

Peran Bartender dalam Meningkatkan Kualitas Minuman di Copper Bonnet Bistro dan Bar Labuan Bajo

Yoseph Agung Priyo Widodo^{1*}, Akib Hehanussa²

¹⁻²Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik El Bajo Commodus Labuan Bajo, Indonesia

*Korespondensi penulis: sriemaria76@gmail.com¹

Email: sriemaria76@gmail.com^{1*}, ak.hehanussa@gmail.com²

Abstract. *This study examines the role of bartenders in enhancing cocktail quality at Copper Bonnet Bistro and Bar in Labuan Bajo, an important tourism hub in West Manggarai. The research applies a qualitative approach using in-depth interviews, participatory observation, and documentation analysis involving two bartenders, one manager, and ten regular customers. The findings show that bartenders play a strategic role in maintaining and improving cocktail quality through the selection of fresh ingredients, accurate measurement of recipes, and proper application of mixing techniques such as shaking, stirring, and muddling. Bartenders also contribute to quality control, cleanliness, hygiene standards, and aesthetic presentation, all of which support a satisfying customer experience. The study further reveals that challenges, particularly the availability of substandard ingredients, are managed through routine stock checking, ingredient evaluation, and continuous staff training. These practices are consistent with SERVQUAL dimensions, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The role of bartenders is therefore not limited to beverage preparation but also includes service interaction, product consistency, and customer trust building, especially in bars serving domestic and international visitors with diverse beverage preferences daily. Overall, bartenders contribute significantly to customer satisfaction, service quality improvement, and the competitiveness of local tourism hospitality in Labuan Bajo.*

Keywords: *Bartenders; Cocktail Quality; Customer Satisfaction; SERVQUAL; Tourism Hospitality.*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji peran bartender dalam meningkatkan kualitas cocktail di Copper Bonnet Bistro and Bar, Labuan Bajo, sebagai salah satu pusat pariwisata penting di Manggarai Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumentasi yang melibatkan dua bartender, satu manajer, dan sepuluh pelanggan tetap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bartender memiliki peran strategis dalam menjaga dan meningkatkan kualitas cocktail melalui pemilihan bahan segar, ketepatan pengukuran resep, serta penerapan teknik pencampuran yang tepat, seperti shaking, stirring, dan muddling. Bartender juga berkontribusi dalam pengendalian mutu, kebersihan, standar higienitas, serta penyajian estetis yang mendukung pengalaman pelanggan yang memuaskan. Penelitian ini juga menemukan bahwa kendala, khususnya ketersediaan bahan baku yang kurang optimal, diatasi melalui pengecekan stok secara rutin, evaluasi bahan, dan pelatihan berkelanjutan bagi staf. Praktik tersebut sejalan dengan dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan demikian, peran bartender tidak hanya terbatas pada pembuatan minuman, tetapi juga mencakup interaksi pelayanan, konsistensi produk, dan pembangunan kepercayaan pelanggan. Secara keseluruhan, bartender berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan, peningkatan kualitas layanan, dan daya saing pariwisata perhotelan lokal di Labuan Bajo.

Kata kunci: Bartender; Daya Saing Pariwisata; Kepuasan Pelanggan; Kualitas Cocktail; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Labuan Bajo, sebagai pusat pariwisata di Manggarai Barat, terus mengalami pertumbuhan penduduk yang signifikan seiring dengan meningkatnya kunjungan wisatawan. Berdasarkan data terakhir pada tahun 2023, jumlah penduduk Labuan Bajo diperkirakan sekitar 35.000 jiwa. Dengan rata-rata kenaikan tahunan sekitar 4%, diprediksi pada tahun 2024 jumlah penduduk meningkat menjadi sekitar 36.400 jiwa, dan terus bertambah hingga mencapai

37.800 jiwa pada tahun 2025. Pertumbuhan ini membawa dampak langsung pada perkembangan bisnis kuliner dan hiburan, termasuk Copper Bonnet Bistro dan Bar yang menjadi salah satu tempat favorit di Labuan Bajo.

Dalam industri bar dan restoran, peran bartender sangat penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas minuman yang disajikan. Bartender tidak hanya bertugas mencampur minuman, tetapi juga menjadi ujung tombak dalam memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana peran bartender di Copper Bonnet Bistro dan Bar dapat meningkatkan kualitas minuman, sehingga turut mendukung reputasi dan kepuasan pelanggan.

Minuman merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat, tidak hanya sebagai kebutuhan utama tetapi juga sebagai bagian dari budaya dan identitas daerah. Di Labuan Bajo, yang terkenal dengan keindahan alam dan kekayaan budaya, peran bartender tidak hanya sebatas menyajikan minuman, tetapi juga sebagai ujung tombak dalam meningkatkan kualitas dan inovasi produk minuman yang disajikan kepada masyarakat dan wisatawan. Keberadaan bartender yang kompeten dan kreatif mampu memberikan pengalaman tak terlupakan sekaligus mendukung pengembangan industri pariwisata yang berkelanjutan di daerah ini. Bartender adalah salah satu seksi yang terdapat pada *food and beverages service* yang bertanggung jawab atas pengadaan minuman atau bahan lainnya yang diperlukan di bar melalui *store room*, mengecek semua persiapan di *bar station*, menyiapkan minuman dan membuat minuman campuran sesuai dengan pesanan (Widari & Sari, 2023).

Adapun peranan Bartender yaitu menjamin kualitas standar pelayanan diberikan kepada tamu secara optimum sesuai dengan tujuan bisnis hotel serta menjaga dan memelihara konsistensi produk. Dan bertanggung jawab atas seluruh operasional bagian bar dari persiapan, penjagaan *par stock*, penjagaan peralatan, *inventory standart* pelayanan, standart produk dalam memaksimalkan penjualan.

2. KAJIAN TEORITIS

Tinjauan pustaka terdahulu mengenai peran bartender dalam meningkatkan kualitas minuman di restoran menunjukkan bahwa keberadaan bartender yang kompeten sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan citra restoran. Menurut Suryana dan Indriani (2018), profesionalisme bartender tidak hanya ditunjukkan melalui keahlian dalam meracik minuman, tetapi juga dalam memahami preferensi pelanggan dan menciptakan pengalaman yang menyenangkan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Wulandari (2020), yang menegaskan bahwa kemampuan komunikasi dan inovasi bartender

dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap restoran. Kedua penelitian ini menunjukkan bahwa peran bartender tidak hanya sebatas menyajikan minuman, tetapi juga sebagai bagian dari pengalaman keseluruhan yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap restoran.

Dalam konteks restoran di Labuan Bajo, keberhasilan dalam meningkatkan kualitas minuman sangat bergantung pada kompetensi dan kreativitas bartender dalam mengolah bahan dan memperhatikan detail penyajian. Penelitian terdahulu ini menjadi acuan bahwa peningkatan kualitas minuman dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan bartender yang relevan dengan kebutuhan pasar dan karakteristik pelanggan di daerah tersebut. Dengan demikian, penelitian ini akan membandingkan efektivitas peran bartender dalam meningkatkan kualitas minuman di restoran dengan hasil penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya profesionalisme dan inovasi dalam bidang pelayanan minuman (Kim & Lee, 2019; Rust & Oliver, 2017).

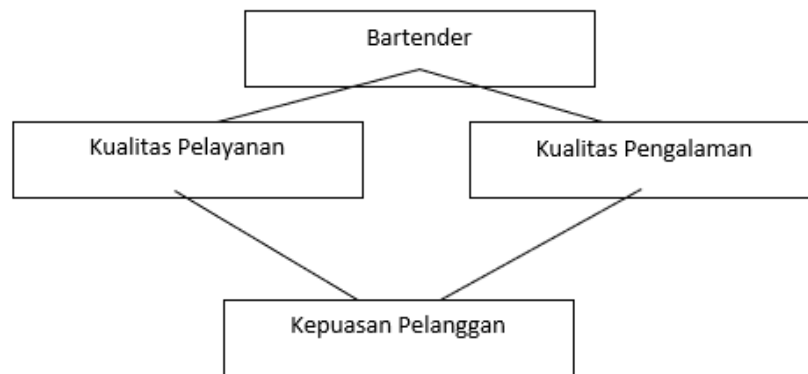
Dalam teori kualitas pelayanan atau *servqual* terdapat 5 aspek penting yang harus diperhatikan, diantaranya adalah; *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan dijawab dalam rentang nilai 1 sampai 7, di mana angka 1 mewakili perasaan sangat tidak setuju (*strongly disagree*) dan angka 7 mewakili perasaan sangat setuju (*strongly agree*), dengan total pertanyaan sebanyak 22. Berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi di atas, yaitu: *tangibles* atau bukti terukur menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, tampilan personalia, serta kehadiran para pengguna dalam proses pelayanan. *Reliability* atau keandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. *Responsiveness* atau daya tanggap menunjukkan kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian dan respons yang tepat terhadap kebutuhan mereka. *Assurance* atau jaminan berkaitan dengan sikap karyawan yang sopan, berpengetahuan luas, serta mampu memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pengguna layanan. Sementara itu, *empathy* atau empati mencakup kepedulian, perhatian individual, dan kemampuan memahami kebutuhan setiap pengguna secara lebih personal.

Kerangka Pemikiran

Peran bartender dalam meningkatkan kualitas minuman di Copper Bonnet Bistro dan Bar Labuan Bajo didasarkan pada pemahaman bahwa bartender tidak hanya bertugas menyajikan minuman, tetapi juga berperan sebagai profesional yang mampu menghadirkan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Dalam konteks ini, teori tentang keahlian dan pengetahuan bartender sangat penting, karena kemampuan mereka dalam menguasai teknik

pembuatan minuman dan pemilihan bahan berkualitas akan berpengaruh langsung terhadap rasa dan tampilan minuman yang disajikan.

Oleh karena itu, peran bartender tidak hanya sebatas teknis, tetapi juga sebagai pengelola kualitas dan inovator yang mampu menghadirkan minuman terbaik. Dengan demikian, kerangka berpikir ini menunjukkan bahwa kompetensi, pelayanan, dan pengelolaan kualitas dari bartender sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas minuman di Copper Bonnet Bistro dan Bar Labuan Bajo. Secara lebih jelas, dapat dilihat pada kerangka konseptual sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual.

Sumber: Peneliti, 2025

Tabel 1. Definisi Operasional.

Variabel	Definisi Operasional
Bartender	Bartending adalah pekerjaan jasa yang bekerja secara langsung untuk outlet ritel bar dan secara tidak langsung bekerja dengan industri minuman.
Kualitas Pelayanan	Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya penambahan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.
Kualitas Pengalaman	Menurut Zare & Mahmoudi (2020), pengalaman pelanggan merupakan hasil dari gabungan persepsi emosional atau rasional pelanggan pada saat interaksi langsung atau tidak langsung dalam suatu bisnis. P
Kepuasan Pelanggan	Menurut Philip Kotler (2000) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapannya.

Sumber: Peneliti, 2025

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilaksanakan di Copper Bonnet Bistro dan Bar yang terletak di Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan penting yang mendukung relevansi dan kelayakan penelitian mengenai peran bartender dalam meningkatkan kualitas minuman. Copper Bonnet dikenal sebagai salah satu

bistro dan bar yang cukup terkenal di Labuan Bajo. Sebagai destinasi kuliner yang populer di kalangan wisatawan domestik dan internasional, tempat ini memiliki pelanggan yang beragam, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan dan minuman. Keberagaman pelanggan ini dapat menjadi faktor penting dalam menilai seberapa besar peran bartender dalam mempengaruhi kualitas minuman yang disajikan.

Labuan Bajo, yang merupakan salah satu tujuan wisata utama di Indonesia, memiliki industri pariwisata yang berkembang pesat. Namun, dengan meningkatnya jumlah wisatawan, tantangan dalam menjaga kualitas layanan dan produk, termasuk minuman, semakin besar. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana bartender berperan dalam menghadapi tantangan tersebut dan menjaga kualitas minuman yang disajikan di tengah meningkatnya permintaan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk menggali informasi mendalam tentang peran bartender dalam meningkatkan kualitas minuman di Copper Bonnet Bistro dan Bar. Teknik kualitatif yang digunakan dengan tujuan mendapatkan pemahaman yang lebih dalam dan komprehensif mengenai dinamika yang terjadi di lapangan, serta memberikan gambaran tentang persepsi pelanggan dan bartender itu sendiri terhadap kualitas minuman yang disajikan. Pengumpulan data kualitatif dalam penelitian ini menggunakan beberapa Teknik atau metode sebagai berikut:

Wawancara Mendalam (In-Depth Interview)

Peneliti akan melakukan wawancara langsung dengan bartender, manajer, dan beberapa pelanggan tetap Copper Bonnet Bistro dan Bar. Wawancara ini bertujuan untuk menggali perspektif mereka mengenai proses pembuatan minuman, keahlian bartender, serta pengaruh kualitas minuman terhadap kepuasan pelanggan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, memberikan kebebasan bagi responden untuk mengungkapkan informasi lebih mendalam.

Observasi Partisipatif

Peneliti akan mengamati langsung proses pembuatan minuman, interaksi bartender dengan pelanggan, serta suasana bar. Dengan cara ini, peneliti dapat memperoleh data secara langsung mengenai teknik pembuatan minuman yang diterapkan oleh bartender dan bagaimana faktor-faktor ini berkontribusi pada kualitas minuman

Studi Dokumentasi

Mengumpulkan dokumentasi terkait, seperti daftar menu minuman, prosedur pembuatan, dan review pelanggan yang ada di media sosial atau situs ulasan. Data ini akan digunakan untuk mendalami lebih jauh tentang bagaimana kualitas minuman diukur dan dihargai oleh pelanggan.

Sumber Data Penelitian

Penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan- temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan mengungkapkan gejala secara holistik- kontekstual melalui pengumpulan data dengan latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai kunci. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif (Sugiyono, 2015:8). Adapun definisi penelitian deskriptif menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:11) menyebutkan bahwa: “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel lain”.

Jenis Data Penelitian

Dalam penelitian tentang “Peran Serta Bartender Dalam Meningkatkan Kualitas Minuman di Copper Bonnet Bistro dan Bar Labuan Bajo”, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Data dalam penelitian kualitatif adalah data yang bersifat deskriptif yang pada umumnya berbentuk kata- kata, gambar- gambar, atau rekaman. Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang sebenarnya terjadi (Sugiyono, 2015:9)

Populasi

Dalam penelitian ini, populasi yang menjadi subjek penelitian adalah seluruh bartender, manajer, dan pelanggan yang berinteraksi dengan Copper Bonnet Bistro dan Bar di Labuan Bajo. Populasi ini dipilih karena mereka memiliki pengalaman langsung yang relevan terkait dengan proses pembuatan minuman dan kualitas layanan yang diberikan di bar tersebut.

Sample

Sampel yang akan diambil adalah 2 orang bartender, 1 manajer, dan 10 pelanggan tetap yang secara rutin mengunjungi Copper Bonnet Bistro dan Bar. Sampel ini dipilih menggunakan *purposive sampling*, di mana peneliti memilih individu-individu yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang cukup untuk memberikan wawasan mendalam tentang peran bartender dalam meningkatkan kualitas minuman. Dengan teknik *purposive sampling*, peneliti dapat memperoleh data yang relevan dan mendalam, yang memungkinkan pemahaman

lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas minuman di Copper Bonnet Bistro dan Bar.

Validasi Data

Untuk memastikan bahwa data yang terkumpul dalam penelitian ini valid dan sesuai dengan tujuan penelitian, peneliti akan menggunakan validasi sumber atau teknik sebagai instrumen validasi. Proses validasi ini bertujuan agar data yang diperoleh tidak hanya akurat, tetapi juga dapat dipercaya dalam menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti akan mengumpulkan data menggunakan berbagai teknik yang berbeda, seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Dengan membandingkan informasi yang didapatkan melalui masing-masing teknik, peneliti bisa mengidentifikasi kesamaan atau perbedaan, sehingga meningkatkan kredibilitas hasil yang diperoleh.

Teknik Analisis Data Kualitatif

a. Transkripsi dan Kodefikasi Data

Setelah wawancara dan observasi selesai, peneliti akan mentranskripsikan hasil rekaman wawancara menjadi teks. Kemudian, data tersebut akan dikodekan untuk mengidentifikasi kata kunci atau frasa yang sering muncul, seperti "kualitas minuman," "keahlian bartender," atau "pengalaman pelanggan."

b. Pengelompokan Tema

Peneliti akan mengelompokkan kode-kode yang muncul menjadi tema-tema yang lebih besar. Misalnya, tema yang berkaitan dengan "proses pembuatan minuman" atau "interaksi bartender dengan pelanggan" akan diidentifikasi dan dianalisis untuk menggambarkan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kualitas minuman.

c. Interpretasi dan Penyimpulan

Setelah tema terbentuk, peneliti akan menganalisis hubungan antar tema untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Data yang telah dianalisis akan dibandingkan dengan teori yang relevan untuk memberikan interpretasi yang mendalam mengenai peran bartender dalam meningkatkan kualitas minuman di Copper Bonnet Bistro dan Bar Labuan Bajo. Dengan menggunakan teknik analisis tematik, peneliti dapat menggali informasi yang lebih dalam dan memperoleh pemahaman yang lebih holistik mengenai kontribusi bartender terhadap kualitas minuman di Copper Bonnet Bistro dan Bar Labuan Bajo.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seorang bartender memiliki peranan yang sangat vital dalam menjaga mutu minuman di Copper Bonnet Bistro and Bar Labuan Bajo. Ia bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap minuman yang dibuat dan disajikan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan dan aman bagi pelanggan. Dalam menjalankan tugasnya, bartender harus terus mengembangkan kemampuan, kreativitas, serta keahlian dalam meracik minuman. Selain itu, bartender juga melaksanakan fungsi-fungsi penting lainnya yang berhubungan dengan proses pencampuran agar kualitas minuman cocktail tetap terjaga dengan baik di Copper Bonnet Bistro and Bar Labuan Bajo.

Salah satu tanggung jawab utama bartender adalah memastikan bahan-bahan yang dipakai untuk membuat minuman selalu segar dan berkualitas. Mereka secara rutin mengecek stok bahan, memantau tanggal kedaluwarsa, dan menyimpan bahan dengan cara yang tepat agar kualitasnya tetap terjaga. Selain itu, bartender harus menguasai berbagai teknik pencampuran minuman agar dapat menghasilkan rasa dan penampilan yang sesuai dengan resep standar. Pengetahuan tentang berbagai jenis alkohol, pengaduk, sirup, dan bahan lainnya juga sangat penting agar minuman yang disajikan memiliki rasa konsisten.

Untuk menjaga konsistensi kualitas minuman cocktail di Copper Bonnet Bistro dan Bar Labuan Bajo, perhatian khusus diperlukan terhadap beberapa aspek penting seperti bahan, teknik pembuatan, dan layanan pelanggan. Berikut ini adalah beberapa langkah dan praktik terbaik agar kualitas minuman selalu terjaga.

Pemilihan Bahan Baku

Pemilihan bahan baku berkualitas tinggi sangat berperan dalam menjaga konsistensi produk. Ketika bahan baku memiliki karakteristik yang seragam, bartender mampu menghasilkan minuman cocktail dengan standar kualitas yang stabil di setiap tahap produksi. Menurut Desmafianti dan Fauzzia (2021), kualitas produk secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, baik dari segi tampilan yang menarik maupun rasa yang seimbang.

Pelatihan dan Standar Operasional

Pelatihan bartender dan penerapan standar operasional merupakan aspek krusial untuk menjamin layanan yang efektif, berkualitas tinggi, dan aman. Berdasarkan penelitian Sudaryatana et al. (2022), peningkatan kualitas bartender dapat dicapai melalui pelatihan berkala yang menekankan kepatuhan terhadap standar pembuatan minuman sesuai resep yang telah ditetapkan, serta pengarahan rutin, seperti *briefing* harian, yang menekankan penerapan prinsip FIFO (*First In First Out*). Di Copper Bonnet Bistro dan Bar Labuan Bajo, terdapat beberapa standar pelatihan dan operasional yang diterapkan, antara lain: pertama, pelatihan

bartender yang memastikan setiap personel menguasai teknik pembuatan *cocktail* secara menyeluruh, meliputi pengetahuan mengenai resep, teknik pencampuran, dan tata cara penyajian; kedua, penggunaan resep standar yang wajib diikuti oleh bartender dalam proses pembuatan setiap jenis *cocktail*, meliputi takaran bahan, metode pencampuran, serta aspek presentasi; ketiga, penyusunan manual operasional yang memuat prosedur lengkap terkait persiapan, pencampuran, dan penyajian minuman guna memfasilitasi konsistensi dan mutu layanan; keempat, selain pelatihan yang diterapkan setiap hari bartender juga sering mengikuti beberapa kali kompetisi agar mendapatkan berbagai pengalaman serta dapat membuat berbagai macam minuman *cocktail* yang menarik.

Teknik Pembuatan dan Peracikan Minuman

Menguasai teknik pembuatan dan pencampuran *cocktail* merupakan keterampilan fundamental yang wajib dimiliki oleh seorang bartender. Teknik tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap rasa, tekstur, dan presentasi minuman. Menurut Sabrina & Juhanda (2023), bartender yang terampil dan berpengalaman mampu memberikan pelayanan lebih optimal karena dapat menyajikan minuman secara tepat serta memberikan rekomendasi yang sesuai kepada pelanggan. Penelitian Rais (2018) menegaskan bahwa beberapa aspek penting dalam pembuatan minuman campuran meliputi persiapan peralatan dan bahan, pemilihan minuman yang akan digunakan, kepatuhan pada resep sebagai pedoman, penggunaan *jigger* untuk pengukuran bahan secara akurat, serta pemeliharaan kebersihan peralatan guna mencegah kontaminasi rasa antar jenis minuman.

Di Copper Bonner Bistro dan Bar Labuan Bajo, terdapat beberapa teknik pencampuran *cocktail* yang diterapkan secara sistematis, antara lain: pertama, pengukuran yang presisi menggunakan *jigger* untuk memastikan proporsi bahan yang tepat; kedua, teknik pencampuran sesuai karakteristik minuman, seperti *shaking* untuk bahan yang kental atau sulit tercampur (misalnya jus buah atau alkohol), *stirring* untuk campuran cair tanpa bahan kental agar menghasilkan minuman yang jernih dan dingin tanpa pencairan berlebih, serta *muddling* untuk menghancurkan bahan segar seperti daun mint dan buah guna mengeluarkan rasa dan aroma alami secara optimal; ketiga, pengendalian suhu yang tepat dengan penggunaan es batu berkualitas dan alat pendingin guna menjaga kualitas rasa minuman. Implementasi teknik-teknik tersebut berperan penting dalam menciptakan *cocktail* yang tidak hanya nikmat namun juga estetis dalam penyajiannya.

Pengendalian Kualitas

Pengendalian kualitas pada minuman *cocktail* harus dilaksanakan dengan menerapkan standar yang mencakup berbagai aspek penting. Hal ini bertujuan untuk menjaga dan memastikan bahwa kualitas produk tetap sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan (Desmafianti & Willma Fauzzia, 2021). Dengan mempertahankan kualitas minuman, kepuasan pelanggan terhadap produk yang disajikan dapat dijaga dengan baik. Dalam upaya menjaga dan meningkatkan kualitas *cocktail* di Copper Bonner Bistro dan Bar Labuan Bajo, terdapat beberapa langkah yang diterapkan, antara lain: pemeriksaan rutin bahan baku dan peralatan oleh bartender guna menjamin kondisi optimal, pengumpulan serta analisis umpan balik dari pelanggan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap minuman yang disajikan, dan pelaksanaan tes rasa secara berkala untuk memastikan bahwa cita rasa minuman tetap konsisten sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Penyajian dan Presentasi

Bartender di Copper Bonner Bistro dan Bar Labuan Bajo diwajibkan untuk mengikuti standar penyajian yang telah ditetapkan guna memastikan kualitas minuman *cocktail* tetap konsisten, baik dari segi penyajian maupun presentasi. Kualitas rasa dan penampilan minuman harus senantiasa terjaga serta disajikan dengan benar sesuai kaidah (Sabrina & Juhanda, 2023). Penyajian yang menarik menjadi strategi penting bagi bartender untuk meningkatkan daya tarik visual minuman sehingga dapat memikat minat tamu (Widari & Sari, 2023). Ketertarikan tamu terhadap tampilan minuman ini kemudian berpotensi meningkatkan penjualan di bar.

Beberapa aspek yang menjadi fokus adalah penggunaan garnish segar dan estetis untuk mempercantik presentasi visual, pemilihan *glassware* yang bersih dan sesuai dengan jenis minuman *cocktail*, serta konsistensi dalam tampilan, ukuran, dan rasa minuman guna membangun kepercayaan serta pengalaman pelanggan yang positif. Selain itu, bartender didorong untuk mengembangkan presentasi yang kreatif dan estetis demi menarik perhatian pelanggan secara lebih efektif.

Hygiene dan Sanitasi

Kebersihan dan keamanan bartender memegang peranan penting dalam menjamin bahwa area bar, termasuk peralatan dan bahan yang digunakan, tetap dalam kondisi bersih dan aman untuk pelanggan (Sabrina & Juhanda, 2023). Di Copper Bonner Bistro dan Bar Labuan Bajo, para bartender juga bertanggung jawab dalam menjaga sanitasi dan hygiene. Tugas utama bartender meliputi pembersihan dan pemeliharaan peralatan bar seperti *shaker*, *muddler*, dan alat bar lainnya agar selalu steril. Selain itu, bartender diwajibkan menerapkan standar kebersihan pribadi yang ketat, termasuk mencuci tangan secara rutin dan mengenakan seragam

yang bersih. Area kerja seperti meja bar, papan pemotong, dan peralatan kerja juga harus dibersihkan secara berkala untuk menjaga kerapihan dan keamanan. Terakhir, pengelolaan limbah dilakukan secara rutin guna mencegah bau tidak sedap dan potensi kontaminasi dengan membuang sisa bahan maupun *garnish* yang sudah tidak digunakan agar tidak menumpuk di area bar.

Inventaris dan Pengelolaan Stok

Kualitas minuman *cocktail* sangat bergantung pada mutu bahan baku yang digunakan, sehingga bartender di Copper Bonner Bistro dan Bar Labuan Bajo memiliki peran penting dalam pengelolaan inventaris dan stok bahan. Pengelolaan ini mencakup pemantauan ketersediaan berbagai bahan seperti spirit, jus segar, sirup, pencampur, wine, hingga es batu. Dalam praktiknya, bartender menerapkan sistem inventaris yang efektif guna melacak penggunaan bahan baku secara akurat sehingga dapat mencegah terjadinya kekurangan maupun kelebihan stok.

Selain itu, prinsip rotasi stok dengan metode *first in, first out* diimplementasikan untuk menjamin kesegaran bahan yang digunakan. Bartender juga secara rutin memeriksa tanggal kedaluwarsa dan kondisi kualitas bahan, terutama sirup, jus, dan pencampur lainnya, guna memastikan tidak ada bahan yang sudah melewati masa berlaku yang digunakan dalam pembuatan *cocktail*. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, Copper Bonner Bistro dan Bar Labuan Bajo dapat menjaga mutu minuman *cocktail* yang disajikan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat reputasi positif tempat tersebut dalam hal kualitas pelayanan dan produk minuman.

Kendala Dalam Menjaga Kepuasan Kualitas Minuman Pelanggan

Bahan Garnish dan Buah-Buahan Tidak Segar

Bahan garnish atau buah-buahan yang datang dari receiving (penerima barang dari supplier) tidak selalu dalam keadaan yang segar, terkadang ada yang dalam keadaan tidak segar bahkan busuk. Oleh karena itu, bartender terlebih dahulu mengecek bahan yang datang, bahan yang datang dalam kualitas kurang baik akan dikembalikan ke bagian receiving untuk ditukarkan kembali ke supplier. Hal ini sangat perlu menjadi perhatian dikarenakan menyangkut dengan kualitas minuman yang akan dibuat oleh seorang bartender.

Pada saat Pengunjung Ramai, Bartender Meracik Minuman Tidak sesuai dengan Resep.

Beberapa bartender pada saat keadaan bar sedang dipenuhi oleh pengunjung meracik minuman tidak sesuai dengan standar resep, hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas minuman campuran yang dibuat memengaruhi segi rasa dan aroma hal ini merugikan bar karena dapat membuat tamu mengeluh / *complaint* tentang rasa dan aroma minuman yang

berbeda dari yang biasa tamu konsumsi. Dalam menangani masalah ini, bar manager biasanya langsung memberikan *briefing* serta pelatihan bartender yang terjadwal agar masalah seperti ini tidak terulang kembali.

Kurangnya Kesadaran Bartender dalam Penerapan Sanitasi.

Saat melakukan pembersihan di area bar, beberapa bartender kurang serius melakukan pekerjaannya seperti tidak menggosok dengan benar area *bar station*, menyapu area bar dengan sekedarnya, tidak melakukan dusting dengan benar, tidak mencuci cutting board setelah digunakan, terkadang juga tidak melakukan pembersihan chiller. Oleh karena itu, jika ada bartender tidak melakukan penerapan sanitasi area bar dengan baik biasanya akan langsung diberikan pengarahan (*briefing*) oleh bar manager bahkan sampai dengan diberikan sanksi.

Bartender yang kreatif mampu menciptakan resep baru dan unik yang menggugah selera. Inovasi ini tidak hanya menarik perhatian wisatawan tetapi juga memberikan pengalaman baru yang tidak bisa mereka dapatkan di tempat lain. Mengintegrasikan bahan-bahan lokal dalam pembuatan minuman menciptakan pengalaman yang lebih otentik. Wisatawan dapat merasakan cita rasa khas daerah yang mereka kunjungi, membuat pengalaman mereka lebih berkesan. Dengan memahami preferensi dan keinginan wisatawan, bartender dapat menawarkan minuman yang sesuai dengan selera individu. Pelayanan yang personal ini menambah nilai bagi pengalaman keseluruhan. Bartender berperan dalam menciptakan atmosfer yang menyenangkan di bar atau kafe. Suasana yang nyaman dan menarik membuat wisatawan merasa betah dan lebih menikmati waktu mereka.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peranan bartender dalam menjaga kualitas minuman cocktail di Copper Bonnet Bistro dan Bar Labuan Bajo, dapat disimpulkan bahwa bartender memiliki peran utama dalam memproduksi *beverage* (minuman) untuk para tamu dan memainkan peran penting pada *food and beverage department*. Adapun beberapa langkah dalam memastikan kualitas minuman *cocktail* yang konsisten, seperti pemilihan bahan baku, pelatihan dan standar operasional, teknik pembuatan, pengendalian kualitas, penyajian dan presentasi, hygiene dan sanitasi, inventaris dan pengelolaan stok.

Berbagai solusi, tindakan preventif dan kerjasama antar staf bar dalam upaya menjaga kualitas minuman cocktail di Copper Bonnet Bistro dan Bar Labuan Bajo, antara lain selalu menjaga kebersihan dan kualitas bahan-bahan minuman yang akan digunakan dan menyiapkan tempat penyimpanan barang/bahan yang lebih baik. Selain itu, manajer bar rutin melaksanakan pengarahan kepada staf terkait prosedur kerja dan sanitasi di area bar, melakukan inventory

terhadap peralatan bar untuk mengetahui peralatan yang rusak ataupun hilang, serta mengadakan pelatihan secara berkala agar sesuai dengan standar resep dan proses yang telah ditentukan. Sebagai saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu mengkaji lebih dalam upaya bartender dalam meningkatkan kualitas cocktail dengan menggunakan produk bahan lokal berkualitas.

Saran-saran yang dapat dikemukakan berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut: Saat melakukan proses perekrutan bartender, penting bagi pihak manajemen untuk memilih kandidat yang sesuai dengan kriteria dan memiliki latar belakang yang tepat agar dapat menciptakan kerja sama yang lebih efektif. Selain itu, setiap staf di bagian bar perlu diberikan pemahaman mendalam mengenai pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan di Copper Bonner Bistro dan Bar Labuan Bajo. Pelaksanaan pelatihan internal secara berkala juga sangat dianjurkan agar staf terus mengalami peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan tugasnya. Di samping itu, diperlukan penerapan standar prosedur operasional yang jelas dalam penyajian minuman untuk menjamin konsistensi pelayanan. Pemantauan rutin terhadap kinerja staf di bagian bar juga harus dilakukan, dan apabila ditemukan kesalahan, hal tersebut sebaiknya segera dibahas bersama sebagai bahan evaluasi penting bagi seluruh anggota tim.

DAFTAR REFERENSI

- Afrizal. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Rajawali Pers.
- Desmafianti, G., & Fauzzia, W. (2021). Peranan pastry section dalam menjaga kualitas produk pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(2), 43–52.
- Kim, H., & Lee, S. (2019). The influence of bartender skills on customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 47–55.
- Lemos, S., Silva, P., & Martins, R. (2020). The impact of bartender skills on customer satisfaction in hospitality industry. *Journal of Hospitality and Tourism Research*.
- Muljadi. (2012). *Kepariwisata dan perjalanan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Nurhadi, H. (2019). Pengaruh pelatihan bartender terhadap kualitas minuman dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*.
- Putra, D., & Wulandari, R. (2020). Pengaruh kompetensi bartender terhadap kualitas layanan di restoran. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(3), 189–198.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (2017). *Manajemen pelayanan restoran*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sabrina, M. N., & Juhanda, J. (2023). Kualitas pelayanan bartender di The Lounge Four Point Hotel by Sheraton Surabaya. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1), 1–7.
- Soekresno, & Pendit. (1998). *Pramusaji food & beverage service*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian manajemen*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi penelitian bisnis & ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Suryana, A., & Indriani, D. (2018). Peran bartender dalam meningkatkan pelayanan di restoran. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 12(2), 105–112.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi pemasaran* (Edisi pertama). Andi Offset.
- Widari, D. A. D. S., & Sari, L. K. (2023). Kreativitas bartender sebagai upaya meningkatkan kunjungan dan pembelian customer di Intercontinental Bali Resort. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 3(2), 58–67.