

## PERAN *BARTENDER* DALAM MENJAGA KUALITAS MINUMAN COCKTAIL DI MEZZANINE BAR PURI SANTRIAN BEACH RESORT & SPA SANUR

Fransiska Fila Hidayana<sup>1\*</sup>, Putu Bagus Wisnu Wisnuwardhana<sup>2</sup>,  
Putu Widya Darmayanti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Akademi Pariwisata Denpasar

e-mail: [filahidayana@akpar-denpasar.ac.id](mailto:filahidayana@akpar-denpasar.ac.id), [baguswisnuwardhana@gmail.com](mailto:baguswisnuwardhana@gmail.com),  
[putuwidya4@gmail.com](mailto:putuwidya4@gmail.com)

Received: 7/11/2024; Revised: 17/11/2024; Accepted: 25/11/2024

### *Abstract*

*This study aimed to investigate the role of bartenders in upholding the quality of alcoholic beverages at the Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur. Data sources comprise main data and secondary data. Data gathering methods employed included observation, interviews, and documentation. The data analysis employed a qualitative descriptive approach. The study indicates that bartenders primarily produce beverages for guests and significantly contribute to the food and beverage sector. The quality of alcoholic beverages is crucial for the success of a bar. Ensuring consistent cocktail quality involves multiple phases, including the selection of raw ingredients, training and operating standards, manufacturing techniques, quality control, serving and presentation, cleanliness and sanitation, and inventory and stock management. A bartender encounters numerous challenges in preserving drink quality; however, these challenges can be addressed through diverse solutions, preventive measures, and collaboration among bar staff to uphold the standard of cocktails at the Mezzanine Bar. This includes consistently ensuring the cleanliness and quality of drink ingredients and establishing an improved storage area for goods and materials to facilitate operations at the Mezzanine Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur bar. The bar manager at Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur regularly holds briefings for personnel on work practices and sanitation in the bar area, and consistently does inventory checks to discover damaged or missing equipment. Additionally, it administers routine instruction on the preparation of cocktails and mocktails to adhere to the established recipe and procedural requirements.*

*Keywords: role, bartender, product quality, cocktail*

### **Pendahuluan**

Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur adalah salah satu hotel bintang 4 yang berada di Kawasan Sanur dan merupakan bagian dari Santrian Group. Hotel ini terletak di selatan Pantai Sanur dan memiliki akses ke Pantai Cemara. Puri Santrian merupakan hotel yang bertema *back to nature* dimana memiliki perpaduan arsitektur Bali dengan keindahan alam Bali yang sakral. Manajemen hotel memiliki komitmen untuk menjaga kualitas pelayanan kepada para tamu yang menginap di hotel dengan selalu menjaga penerapan SOP dengan baik dan benar. Pelaksanaan pelayanan di Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur didukung oleh berbagai departemen yang

saling bekerja sama. Salah satu departemen yang ada, yaitu *food and beverage department*. Departemen ini merupakan departemen yang sangat diperlukan pada sebuah hotel dalam penyediaan pelayanan makanan dan minuman. Dalam menjalankan tugasnya, *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Service* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman tamu serta berperan untuk memberikan pelayanan yang baik disertai keramahtamahan, kesopanan, dan senyuman.

Bar merupakan tempat dimana pelanggan dapat menikmati pilihan minuman beralkohol dan non-alkohol dalam suasana yang nyaman dan santai. Seiring berkembangnya industri pariwisata dan perhotelan, bar menjadi salah satu pilihan hiburan di hotel dan sebagai tempat berkumpul di kota-kota besar. Pengunjung bar tidak hanya sekedar mencari minuman, mereka juga mencari pengalaman yang fokus pada suasana, pelayanan, dan kualitas minuman yang disajikan. Mengingat pentingnya bar dalam memberikan pelayanan minuman, maka bar dituntut mempunyai standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan minuman terhadap tamu sehingga antara tamu yang satu dengan yang lain akan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa ada perbedaan (Rais, 2018). *Cocktail* merupakan salah satu minuman yang populer di bar. *Cocktail* menjadi semakin populer karena dianggap sebagai bentuk seni minuman yang memungkinkan para *bartender* menunjukkan kreativitas dan keterampilan. Pengelolaan yang profesional dan pengendalian kualitas merupakan elemen penting untuk memenuhi harapan pelanggan (Desmafianti & Fauzzia, 2021). Bar memiliki standar dalam pemilihan bahan, pelatihan bartender, dan kebersihan persiapan pembuatan *cocktail*. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk menjaga kualitas *cocktail*, tetapi juga untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan meningkatkan reputasi bar.

Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur memiliki 3 bar di dalamnya, yaitu *Beach Club Bar* yang menangani penjualan minuman di area kamar, *Jukung Bar* yang menangani penjualan minuman di area *pool beach* dan *Mezzanine Bar* yang menangani penjualan minuman di area *Mezzanine Restaurant*. *Mezzanine Bar* merupakan salah satu bar di Puri Santrian Beach Resort & Spa, yang memiliki konsep perpaduan *Japanese* dan *Chinese* dengan waktu operasi mulai dari jam 18.00-23.00 wita dan menyediakan berbagai macam minuman beralkohol ataupun non-alkohol seperti *classic cocktail*, *wine*, jus, dan juga *soft drink*.

*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). *Bartender* harus menjaga kualitas dari minuman yang dibuatnya agar pelanggan mendapatkan kepuasan terhadap minuman yang dipesan. Hal tersebut dikarenakan pendapatan Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur tidak hanya bersumber dari penjualan kamar, tapi juga bersumber dari penjualan minuman di bar. Oleh sebab itu, *bartender* harus menjaga kualitas minuman yang dibuat agar mampu meningkatkan dan mempertahankan minat tamu untuk membeli minuman yang dijual di bar. Berdasarkan uraian tersebut, menarik dikaji peran bartender dalam menjaga kualitas minuman *cocktail* di *Mezzanine Bar* Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur.

## Kajian Pustaka dan Landasan Teori

Peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran tersebut, pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya (Riyadi, 2002). Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan atau status (Soekanto, 2002). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peran. Taneko (1986) dalam (Wicaksono & Adikampana, 2019) memaparkan bahwa peran adalah sebuah pola tingkah laku yang menjadi harapan dari seseorang yang memiliki kedudukan ataupun status tertentu.

*Bartender* adalah salah satu bagian 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, dan dapat pula menangani atau bertanggung jawab terhadap *cash registers* (Astina, 2004). *Bartender* adalah seseorang yang ahli mencampur dan melayani minuman untuk tamu di area bar atau menuangkan minuman untuk pelanggan yang duduk di bar (Katsigris, 2006). *Bartender* memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu, dalam hal meracik minuman, mengoperasikan area bar, dan memastikan persiapan serta perawatan yang optimal untuk meningkatkan penjual (Sabrina & Juhanda, 2023).

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk ketahanan, ketetapan, keandalan, dan kemudahan dalam penggunaan. Kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Kotler & Armstrong, 2008). Kotler & Keller (2012) dalam (Arianto & Patilaya, 2016) mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Desmafianti & Fauzzia (2021) menambahkan bahwa kualitas produk menjadi salah satu strategi untuk mengalahkan pesaing. Perusahaan dengan kualitas produk paling baik yang akan tumbuh dengan pesat dan dalam jangka panjang, perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari pesaingnya. Semakin tinggi kualitas produk, maka semakin tinggi konsumen yang dihasilkan. Sehingga tujuan dari kualitas produk yaitu untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

*Cocktail* adalah minuman campuran semacam *short drink* (minuman yang diminum dalam waktu relatif singkat) yang terbuat dari *liquor* atau *wine* dengan *juice*, telur, atau *bitter* yang dibuat dengan cara *stirring* (diaduk) atau *shaking* (dikocok) di dalam gelas atau alat pengocok (Atmodjo, 2004). Dengan kata lain *cocktail* adalah minuman campuran yang terdiri dari paling sedikit satu bagian minuman berkadar alkohol tinggi dan bahan-bahan lain yang tidak mengandung alkohol dalam perbandingan tertentu. *Cocktail* merupakan campuran minuman yang mengandung kadar alkohol cukup tinggi (Wiantara, 2016). *Cocktail* merupakan hasil percampuran dari minuman non alkohol dengan minuman beralkohol dan campuran minuman beralkohol.

Bar adalah suatu tempat yang diorganisasikan secara komersial dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, terdapat baik di dalam sebuah hotel, ataupun berdiri sendiri di luar hotel, di mana seseorang bisa mendapatkan pelayanan segala macam minuman baik yang beralkohol maupun yang tidak beralkohol (Atmodjo, 2004). Berdasarkan Kep. Menparpostel No.104/PW-304/MPPT-91

dalam (Winarko, 2020) menyatakan bahwa bar adalah setiap usaha komersial yang ruang lingkup dan kegiatannya menghadirkan minuman keras atau minuman lainnya untuk umum di tempat usahanya. Bar sebagai tempat komersial yang menyediakan minuman beralkohol, sering kali dilengkapi dengan layanan makanan ringan atau camilan (Katsigris, 2006). Bar sebagai tempat usaha yang menjual dan menghadirkan berbagai macam minuman alkohol yang didalamnya tersedia tempat untuk mengonsumsi minuman tersebut berikut pelayanan dengan tujuan mendapatkan keuntungan (Dwitasari et al., 2024). Bar sebagai tempat untuk menikmati minuman beralkohol maupun yang tidak beralkohol bagi tamu, baik yang datang langsung ke bar, restoran, maupun memesan dari kamar hotel tempat mereka menginap (Sudaryatana et al., 2022).

### **Metode Penelitian**

Lokasi penelitian di Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas bartender dalam menyiapkan *cocktail*, mulai dari persiapan alat dan bahan, meracik *cocktail* sampai menyajikan minuman kepada tamu. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara terstruktur, yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait fokus penelitian kepada *Bar Manager* dan *Bartender* di Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa. Dokumentasi dikumpulkan diperoleh dari dokumen perusahaan, buku referensi dan penelitian terdahulu. Metode analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu pengolahan data dengan cara menggambarkan data secara rinci dan sistematis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2016).

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **1) Peran *Bartender* dalam Menjaga Kualitas Minuman *Cocktail* di Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur**

Peran seorang *bartender* sangatlah penting dalam menjaga kualitas minuman di Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur. Seorang *bartender* menjadi kunci untuk memastikan bahwa setiap minuman yang dibuatnya atau disajikan memenuhi standar kualitas dan tidak membahayakan konsumen. Setiap *bartender* harus mampu meningkatkan kinerja, kreativitas, meracik, dan kemahiran dalam pembuatan minuman. Tidak hanya membuat minuman, seorang *bartender* juga harus menjalankan peran yang lain, yang terkait dengan proses peracikan minuman agar bisa memenuhi peran *bartender* dalam menjaga kualitas minuman cocktail di Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur.

*Bartender* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap minuman yang disajikan kepada pelanggan sesuai dengan standar kualitas tertinggi. Salah satu peran utama *bartender* adalah memastikan bahwa bahan-bahan yang digunakan dalam pembuatan minuman selalu segar dan berkualitas tinggi. Mereka harus memeriksa stok bahan atau barang bar secara teratur, mengawasi tanggal kadaluarsa, dan menyimpan bahan-bahan dengan benar untuk mencegah kerusakan atau penurunan kualitas. Selain itu, *bartender* juga harus menguasai teknik-teknik campuran minuman dengan benar agar dapat menciptakan rasa dan tampilan yang tepat sesuai dengan standar resep. *Bartender* juga harus memiliki pengetahuan

tentang berbagai jenis alkohol, *mixer*, sirup, dan bahan lainnya sehingga dapat membuat minuman dengan rasa yang konsisten.

*Bartender* juga bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan pelanggan yang baik serta menjaga kebersihan alat-alat bar agar tidak ada kontaminasi atau pencemaran pada minuman. Hal ini termasuk membersihkan gelas-gelas, pengocok (*shaker*), alat ukur (*jigger*), saringan (*strainer*), alat pengaduk (*stirrer*) dan alat lainnya secara teratur. Peran *bartender* dalam menjaga kualitas minuman *cocktail* sangat penting karena menjadi ujung tombak dari proses pembuatan dan penyajian minuman kepada pelanggan. Dengan pemahaman tentang penggunaan bahan-bahan berkualitas tinggi serta teknik-teknik campuran yang tepat, *bartender* dapat memastikan bahwa setiap minuman disajikan dengan kualitas terbaik kepada pelanggan.

Mengukur dan menjaga kualitas minuman *cocktail* di Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur memerlukan perhatian terhadap beberapa aspek penting, termasuk bahan, teknik pembuatan, dan pelayanan. Berikut adalah langkah-langkah dan praktik terbaik untuk memastikan kualitas minuman *cocktail* yang konsisten:

a. Pemilihan Bahan Baku

Pemilihan bahan baku berkualitas tinggi memastikan konsistensi produk. Bahan baku yang konsisten dalam karakteristiknya memungkinkan *bartender* untuk mencapai tingkat kualitas yang sama pada setiap siklus produksi minuman *cocktail*. Desmafianti & Fauzzia, (2021) kualitas produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu, dari segi penampilan yang menarik dengan rasa yang seimbang. Hal ini penting untuk mempertahankan standar dan kepercayaan pelanggan. Adapun proses pemilihan baku yang dilakukan *bartender* di Mezzanine Bar Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur, antara lain:

- 1) Kualitas bahan, hanya bahan-bahan berkualitas tinggi seperti buah segar, sirup buatan sendiri, dan minuman beralkohol premium.
- 2) Kesegaran bahan, *bartender* memastikan semua bahan, terutama buah dan sayuran, selalu dalam kondisi segar. Periksa tanggal kedaluwarsa dan simpan bahan sesuai dengan kebutuhan.
- 3) Standarisasi, dalam meracik minuman *cocktail*, *bartender* menggunakan merek dan jenis bahan yang konsisten untuk setiap resep, hal ini bertujuan agar setiap minuman *cocktail* yang dihasilkan memiliki kualitas rasa, aroma yang sama.
- 4) Sirup dan pemanis berkualitas tinggi, seperti madu asli atau gula murni, memberikan rasa manis yang alami sehingga dapat menambah keunikan dan kualitas *cocktail*.
- 5) Keseimbangan rasa, *bartender* memastikan bahan-bahan yang dipilih saling melengkapi dan menciptakan keseimbangan antara manis, asam, dan pahit. Keseimbangan ini akan tercapai dengan memilih bahan yang tepat tergantung pada resep *cocktail* yang ingin disajikan.

b. Pelatihan dan standar operasional

Pelatihan *bartender* dan standar operasional sangat penting untuk memastikan layanan yang efisien, berkualitas dan aman. Hasil penelitian Sudaryatana et al (2022) dalam upaya meningkatkan kualitas *bartender* pada The Sunken Pool Bar di Hotel Blue-Zea Resort By Double-Six Seminyak Bali dilakukan dengan

cara melakukan pelatihan secara berkala terkait standar pembuatan minuman yang benar sesuai ketentuan *receipe* dan pengarahan rutin (*daily briefing*) terkait pelaksanaan FIFO (*First In First Out*). Berikut beberapa standar pelatihan dan operasional yang diterapkan di di Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur:

- 1) Pelatihan *bartender*, memastikan semua *bartender* terlatih dengan baik dalam teknik pembuatan minuman *cocktail*. Pelatihan harus mencakup pengetahuan tentang resep, teknik pencampuran, dan penyajian.
  - 2) Resep standar, dalam proses pembuatan minuman *cocktail*, *bartender* harus mengikuti resep standar untuk setiap minuman. Resep ini harus mencakup proporsi bahan yang tepat, metode pencampuran, dan presentasi.
  - 3) Manual operasional, siapkan manual operasional yang mencakup prosedur untuk persiapan, pencampuran, dan penyajian minuman.
- c. Teknik pembuatan/peracikan

Teknik membuat atau mencampur *cocktail* merupakan keterampilan dasar yang harus dikuasai oleh seorang bartender. Setiap teknik memengaruhi rasa, tekstur dan tampilan minuman. Sabrina & Juhanda (2023) keahlian dan pengalaman bartender yang terampil dan berpengalaman dapat memberikan pelayanan yang lebih baik karena karena dapat mempersiapkan minuman dengan tepat dan memberikan saran yang baik kepada pelanggan. Penelitian Rais (2018) menyatakan bahwa pembuatan minuman campuran ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu mempersiapkan peralatan dan perlengkapan, mengambil minuman-minuman yang akan dipakai dalam pembuatan minuman, memperhatikan resep sebagai pedoman dalam pembuatan minuman campuran, menggunakan *jigger* dalam mengukur bahan- bahan secara tepat, untuk menghindari kontaminasi rasa antara satu minuman dengan minuman yang lain, kita harus memakai peralatan yang bersih dan tepat. Berikut teknik mencampur *cocktail* di di Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur:

- 1) Pengukuran akurat, *bartender* menggunakan alat pengukur seperti *jigger* untuk memastikan proporsi bahan yang tepat dalam setiap minuman.
- 2) Teknik pencampuran, *bartender* merapkan teknik pencampuran yang tepat seperti *shaking*, *stirring*, dan *muddling* sesuai dengan jenis minuman. *Shaking* (pengocok) digunakan untuk mencampur bahan-bahan yang sangat kental atau sulit tercampur secara alami, seperti jus buah atau alkohol. *Stirring* (pengaduk) biasanya digunakan untuk membuat *cocktail* yang terdiri dari bahan cair tanpa bahan kental atau jus, aduk perlahan untuk mendinginkan *cocktail* tanpa melelehkan terlalu banyak es dan menjaga minuman tetap jernih. *Muddling* (menghancurkan), menggiling bahan-bahan segar seperti daun mint, buah-buahan, dan herbal untuk mengeluarkan rasa dan aroma alaminya. Gunakan alat penggiling dengan tekanan yang tepat agar tidak berlebihan atau merusak rasa dan aroma bahan.
- 3) Kontrol suhu, jaga agar minuman disajikan pada suhu yang tepat. Es batu berkualitas baik dan alat pendingin yang tepat sangat penting untuk memberikan kualitas rasa yang dihasilkan.

d. Pengendalian Kualitas

Pengendalian kualitas minuman *cocktail* memerlukan penerapan standar yang mencakup berbagai aspek. Pengendalian kualitas harus diperhatikan untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan (Desmafianti & Willma Fauzzia, 2021). Dengan menjaga kualitas dapat mempertahankan kepuasan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan. Berikut adalah langkah-langkah yang diterapkan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas minuman *cocktail* sehingga dapat terus mempertahankan reputasi yang baik dan menyajikan *cocktail* berkualitas tinggi bagi para tamu di di Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur:

- 1) Pemeriksaan rutin bahan baku, *bartender* wajib melakukan pemeriksaan rutin terhadap bahan baku dan peralatan bar untuk memastikan semuanya dalam kondisi optimal.
- 2) *Feedback* pelanggan, *bartender* mengumpulkan dan menganalisis *feedback* dari pelanggan untuk mengetahui kepuasan mereka terhadap minuman yang dipesan.
- 3) Tes rasa, yaitu melakukan secara rutin testing rasa untuk memastikan bahwa minuman yang disajikan tetap konsisten dengan standar yang ditetapkan.

e. Penyajian dan Presentasi

*Bartender* di Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur wajib mengikuti standar penyajian yang telah ditetapkan. Adapun hal ini berpengaruh dalam kualitas minuman *cocktail* yang dibuat selalu konsisten dalam hal penyajian dan presentasi. Minuman yang disajikan harus memiliki rasa dan tampilan yang baik, dan harus disajikan dengan benar (Sabrina & Juhanda, 2023). Penyajian minuman yang menarik dilakukan oleh *bartender* sebagai upaya agar tampilan minuman lebih menarik sehingga tamu tertarik untuk menikmati minuman (Widari & Sari, 2023). Tamu yang tertarik dengan tampilan minuman akan membeli minuman tersebut, hal ini dapat meningkatkan penjualan minuman di bar.

- 1) *Garnish*, *bartender* menggunakan *garnish* yang segar dan menarik untuk meningkatkan presentasi visual minuman.
- 2) Kualitas *glassware*, *bartender* selalu memastikan gelas yang digunakan selalu bersih dan sesuai dengan jenis minuman *cocktail* yang disajikan.
- 3) Konsistensi presentasi, dalam upaya membangun kepercayaan dan pengalaman pelanggan *cocktail* harus disajikan dalam tampilan, ukuran, dan rasa yang sama setiap kali dibuat.
- 4) Presentasi kreatif, kembangkan presentasi yang kreatif dan estetik untuk setiap minuman *cocktail*, hal ini bertujuan untuk menarik perhatian pelanggan.

f. *Hygiene* dan *Sanitasi*

Kebersihan dan keamanan bartender harus memastikan bahwa area bar termasuk peralatan dan bahan yang digunakan bersih dan aman bagi pelanggan (Sabrina & Juhanda, 2023). *Bartender* di Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur juga memiliki peran dalam sanitasi dan *hygiene*. Oleh karena itu, *bartender* memiliki tugas dan tanggung jawab membersihkan dan memelihara peralatan bar dan juga menjaga dan merawat diri dan penampilan.

- 1) Kebersihan peralatan, pastikan semua peralatan bar, termasuk *shaker*, *muddler*, dan bar *tools* lainnya, selalu dalam keadaan bersih dan steril.
  - 2) Kebersihan *bartender*, terapkan standar kebersihan yang tinggi bagi semua *bartender*, termasuk cuci tangan secara teratur dan penggunaan seragam yang bersih.
  - 3) Rutin membersihkan area bar secara berkala, seperti alat kerja, papan pemotong, dan meja bar.
  - 4) Pembuangan limbah, untuk menghindari bau tidak sedap dan kontaminasi (sisa bahan maupun *garnish*) sampah harus dibuang secara teratur agar tidak menumpuk di area bar.
- g. Inventaris dan Pengelolaan Stok
- Kualitas minuman *cocktail* dipengaruhi oleh kualitas bahan baku yang digunakan, oleh karena itulah *bartender* di Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur berperan dalam inventaris dan pengelolaan stok, seperti ketersediaan bahan. Meliputi persediaan, *spirit*, *fresh juice*, *syruup*, *mixer*, *wine*, ataupun *ice cube*.
- 1) Sistem inventaris, *bartender* menggunakan sistem inventaris yang efektif untuk melacak penggunaan bahan baku dan mencegah kekurangan ataupun kelebihan stok.
  - 2) Rotasi stok, menerapkan prinsip rotasi stok (*first in, first out*) untuk memastikan bahan baku selalu segar.
  - 3) Memantau tanggal kadaluwarsa dan kualitas untuk memastikan tidak ada bahan kadaluwarsa yang digunakan dalam *cocktail* dengan memantau secara teratur tanggal kadaluwarsa bahan-bahan seperti sirup, jus, dan pencampur lainnya. Menggunakan bahan baku dalam kondisi baik untuk menjaga kualitas rasa dan keamanan minuman.

Dengan mengimplementasikan langkah-langkah tersebut, *bartender* di Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur dapat menjaga dan meningkatkan kualitas minuman *cocktail* yang dibuat dan disajikan, memastikan kepuasan pelanggan, dan membangun reputasi yang positif.

## 2) Kendala yang dihadapi *Bartender* dalam Menjaga Kualitas Minuman *Cocktail* di Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur

Adapun kendala yang dihadapi *bartender* dalam menjaga kualitas minuman *cocktail* di Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa antara lain:

- 1) 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*.
- 2) Pada saat bar dipenuhi oleh pengunjung *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* agar masalah seperti ini tidak terulang kembali.

- 3) 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.

### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peranan bartender dalam menjaga kualitas minuman *cocktail* di Mezzanine Bar Puri Santrian Beach Resort & Spa Sanur, 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 Mezzanine Bar, 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.

### **Daftar Pustaka**

- Arianto, N., & Patilaya, E. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper Pada PT. Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, 6(2), 143–154.
- Astina. 2004. *Pengetahuan Bar dan Minuman*. Denpasar: IPB Internasional Press.
- Atmodjo, M. W. 2004. *Bar, Minuman dan Pelayanannya*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Desmafianti, G., & Willma Fauzzia. 2021. Peranan Pastry Section dalam Menjaga Kualitas Produk Pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(2), 43–52.

- Dwitasari, S. E. B., & Indrawan, S. E. 2024. Perancangan Proyek Resto & Bar dengan Pendalaman Efisiensi dan Konservasi Energi oleh Konsultan Arsitektur Filostudio. *Jurnal Kreasi*, 9(2), 76–90.
- Katsigris, C. & C. T. 2006. *The Bar and Beverage Book 4th Edition*. United States: Wiley.
- Kotler, P. & Amstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Rais, S. 2018. Peranan Bartender dalam Penanganan Pemesanan Minuman di D’Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam The Role of Bartenders in Handling Beverage Orders at D’Nest Bar & Grill at Crown Vista Hotel Batam. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 4(1), 78–88.
- Riyadi. 2002. *Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan Potensi dalam Mewujudkan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. 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.
- Soekanto, S. 2002. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sudaryatana, I. M. R., Sulastri, I.A.P., & Rusmiati, N. N. 2022. Upaya Bartender dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada The Sunken Pool Bar di Hotel Blue-Zea Resort by Double-Six Seminyak Bali. *Harmony Hospitality Journal*. 7(2).
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wiantara, I. G. N. 2016. *Bartending & Mixology*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wicaksono, M. N. I., & Adikampana, I. M. 2019. Peran Komunitas Red Batik dalam Mendukung Kota Solo Sebagai Kota Kreatif. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 7(1), 147–154.
- 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.
- Winarko, H. 2020. *Operasional Bar*. Balikpapan: Politeknik Negeri Balikpapan.