



TINJAUAN PENANGANAN MINUMAN CAMPURAN DI OCEAN CABANA BAR PADA HOTEL BELLA VISTA WATERFRONT LANGKAWI

¹Nova Ivanka Sitohang, ²Susan Rumanti Sitohang, S.H., M.M., ³Drs. Argensia Bangun, M.Si.
^{1,2,3} Politeknik Mandiri Bina Prestasi

ABSTRAK

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pembuatan minuman campuran, pengawasan *supervisor* terhadap pembuatan minuman campuran, dan kepuasan tamu di Ocean Cabana Bar pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi. Penelitian ini dilakukan di Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi) dari 28 Desember 2023 sampai 28 Maret 2024 dengan populasi sebanyak 780 orang dan sampel 89 orang. Adapun teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi, angket, studi kepustakaan, dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa (1) pembuatan minuman campuran di Ocean Cabana Bar Pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi masih belum maksimal; (2) pengawasan *supervisor di Ocean Cabana Bar* belum dilaksanakan dengan baik; (3) tamu merasa tidak puas terhadap minuman campuran di Ocean Cabana Bar pada Hotel Bella Vista Langkawi, hal ini dilihat dari hasil keseluruhan analisis kepuasan tamu bahwa 25,2 % tamu menyatakan puas terhadap minuman campuran atau *cocktail* di Ocean Cabana Bar, dan 74,8 % tamu menyatakan tidak puas terhadap minuman campuran atau *cocktail* di Ocean Cabana Bar.

Kata kunci: *penanganan, minuman campuran*

1. PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Bartending adalah seni mencampur minuman beralkohol, menjadikannya *cocktail* atau *mixed drinks* yang memiliki nama-nama standar yang berlaku secara internasional. Berdasarkan resep yang standar itulah maka rasa minuman dengan nama yang sama di seluruh dunia. Bartender merupakan seseorang yang ahli dalam bidang mencampur minuman, umumnya pada sebuah bar atau orang yang bertugas untuk membuat dan meracik minuman alkohol dan *non* alkohol, baik yang sudah ter-sedia di menu atau sesuai pesanan dari pelang-gan. Selama penulis melaksanakan penelitian di Ocean Cabana Bar, penulis melihat adanya penanganan minuman campuran yang kurang benar seperti membuat *cocktail* tidak sesuai dengan resep, kurangnya pengawasan seperti *supervisor* yang tidak berada di dalam bar saat pembuatan minuman campuran, tidak melakukan *briefing*, dan pelatihan membuat minuman campuran sehingga minuman yang dibuat tidak sesuai dengan *standard*, mengakibatkan tamu merasa kurang puas.

1.2. Rumusan Masalah

a. Bagaimana pembuatan minuman campuran di Ocean Cabana Bar pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi ?

- b. Bagaimana pengawasan *supervisor* di Ocean Cabana Bar pada Hotel Bella Vista waterfront Langkawi ?
- c. Bagaimana kepuasan tamu di Ocean Cabana Bar pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi ?

1.3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui tentang pembuatan minuman campuran di Ocean Cabana Bar pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi.
- b. Untuk mengetahui pengawasan *supervisor* terhadap pembuatan minuman campuran di Ocean Cabana Bar pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi.
- c. Untuk mengetahui kepuasan tamu di Ocean Cabana Bar pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Pembuatan Minuman Campuran

Bar merupakan tempat menjual dan menyajikan minuman yang mengandung alkohol seperti bir, anggur, liqueur dan cocktail yang bisa di minum di tempat itu juga, Sumarsono (Pramita, Undiksha 2020 :70). Bartender adalah orang yang ahli di bidang minuman, atau orang yang bekerja di bar dan ahli dalam campur mencampur minuman (Sawandi, 1993).

Menurut Wiwoho (2009:80) ada beberapa cara untuk membuat minuman campuran, yaitu:

- a. Menggunakan *Jigger*. *Jigger* adalah alat pengukur minuman, *jigger* memiliki ukuran yang terdiri 1 *ounces* (30 ml) dan 1,5 *ounces* (45 ml).
- b. *Shaking a cocktail* (mengocok). *Cocktail* juga bisa dibuat dengan menggunakan *shaker*, yaitu dengan cara dikocok di dalamnya.
- c. *Stirring a cocktail*. Untuk membuat *cocktail* dengan metode *stirring* (mengaduk)
- d. *Pouring a Cocktail*. Untuk membuat *cocktail* dengan metode *pouring* (menuang)

Lebih lanjut Wiyantara (2016:228) menyatakan bahwa ada beberapa aturan umum dalam pembuatan minuman campuran adalah sebagai berikut :

- a. Harus selalu mengikuti resep yang telah ditentukan, untuk menjaga standar kualitas yang telah diberikan.
- b. Harus selalu menggunakan alat-alat yang bersih dan tepat.
- c. Selalu menggunakan bahan-bahan terbaik, karena bahan-bahan terbaik akan memberikan hasil terbaik.
- d. Harus selalu menggunakan cara pembuatan yang ditentukan.
- e. Mengukur bahan-bahan secara tepat.
- f. Tidak mempersiapkan atau membuat minuman sebelum dipesan.

2.2. Pengawasan *Supervisor*

Menurut Winardi (Akbar dkk 2014:2) Pengawasan adalah semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak *manajer* dalam upaya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan. Menurut Bartono dan Ruffino (2010 :42), Dengan kata lain, tugas *supervisor* adalah mencegah ketidak efisienan tenaga, modal, material, alat, energi dan menjaga konsekuensi kerja, serta mengawasi keseimbangan lingkungan. Dampak keberhasilan pengawasan adalah tercapinya Tingkat produktivitas pegawai, meningkatnya kualitas produksi dan nilai pelayanan, naiknya kepuasan pelanggan semakin banyaknya transaksi penjualan dan meningkatnya perolehan laba Perusahaan.

2.3. Kepuasan Tamu

Definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian

mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen, Zeithaml dan Bitner (Avithsa 2020:39). Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang/bahagia bila harapan mereka dilebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan. Abdulah & Francis (Yulianto 2018 :245). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah Bartender, *supervisor*, dan tamu yang datang ke Ocean Cabana Bar Pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi. pembuatan minuman, pengawasan *supervisor* dan kepuasan tamu di Ocean Cabana Bar pada hotel Bella vista waterfront Langkawi.

3.2. Lokasi dan waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi yang beralamat di Persiaran Muda 2, Kuah 07000 Langkawi, Kedah, Malaysia, pada tanggal 28 Desember 2023 sampai 28 Maret 2024.

3.3. Jenis Data

Dalam penelitian para penelitian membagi atau mengelompokkan data penelitian menjadi dua jenis yaitu penelitian data kuantitatif dan data kualitatif. Data kualitatif diperoleh dari data sejarah hotel, struktur organisasi hotel, Data kuantitatif yang diperoleh adalah hasil olah data, penjelasan hasil wawancara. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh penulis dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru terkini. Dan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, informasi perusahaan maupun internet.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data kuesioner, wawancara, observasi, dan studi kepustakaan.

3.5. Populasi dan Sampel

a. Populasi.

Pada penelitian ini adalah tamu selama 90 hari (3 bulan) dari 28 Desember 2023 sampai 28 Maret 2024 sebanyak 780 orang.

b. Sampel

Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel slovin.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dimana :

n = unit sampel

N = populasi

e = Nilai eror yang digunakan

$$n = \frac{780}{1+780(0,1)^2}$$

$$n = \frac{780}{1+780(0,01)}$$

$$n = \frac{780}{8,8}$$

$$n = 89$$

Maka sampel yang diperoleh adalah 89 tamu (responden).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis terhadap Pembuatan Minuman Campuran Di Ocean Cabana Bar Pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi

Untuk mengetahui pembuatan minuman campuran di Ocean Cabana Bar dilakukan wawancara kepada Supervisor tentang cara bartender membuat minuman campuran. Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa pembuatan minuman campuran di Ocean Cabana Bar Pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi masih belum maksimal. Hal ini dinyatakan karena Bartender sudah menggunakan *jigger*, sudah menyiapkan bahan yang akan digunakan sebelum membuat minuman campuran.

Namun ada beberapa hal yang belum maksimal dilakukan Bartender, seperti Bartender sering tidak menuang bahan-bahan secara pelan-pelan dan hati-hati, bartender jarang mencuci tangan sebelum melakukan *shaking a cocktail* dalam pembuatan minuman campuran, bartender sering tidak menyajikan minuman dalam keadaan segar, bartender tidak segera mencuci *shaker* dan peralatan lainnya setelah

melakukan pembuatan minuman campuran, bartender sering tidak mengaduk (*stir*) satu arah sebanyak 8 sampai 10 putaran saat pembuatan minuman campuran, Bartender jarang menggunakan ukuran sesuai pada saat pembuatan minuman campuran,

4.2. Analisis terhadap Pengawasan Supervisor Di Ocean Cabana Bar Pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi

Supervisor memiliki tugas untuk menilai dan mengevaluasi tentang apa saja yang dilakukannya bersama seksinya pada hari itu. Berikut ini merupakan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada *Manager* tentang pengawasan *Supervisor*. Dari hasil keseluruhan wawancara diatas disimpulkan bahwa pengawasan *supervisor di Ocean Cabana Bar* belum dilaksanakan dengan baik.

Hal ini dinyatakan karena *supervisor* sudah melakukan pengawasan terhadap peralatan yang digunakan di Ocean Cabana Bar, namun *Supervisor* tidak maksimal dalam pengawasan karena belum membuat perencanaan kerja, belum melakukan koordinasi kerja, belum memberikan pengarahan kepada staf, belum mengawasi dan memantau kinerja Bartender, belum melakukan pengawasan terhadap prosedur kerja di Ocean Cabana Bar, belum melakukan pengawasan terhadap material atau bahan- bahan yang digunakan, serta *supervisor belum* melakukan evaluasi terhadap kinerja staf.

4.3. Analisis terhadap Kepuasan Tamu Di Ocean Cabana Bar Pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi.

Untuk mengetahui kepuasan tamu pada pembuatan minuman campuran di Ocean Cabana Bar, maka penulis membagikan kuesioner kepada tamu. Hasil Kuesioner yang dibagikan kepada tamu adalah berikut ini:

Tabel 4.3. Hasil Keseluruhan Analisis Kepuasan Tamu Terhadap minuman campuran di Ocean Cabana Bar

Pertanyaan	Puas		Tidak Puas	
	Jlh	%	Jlh	%
Tanggapan tamu terhadap <i>garnish</i> yang dipakai di Ocean Cabana Bar	30	33,7 %	59	66,3 %
Tanggapan tamu terhadap varian minuman campuran yang tersedia di Ocean Cabana Bar	29	32,6 %	60	67,4 %
Tanggapan tamu terhadap rasa minuman campuran yang disajikan sesuai dengan harapan	19	21,3 %	70	78,7 %
Tanggapan tamu terhadap gelas penyajian minuman campuran yang digunakan	17	19,1 %	72	80,9 %

Tanggapan tamu terhadap minuman campuran yang disajikan dalam keadaan segar dan dialasi dengan <i>coaster</i>	21	23,6 %	68	76,4 %
Tanggapan tamu terhadap kebersihan minuman campuran di Ocean Cabana Bar	19	21,3 %	70	78,7 %
Tanggapan tamu terhadap kebersihan peralatan penyajian minuman campuran di Ocean Cabana Bar	17	19,1 %	72	80,9 %
Tanggapan tamu terhadap tampilan warna minuman campuran yang disajikan di Ocean Cabana Bar	20	22,5 %	69	77,5 %
Tanggapan tamu terhadap kecepatan/durasi pembuatan minuman campuran yang dilakukan di Ocean Cabana Bar	20	22,5 %	69	77,5 %
Tanggapan tamu terhadap bahan dasar pembuatan minuman campuran yang tersedia di Ocean Cabana Bar	32	36 %	57	64 %
Total	224		666	
Rata-rata Persentase		25,2 %		74,8 %

Berdasarkan hasil keseluruhan analisis kepuasan tamu terhadap minuman campuran atau *cocktail* di Ocean Cabana Bar pada tabel 4.12 diatas dapat dijelaskan bahwa 25,2 % tamu menyatakan puas terhadap minuman campuran atau *cocktail* di Ocean Cabana Bar, dan 74,8 % tamu menyatakan tidak puas terhadap minuman campuran atau *cocktail* di Ocean Cabana Bar. Jadi dapat disimpulkan bahwa lebih banyak tamu merasa tidak puas terhadap minuman campuran di Ocean Cabana Bar pada Hotel Bella Vista Langkawi.

5. KESIMPULAN

- Pembuatan minuman campuran di Ocean Cabana Bar Pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi masih belum maksimal pada saat pembuatan minuman campuran.
- Disimpulkan bahwa pengawasan *supervisor* di Ocean Cabana Bar belum dilaksanakan dengan baik.

- Disimpulkan bahwa lebih banyak tamu merasa tidak puas terhadap minuman campuran di Ocean Cabana Bar.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R., Sasmita, J., & Hamid, L. 2014. *Pengaruh pengawasan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Permai Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University). <https://www.neliti.com/publications/33622/pengaruh-pengawasan-dan-kompetensi-terhadap-kinerja-karyawan-pada-hotel-permai-p>
- Bartono & Ruffino.2010. *Teknik Supervisi & Uji Kompetensi Untuk Pendidikan Parawisata*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Avistha, S. D. 2020. *Tinjauan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan A'la Carte Terhadap Kepuasan Tamu Di Harris Cafe Harris Hotel Solo*. *Jurnal Hotelier*, 6(1), 35-48. <https://hotelier.poltekindonusa.ac.id/index.php/view/article/view/84>
- 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. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/29078>
- Wiwoho Ardjuno. 2009. *Pengetahuan Minuman Dan Bartending*
- Wiyantara I Gusti Nyoman.2016. *Bartending & Mixology*. Yogyakarta : CV Andi Offset