

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengalaman konsumen menjadi salah satu faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu bisnis. Peran seorang bartender tidak hanya terbatas pada meracik dan menyajikan minuman kepada konsumen, tetapi juga mencakup berbagai tanggung jawab penting yang berkontribusi dalam menciptakan suasana dan pengalaman yang menyenangkan bagi mereka. Seorang bartender harus mampu membangun hubungan baik dengan pelanggan melalui interaksi yang ramah dan mendengarkan kebutuhan serta preferensi mereka. Karena perasaan puas yang dialami seorang konsumen mampu memberikan dampak yang besar dalam keberlangsungan sebuah bisnis. Interaksi antara bartender dan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. bartender yang ramah, komunikatif, dan mampu memberikan rekomendasi minuman yang sesuai dengan selera konsumen dapat meningkatkan pengalaman konsumen secara keseluruhan. selain itu, keahlian dalam mencampur minuman dan pengetahuan tentang berbagai jenis minuman juga merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi konsumen. Pengalaman konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Peran bartender sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi konsumen di industri food and beverage, guna mencapai kepuasan maksimal, seorang bartender perlu memiliki pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan dan preferensi para konsumennya. Faktor-faktor seperti kualitas produk dan layanan, suasana tempat, serta kemampuan staf dalam berinteraksi dengan pelanggan adalah elemen kunci dalam menentukan kepuasan pelanggan di industri food and beverage. Bartender yang kompeten

tidak hanya mampu membuat minuman yang enak tetapi juga memiliki keterampilan interpersonal yang baik untuk berinteraksi dengan pelanggan. Pemahaman tentang preferensi minuman, suasana hati, dan kebutuhan khusus pelanggan dapat membantu bartender memberikan layanan yang lebih personal dan menyenangkan. Selain itu, kualitas layanan yang baik terbukti memiliki dampak positif pada kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap suatu bisnis.

Dalam industri bar, terlihat adanya inovasi yang terus berkembang dengan konsep-konsep baru dan estetika yang menarik, sehingga mampu menarik perhatian semua orang. Peran bartender yang tidak dioptimalkan dapat berdampak buruk pada reputasi bar. Ketidakmampuan bartender dalam memenuhi ekspektasi konsumen dapat menyebabkan penurunan tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan angka penjualan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang rendah secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan dan perilaku loyalitas mereka. Ketidakpuasan ini dapat mengakibatkan berkurangnya kunjungan ulang dan negatif word-of-mouth, yang merugikan bisnis secara keseluruhan.

Bartender cenderung lebih memusatkan perhatian pada pekerjaan di counter bar, mengurangi interaksi langsung dengan tamu dan mengabaikan langkah quality check terhadap minuman yang mereka sajikan, hal ini menyebabkan beberapa tamu merasa bahwa barista tidak konsisten dalam menyajikan minuman dan memberikan pelayanan yang kurang memuaskan. Padahal dengan adanya interaksi seorang bartender dengan tamu akan menciptakan pengalaman konsumen yang lebih berkesan. Namun penelitian yang mengidentifikasi strategi konkret yang dapat digunakan oleh bartender untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggan masih terbatas, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menemukan strategi apa saja yang bisa digunakan oleh bartender supaya meningkatkan perinteraksian dengan pelanggan dalam upaya agar bartender dapat menjalankan perannya dalam menciptakan

pengalaman positif bagi konsumen. Konsumen yang memiliki pengalaman yang baik cenderung merasa puas dan memberikan persepsi nilai yang positif. Penelitian ini penting dilakukan karena interaksi antara bartender dan konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan keberlanjutan bisnis bar atau lounge tersebut. Dilihat dari permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Bartender Dalam Menciptakan Pengalaman Konsumen”. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana peran bartender dalam menciptakan pengalaman konsumen dan Bagaimana pengalaan konsumen saat menikmati minuman

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diangkat dari masalah ini adalah:

- 1) Bagaimana peran bartender dalam menciptakan pengalaman konsumen?
- 2) Bagaimana pengalaman konsumen saat menikmati minuman yang di hasilkan oleh bartender?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis mengangkat judul Peran bartender dalam menciptakan pengalaman konsumen berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk meningkatkan pengalaman konsumen dengan mengetahui hal apa saja yang dapat bartender lakukan dalam menciptakan pengalaman konsumen.
- 2) Untuk meningkatkan skill dan kreatifitas bartender dalam membuat minuman.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat teoritis dan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Jurusan Perhotelan

Bagi jurusan Perhotelan Penelitian ini memperkaya pemahaman mahasiswa tentang teori-teori yang relevan, seperti teori kualitas layanan, teori interaksi sosial, dan teori atmosfer layanan. Mahasiswa dapat memahami bagaimana teori-teori ini diterapkan dalam praktik di industri perhotelan dan bagaimana mereka dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Jurusan Perhotelan Universitas Telkom. Serta sebagai sarana menambah pengetahuan dan wawasan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Peningkatan Kualitas Layanan

Penelitian ini memberikan panduan bagi bartender dan manajemen bar untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan memahami pentingnya keterampilan interpersonal dan teknis, bartender dapat berfokus pada pengembangan kemampuan mereka dalam berinteraksi dengan pelanggan, yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen .