

UPAYA BARTENDER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA THE SUNKEN POOL BAR DI HOTEL BLUE-ZEA RESORT BY DOUBLE-SIX SEMINYAK BALI

I Made Riyan Sudaryatana, Ida Ayu Putu Sulastri, Ni Nyoman Rusmiati
Universitas Triatma Mulya

ABSTRACT

Hotel Blue-Zea is a four-star hotel located on Jalan Camplung Tanduk, Seminyak, which was established in 2019. The purpose of this study was to determine the bartender's efforts to improve service quality at the sunken pool bar at the Blue-Zea Hotel resort by double-six Seminyak Bali. The researcher uses a qualitative descriptive method by paying attention to the quality of service and the problems discussed, the qualitative descriptive method is the answer that is re-described by the author to answer the existing questions. The results of this study are that in improving the quality of service at the Sunken Pool Bar at the Blue-Zea Resort By Double-Six Seminyak Bali, there are several obstacles faced such as there are still some bartenders who do not follow the standard recipe prepared by management and there are bartenders who do not apply FIFO (first in first out) method.

Keyword: Service, Quality, Effort, Bartender

PENDAHULUAN

Hotel merupakan tempat yang dapat menarik simpati wisatawan untuk berkunjung ke tempat pariwisata. Selain itu wisatawan dapat menikmati fasilitas yang tersedia, pelayanan yang ramah-tamah serta suasana yang tenang dan nyaman. Dari sekian banyak hotel yang ada di Bali, salah satu hotel yang diminati wisatawan adalah Hotel *Blue-Zea Resort by Double-Six*.

Hotel *Blue-Zea* adalah hotel yang berbintang empat yang berlokasi

di jalan Camplung Tanduk, Seminyak yang berdiri pada tahun 2019. Dimana hotel ini mempunyai dua buah *bar*, salah satunya *bar* yang ada di pinggir kolam yang bernama *Sunken Pool Bar*. *Sunken Pool Bar* merupakan salah satu sarana dan fasilitas dalam usaha perhotelan yang saat ini banyak diminati para tamu yang menyediakan makan dan minum. Selain menyediakan makan dan minum, *Sunken Pool Bar* juga dapat dijadikan sebagai sarana hiburan. Secara umum bar berfungsi

sebagai tempat menikmati minuman yang nyaman dan menyenangkan. Di *Sunken Pool Bar* tamu bisa menikmati minuman *cocktail*, *mocktail*, *juice*, dan makanan yang bisa dipesan dari *The Beach Restaurant* sambil berenang. Disamping itu tamu bisa menikmati minuman sambil menyaksikan hal-hal menarik yang ditampilkan oleh *bartender*, penataan ruang kerja *bartender*, dan *bar display*. *Bartender* mempunyai peranan yang sangat penting untuk membantu meningkatkan pendapatan hotel karena itu seorang *bartender* harus memberi pelayanan terbaik bagi para tamu.

Berdasarkan pengamatan saat melakukan observasi ke *The Sunken Pool Bar*, penulis melihat beberapa kendala dalam operasional di *The Sunken Pool Bar* yaitu *bartender* dalam membuat minuman tidak mengikuti *receipe* yang sudah disiapkan oleh manajemen dengan jumlah *bartender* yang tidak menggunakan standar *receipe* sebanyak 3 orang. Contoh minuman yang dibuat oleh *bartender* yang tidak mengikuti standar *receipe* adalah

Long Island Tea, *Vodka Mojito*, dan *Frozen Manggo Magness*. Dalam mencampur minuman *bartender* seringkali langsung menuangkan minuman tanpa mengikuti standar *receipe* sehingga rasa minuman berubah-ubah maka dari itu terjadinya tamu *complaint*. Selain hal tersebut *bartender* tidak menerapkan sistem FIFO (*First In First Out*) sampai minuman kadaluarsa yang disebabkan *bartender* cenderung kurang paham mengenai tata cara meletakkan minuman yang mana harus ditaruh di bagian belakang dan di bagian depan seperti minuman yang baru datang ditaruh paling depan sedangkan minuman datang pertama ditaruh paling belakang yang mengakibatkan kerugian hotel. Hal ini dapat dilihat pada table 1.1

Tabel 1.1
Kunjungan Wisatawan Yang
Datang Ke Sunken Pool Bar
Periode 2022

Periode	Jumlah Kunjungan	Jumlah Tamu Complain t	Persen tase
Januari	2.800	40	27,6%
Februari	2.700	50	26,5%
Maret	2.600	70	25,3%
April	2.500	80	24,2%
Mei	2.000	100	19%

Juni	1.000	150	8,5%
------	-------	-----	------

Sumber: Blue-Zea Resort By Double-Six 2022

Pada Tabel 1.1 diatas dapat diliat bahwa kunjungan wisatawan ke *Sunken Pool Bar* pada bulan Januari yakni 2.800 orang dengan jumlah tamu *complaint* 40 orang dengan presentase 27,6%. Pada bulan Februari jumlah kunjungan 2.700 orang dengan jumlah tamu *complaint* 50 orang dengan presentase 26,5%. Pada bulan Maret jumlah kunjungan 2.600 orang dengan jumlah tamu *complaint* 70 orang dengan presentase 25,3%. Bulan April yakni 2.500 orang dengan jumlah tamu *complaint* 80 orang dengan presentase 24,2%. Pada bulan Mei kunjungan wisatawan yang datang ke *Sunken Pool Bar* mengalami penurunan yakni 2.000 orang dengan jumlah tamu *complaint* 100 orang dengan presentase 19%. Secara mengejutkan pada bulan Juni mengalami penurunan yang sangat drastis sebanyak 1.000 orang dengan jumlah tamu *complaint* 150 orang dengan presentase 8,5%. Melalui penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa setiap bulannya selalu ada penurunan kunjungan

wisatawan dan masalah rasa minuman di *The Sunken Pool Bar*. Dengan adanya penurunan kunjungan tamu maka akan berdampak terhadap penghasilan hotel.

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui upaya *bartender* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *The Sunken Pool Bar*.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi *bartender* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di *The Sunken Pool Bar*.
3. Untuk mengetahui cara mengatasi kendala dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di *The Sunken Pool Bar*.

LANDASAN TEORI

Upaya

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia upaya adalah usaha, ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, daya upaya). Menurut Poerwadarminta (2006: 13-44) upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtiar. Peter Salim dan Yeni

Salim (2011) mengatakan upaya adalah bagian yang dimainkan oleh guru atau bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan.

Jadi dapat diperjelas bahwa upaya adalah bagian dari peranan yang harus dilakukan oleh seseorang untuk mencapai tujuan tertentu.

Bartender

Oka (2011: 2-5) menyatakan orang yang menyiapkan dan ahli mencampur di *bar* disebut *bartender*. *Bartender* harus ahli dalam mencampur minuman khususnya minuman beralkohol yang sering disebut *cocktail*.

Meningkatkan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011) meningkatkan dapat menyatakan suatu tindakan, keberadaan, pengalaman, atau pengertian dinamis lainnya yang berarti menaikkan (derajat, taraf, dan sebagainya), mempertinggi, memperhebat (produksi dan sebagainya) sehingga mereka akan mampu meningkatkan penghidupannya.

Berdasarkan pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa meningkatkan adalah suatu upaya

untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas, sehingga mampu meningkatkan penghidupannya menjadi lebih baik lagi.

Kualitas

Tjiptono (2004:24) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan (fitness untuk digunakan). Definisi lain yang menekankan orientasi harapan pelanggan pertemuan. Berdasarkan definisi diatas kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami untuk digunakan menekankan orientasi harapan pelanggan yang menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru dan lebih baik.

Pelayanan

Sinambela (2010: 3) menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar. Seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Ciri-ciri tercapainya kualitas pelayanan diantaranya: ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Kualitas Pelayanan

Rusydi (2017: 39) kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Dari definisi diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006: 182) yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memeberikan pelayanan sesuai yang di sajikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaiaan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya

para pelanggan kepada perusahaan.

5. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman, et al., dalam Tjiptono (2014: 282) menyatakan bahwa, terdapat lima indikator dalam kualitas pelayanan, diantaranya : bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan.

Bar

a. Pengertian Bar

Wiantara (2010:1) *bar* yang kita kenal dewasa ini pada awalnya berasal dari Amerika Utara kira-kira 300 tahun yang lalu. Ketika itu pada setiap bar umumnya dilengkapi dengan *counter* yang terbuat dari kayu yang kuat. *Counter* tersebut berfungsi sebagai *Barrier* yang artinya penghalang/pembatas. Dari sinilah muncul istilah *Bar* yang diambil dari kata *Barrier*. Jadi *bar*

adalah suatu tempat atau *counter* yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman, baik yang mengandung alkohol maupun yang tidak mengandung *alkohol*.

b. Jenis-Jenis Bar

Menurut Wiantara (2010:4) jenis-jenis *bar* dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok besar yaitu: *Service Bar (Dispense Bar)*

Ciri utama jenis *bar* ini adalah memiliki fungsi pokok untuk memproduksi minuman pesanan tamu kemudian mendistribusikannya kepada si pemesan dan *Public Bar (Front Bar)* Ciri utama dari jenis *bar* ini adalah fungsinya memproduksi minuman pesanan tamu berikut menyajikannya langsung dalam ruangan *bar* yang bersangkutan.

c. Fungsi Bar

Sebagai tempat untuk menikmati minuman baik yang berakohol maupun yang tidak berakohol bagi tamu, baik yang datang langsung ke bar, restaurant, maupun memesan dari kamar hotel tempat mereka menginap.

METODE PENELITIAN

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam penelitian, adapun alat yang digunakan penulis seperti, daftar pertanyaan pada saat melakukan wawancara kepada *bartender*, alat tulis dan buku tulis untuk mencatat pertanyaan dan jawaban *bartender*, dan camera hp pada saat melakukan dokumentasi yaitu mengambil foto.

Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Bartender Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Sunken Pool Bar Di Hotel Blue-Zea Resort By Double-Six

Sunken Pool Bar adalah bar yang berada di tengah kolam yang difasilitasi untuk tamu yang menginap di dalam hotel maupun di luar hotel. Menurut penjelasan dari *bartender Sunken Pool Bar Di Hotel Blue-Zea Resort By Double-Six*, mengatakan bahwa The Sunken Pool Bar adalah tempat yang favorit untuk tamu menikmati minuman. Karena

tamu bisa berenang sambil bersantai menikmati minuman yang ada disana. Minuman yang bisa dipesan yaitu *cocktail, mocktail*, jus dan minuman lainnya. Jadi keberadaan *Bartender* sangat penting untuk meningkatkan pendapatan hotel.

Ibu Lisa Aristyawati selaku *supervisor* di *Sunken Pool Bar* juga menambahkan bahwa, hotel mempunyai standar yaitu "*knowing the guest's name* (mengetahui nama tamu)" itu tujuannya adalah membuat tamu menjadi dikenal di hotel pada umumnya dan *bar* khususnya, jika tamu sudah merasa dikenal, maka tamu akan merasa senang, dihargai, diingat dan diharapkan akan kembali lagi, itu adalah modal hotel agar hotel terus *exist*. Cara ini bukan hanya di *Sunken Pool Bar* saja, tetapi diterapkan di semua *outlet*.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara penulis dengan *bar Supervisor* di *Sunken Pool Bar*, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengikuti pelatihan yang dibutuhkan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), kehandalan

(*reability*), daya tangkap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) sehingga *bartender* memiliki wawasan dan pengetahuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan tamu. Indikator yang mendukung pelatihan tersebut pertama bukti fisik (*tangible*) dimana kemampuan bar dalam mengoperasikan eksistensi kepada pihak eksternal yang meliputi kemampuan, sarana serta prasarana fisik bar yang dapat diandalkan. Hal tersebut dapat meliputi fasilitas fisik seperti transportasi (armada), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan bartender. Contoh bukti fisik peralatan yang digunakan di bar yaitu shaker yang kurang memadai dalam membuat minuman di bar.

Kedua empati (*emphaty*) merupakan suatu pengetahuan tentang pelanggan dalam upaya memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan upaya memahami keinginan pelanggan seperti tamu yang memesan minuman sesuai dengan yang mereka inginkan, dimana

bartender harus bisa memenuhi permintaan yang dipesan oleh tamu.

Ketiga kehandalan (*reliability*) merupakan suatu kemampuan bartender dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Seperti kehandalan bartender dalam pemberian pelayanan yang dapat dilihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, dan kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan.

Keempat daya tangkap (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas sehingga dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di bar. Implementasi daya tanggap di bar meliputi kesiapan bartender dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat

dalam menangani minuman serta penanganan keluhan pelanggan.

Kelima jaminan (*assurance*) merupakan suatu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan bartender dalam menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada bartender. Contohnya kemampuan bartender atas pengetahuan terhadap kualitas minuman secara tepat, keramah tamahan bartender, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan suatu informasi kepada tamu, kemampuan dalam memberikan pelayanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan serta kemampuan bartender dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap bar.

Pelatihan tersebut diadakan di *Sunken Pool Bar* setiap hari rabu satu bulan 2 kali dan dilakukan pada minggu pertama dan minggu ke 3, dalam 2 jam setiap kali pertemuan. Selama melakukan pelatihan *bartender* mencatat hal-hal penting yang diberikan *supervisor* dalam bentuk catatan-catatan kecil mengenai *receipe* minuman sehingga *bartender* dapat mengingat dengan baik proses pembuatan minuman

sesuai ketentuan yang diberikan *supervisor* saat pelatihan.

Adapun pelatihan ini diberikan oleh *bar supervisor* dengan peserta semua bartender yang berada di *Sunken Pool Bar*, sedangkan pembagian jadwal diatur oleh manajemen sehingga semua *bartender* bisa mengikuti pelatihan. Berikut adalah rangkuman upaya yang dilakukan bartender untuk meningkatkan kualitas pelayanan:

1. Mengikuti Pelatihan Standar *Receipe Supervisor* memberikan pelatihan/demo berupa pembuatan minuman yang benar sesuai ketentuan *receipe* kepada bartender, dimana *receipe* sangat penting dilakukan dipembuatan minuman sehingga rasa minuman tidak berubah-ubah. Adapun standar pembuatan minuman sesuai dengan pelatihan standar *receipe* yang diberikan *supervisor* yaitu, yang pertama mendinginkan gelas minuman, kedua mencampur semua minuman sesuai dengan standar *receipe* ditekankan dalam menuangkan minuman yang berakohol terakhir dengan tujuan tidak terjadi terlalu banyak penguapan alkohol, ketiga melakukan

teknik pembuatan minuman yang digunakan sesuai dengan metode, keempat memasang garnish sesuai dengan standar resep, memasang *supplies* jika digunakan di standar resep dan yang kelima menyajikan minuman sesuai standar *management*. Bagi *bartender* yang dianggap mampu menguasai standar *receipe* diberikan sertifikat dan bagi *bartender* yang kurang mampu menguasai materi yang diberikan akan mengikuti pelatihan kembali dengan jadwal disesuaikan dengan kesepakatan bersama.

2. Mengikuti *Daily Breafing*

Upaya yang dilakukan *bartender* dalam permasalahan dua adalah FIFO (*First In First Out*) dengan cara mengikuti *breafing* yang diberikan oleh *supervisor* dalam *breafing* tersebut dilakukan oleh *bartender* jika penyimpanan minuman di *ciller* langsung mengikuti peraturan FIFO dimana barang pertama kali datang harus lebih dulu keluar, sedangkan barang yang datang belakangan digunakan belakangan. Selain itu, *supervisor* juga memberikan contoh cara penyimpanan minuman dengan cara memberi *label* adapun isi yang

tertera di label tersebut adalah tanggal masuk barang tersebut, beserta tahun kadaluwarsa. Dengan cara tersebut diharapkan oleh *supervisor* mempermudah mengambil dan mengontrol bahan yang ada di *bar*. Selanjutnya *bartender* diberikan evaluasi dan motivasi agar kualitas pelayanan yang diberikan bartender semakin baik.

Kendala-Kendala Yang Dihadapi Bartender Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Sunken Pool Bar Di Hotel Blue-Zea Resort By Double-Zix

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara penulis dengan *bar supervisor* ada beberapa kendala yang dihadapi *bartender* dalam meningkatkan kualitas pelayanan walaupun sudah diberikan pelatihan. Adapun kendala-kendala tersebut adalah *bartender* tidak mengikuti standar *receipe* yang disiapkan oleh manajemen disebabkan karena *bartender* dalam pelatihan pengetahuan standar *receipe* cenderung kurang dapat memahami dengan cepat karena setiap *bartender* memiliki kemampuan yang berbeda sehingga dalam menghafalkan *receipe* membutuhkan waktu lama.

Kendala kedua yang dihadapi *bartender* adalah *FIFO (First In First Out)*, walaupun *bartender* sudah mendapat briefing tetapi *bartender* ditemukan melakukan kesalahan. Adapun kendala tersebut adalah *bartender* dalam mengikuti briefing yang diberikan oleh *bar supervisor* sering kali mengabaikan briefing terkait dengan *FIFO* yang disebabkan *bartender* cenderung kurang paham mengenai tata cara meletakkan minuman yang mana harus ditaruh di bagian belakang dan di bagian depan seperti minuman yang baru datang ditaruh paling depan sedangkan minuman yang datang pertama ditaruh dibagian paling belakang yang mengakibatkan minuman paling belakang kadaluarsa.

Cara Mengatasi Kendala Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Sunken Pool Bar Di Hotel Blue-Zea Resort By Double-Six Seminyak Bali

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bartender di *Sunken Pool Bar*, ada beberapa cara untuk mengatasi kendala dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada *The Sunken Pool Bar* di Hotel *Blue-Zea Resort By Double-Six Seminyak Bali* adalah:

1. *Bartender* mengikuti *daily breafing* yang diberikan oleh *bar supervisor* setiap pagi sebelum melakukan pekerjaan kepada semua *bartender* agar tetap mengikuti standar *receipe* yang sudah ditentukan oleh *manajemen* dan bila *bartender* tidak hafal standar *receipe* maka *bar supervisor* memberitahu *bartender* agar menghafal kembali standar *receipe* sampai hafal.
2. *Bar supervisor* mengawasi langsung ketelitian bartender terhadap sistem *FIFO (First In First Out)* yang sudah diberikan, *bar supervisor* menegaskan seluruh bartender agar menata minuman sesuai dengan *breafing* yang sudah di berikan oleh *bar supervisor*. Jika ditemukan minuman tidak tertata sesuai dengan sistem *FIFO* maka *bar supervisor* memberikan sanksi berupa jam istirahat berkurang kepada bartender yang tidak memperhatikan sistem *FIFO* yang sudah diberikan.

Simpulan

1. *Sunken Pool Bar* adalah *bar* yang berada di tengah kolam yang difasilitasi untuk tamu yang menginap di dalam hotel maupun diluar hotel. Ibu Lisa Aristyawati selaku *bar supervisor* di *Sunken Pool Bar* mempunyai standar yaitu “*Knowing The Guest Name*” (mengetahui nama tamu) tujuannya adalah membuat nama tamu dikenal di hotel. Adapun pelatihan yang diberikan *bar supervisor* untuk meningkatkan kualitas pelayanan *bartender* dengan cara memberikan pelatihan standar *receipe* yang diberikan *daily breafing* kepada *bartender*.
2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *Sunken Pool Bar* di Hotel *Blue-Zea Resort By Double-Six* Seminyak Bali terdapat beberapa kendala yang dihadapi seperti masih ada beberapa *bartender* yang tidak mengikuti standar *receipe* yang disiapkan manajemen dan masih ada *bartender* yang tidak menerapkan metode *FIFO (First in First out)* dalam penyimpanan minuman yang baru datang, sehingga dapat menyebabkan minuman yang terlalu lama disimpan menjadi kadaluarsa.
3. Cara *bartender* mengatasi kendala dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada The *Sunken Poll Bar* di Hotel *Blue-Zea Resort By Double-Six* Seminyak Bali adalah *bartender* mengikuti *daily breafing* yang diberikan oleh *bar supervisor* setiap pagi agar selalu mengikuti standar *receipe* yang sudah disiapkan oleh pihak manajemen dan seorang *supervisor* bisa menegaskan Kembali seluruh *bartender* agar selalu menerapkan sistem *FIFO (First In First Out)* dalam penyimpanan minuman dan apabila masih ada *bartender* yang melanggar dapat diberikan sanksi.

Saran

1. *Bar supervisor* sebaiknya dapat bertindak tegas/memberikan sanksi kepada *bartender* dan memberikan pelatihan yang lebih sering dari sebelumnya
2. Sebaiknya *bartender* diharapkan lebih insiatif

dalam menerapkan sistem *FIFO* pada saat menata minuman dan selalu memperhatikan kualitas barang minuman agar tidak sampai kadaluarsa.

3. Sebaiknya *bar supervisor* selalu mengadakan *breafing* sebelum memulai pekerjaan untuk mengingatkan seluruh *bartender* agar selalu menerapkan sistem *FIFO* (*First In First Out*) dalam menyimpan minuman di *bar* dan selalu menerapkan standar *receipe* dalam membuat minuman standar *manajemen* yang sudah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika. 2011. *Pengantar Hotel Dan Restoran*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- DepDikNas.2011. *Pengertian Meningkatkan*, Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Gunawan. I. 2021. *Peran Bartender Dalam Meningkatkan Kulititas Pelayanan Minuman Di Suko Wine Lounge Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Jember).
- Kurniawati, R. 2013. *Definisi Restoran, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan*. Diambil dari: <https://rinakurniawati.wordpress.com/2013/01/11/definisi-restorankualitas-pelayanan-dan-kepuasan-pelanggan>.
- Lupiyoadi, Ramat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Selemba Empat. Jakarta.
- Muhammad, A. 2014. *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada Kaltimgps. Com Di Samarinda*. *Jurnal: Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3).
- Oka, I Made Darma.2013. *Tata Hidangan 3*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Pramita, I. A. P. M., & Parma, I. P. G. 2020. *Strategi Peningkatan Kualitas Barista dan Bartender di Hotel Four Points By Sheraton Bali Seminyak*. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(2), 69-77.
- Rayan, H., & Linda, W. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Lalito Coffe Bar Padang* (Doctoral dissertation, Universitas Bung Hatta).
- Sudana, I ketut, dkk. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan*. *Jurnal OJS Mahadewa*. Vol. 22. No. 2. Hal: 555-561. Denpasar: Universitas PGRI Mahadewa Indonesia.

- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, L. A. 2017. Peranan Bartender dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Lobby Lounge Hotel Emerald Garden Internasional Medan.
- Tim Penyusun Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Wiantara, IGN. 2010. *Pengetahuan Dasar Bartender & Mixiologi*. Stipar Triatma Jaya.
- Widowati, Sri. 2011. *Pariwisata*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Yunita, W. 2008. Kreativitas Seorang Bartender dalam Pencampuran Minuman di Bar Tradewinds Pub & Grill Puri Darmo Serviced Residence (Doctoral dissertation, Politeknik NSC Surabaya).