pertanyaan pelanggan tentang minuman, memberikan rekomendasi, dan mengenali kebutuhan individu pelanggan.
4. Keahlian Teknis. Seorang bartender harus mempunyai keterampilan teknis dalam mencampur minuman, menggunakan peralatan bar seperti shaker, strainer, dan blender. Mereka juga perlu tau menguasai teknik seperti pouring, layering, dan garnish.

5. Penangan Pembayaran dan Keuangan. Seorang bartender harus dapat mengelola transaksi keuangan dengan tepat, termasuk menerima pembayaran dari pelanggan, memberikan kembali uang bila di perlukan, dan mencatat penjualan. Mereka juga harus memahami pesanan pelanggan dan memberikan saran yang tepat.

### **1.2.1 Macam-macam Bar**

#### **1. Public Bar**

Sesuai dengan nama nya, publik atau umum, merupakan bar dimana semua orang dapat masuk. *Public bar* ini dapat dioperasikan di dalam ataupun di luar hotel karena bar seperti ini dapat berdiri sendiri.

#### **2. Service Bar**

Kebalikan dengan *public bar*, *service bar* adalah bar yang tidak diperuntukan bagi semua orang, tapi hanya bagi tamu yang tinggal di hotel. Fungsinya adalah untuk menyediakan minuman yang di pesan oleh para tamu di hotel, baik yang ingin menikmati minumannya di area hotel atau di kamar.

Selain dibedakan berdasarkan kategori, juga terdapat beberapa tipe bar. Berikut ini tipe-tipe bar :

- Night Club

Sebuah tempat yang berada baik itu di luar maupun di dalam Hotel yang diorganisasikan secara komersil, yang menyajikan makanan dan juga minuman beralkohol.

- *Restoran dan Bar*

Bar ini fungsi utamanya ialah menyajikan minuman dan makanan kepada tamu yang memesan untuk dikonsumsi di restoran maupun di *room service* pada area hotel.

- Discotheque Bar

Bar yang menyediakan segala macam minuman. Biasanya dalam bar ini ada tempat untuk berdansa, *dancing stage*, mengutamakan minuman beralkohol dan lebih mengutamakan music EDM yang menghadirkan berbagai DJ (*dics jokey*).

- **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.

- **Cocktail Lounge**

Kadang – kadang disebut juga *Lounge Bar*. Pada umumnya tempatnya luas memanjang. Lingkungannya lebih nyaman daripada bar biasa. Tamu – tamu dilayani petugas bar, seperti *bar waiter*, *bar waitress* dan kadang – kadang *bartender* sendiri. Segala sesuatunya hampir sama dengan *mini bar*.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah

1. Bagaimana kinerja bartender di Kota Bandung
2. Bagaimana kualitas pelayanan bartender di bar di kota Bandung

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang di atas penulis mempunyai tujuan dalam penyusunan Proyek akhir ini yaitu menghasilkan penelitian yang dapat

1. Menjadikan bartender dapat menciptakan hubungan personal dengan pelanggan, menghadapi mereka dengan senyuman, dan berinteraksi dengan mereka dengan sopan santun dan kehangatan.
2. Mengeksplorasi keahlian teknis bartender dalam merancang dan menyajikan minuman dengan kualitas terbaik.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Penelitian ini berfokus pada bagaimana bartender dapat berinteraksi dengan pelanggan dengan efektif, menyambut mereka dengan ramah, dan memberikan pelayanan yang baik, ini dapat memahami preferensi pelanggan, memberikan rekomendasi minuman, dan memastikan pelanggan merasa dihargai didengar dan penelitian berfokus pada pengetahuan bartender yang mendalam tentang berbagai jenis minuman, teknik penyajian, dan kombinasi rasa yang sesuai

#### **1.6 Kegunaan Penelitian**

##### **1. Kegunaan Praktis**

Penulis berharap hasil penelitian ini menjadi bahan pertimbangan masukan dan saran bagi para pengelola bar di kota Bandung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di bar

##### **2. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan dan pengetahuan tentang peranan bartender dalam meningkatkan kualitas pelayanan bar di kota Bandung