

PERANAN BARTENDER TERHADAP KUALITAS MOCTAIL DAN KEPUASAN TAMU DI THE ONYX LOUNGE HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MEDAN

Samudra Ginting¹, Dewi Shinta Lubis²

samudrablisamudra@gmail.com¹, dewishintawulandari83@gmail.com²

STIM SUKMA MEDAN

ABSTRAK

Judul tugas akhir ini adalah “Peran Bartender Terhadap Kualitas Mocktail dan Kepuasan Tamu di The Onyx Lounge Four Points By Sheraton Medan”. Tujuan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana seorang bartender menjaga kualitas Mocktail yang dapat dinikmati tamu yang memesan minuman Mocktail dengan kualitas dan rasa yang terbaik di setiap mocktail sesuai Standart Recipe Mocktail yang telah ditetapkan di dalam The Onyx Lounge Bar. Rumusan masalah tugas akhir ini adalah “Bagaimana Peran peran bartender terhadap kualitas Mocktail dan Kepuasan Tamu di The Onyx Lounge Four Points By Sheraton Medan” yang dapat selalu dinikmati tamu secara memuaskan dari segi rasa, aroma dan presentasi yang menarik. Teknik pengumpulan data tugas akhir ini menggunakan teknik observation participant yaitu peneliti langsung terlibat dalam objek penelitian di The Onyx Lounge Four Points By Sheraton Medan. Hasil dari tugas akhir ini adalah terdapat peran bartender yang sangat penting terhadap kualitas Mocktail dan Kepuasan Tamu pada saat operasional bar berlangsung.

Kata Kunci : Pariwisata, Hotel, Bartender, Mocktail, Kepuasan.

ABSTRACT

The title of this final project is "Bartender's Role towards Mocktail Quality and Guest Satisfaction at The Onyx Lounge Four Points By Sheraton Medan". The purpose of this final project is to know how a bartender maintains the quality of Mocktails that can be enjoyed by guests who order enjoyed by guests who order Mocktail drinks with the best quality and flavour in each mocktail according to the best quality and flavour in each mocktail according to the Standard Mocktail Recipe that has been set in The Onyx Lounge Bar. The problem formulation of this final project is "What is the role of the bartender's role on Mocktail quality and Guest Satisfaction at The Onyx Lounge Four Points By Sheraton Medan" that can always be enjoyed by guests in terms of taste, aroma and attractive presentation. Techniques this final project data collection technique uses participant observation techniques technique, namely the researcher is directly involved in the object of research at The Onyx Lounge Four Points By Sheraton Medan. The result of this final project is that there is a role of bartender's role is very important to the quality of Mocktails and Guest Satisfaction during bar operations during bar operations.

Keywords: Tourism, Hotels, Bartender, Mocktail, Satisfaction.

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata saat ini sudah menjadi trend dan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat (Adinugraha, 2019). Kegiatan ini dapat membuat seseorang menghilangkan kejenuhan dan menyegarkan pikiran agar dalam menghadapi setiap rutinitas lebih bersemangat lagi. Menurut (Soeseno,dkk 2019), Industri pariwisata adalah industri padat karya yang mampu membuka lapangan kerja, membantu siklus kemiskinan melalui pemberdayaan dan peningkatan sumber daya manusia serta penciptaan prospek baru untuk generasi yang akan datang. The onyx lounge memiliki outdoor dan indoor dimana di bagian outdoor tersedia meja dan kursi bernuansa putih yang dapat menampung hingga 30 tamu. Tempat yang ideal untuk mengobrol sekaligus favorit bagi para perokok. Pada bagian indoor, sebuah mini bar dilengkapi beberapa buah kursi yang diperuntukkan

bagi sekitar 10 orang tamu. The onyx Lounge merupakan bar yang melayani pelayanan makanan untuk lunch dan dinner secara ala carte juga tentunya melayani pelayanan minuman mulai dari minuman beralkohol seperti spirit, wine, cocktail, beer, dan lain sebagainya sampai minuman tidak beralkohol seperti kopi, mocktail, teh dan lain sebagainya (Rossi, 2021).

Peranan bartender sangat penting dalam memuaskan pelanggan karena mereka adalah ujung tombak dari pengalaman minum di bar. Bartender yang ramah, berpengetahuan, dan ahli dalam seni mencampur minuman dapat menciptakan pengalaman yang berkesan bagi kepuasan tamu, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas dan kembalinya tamu. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sahliawan Indra, 2020) dengan judul “peranan bartender sangat penting terhadap kepuasan tamu karena bertugas dalam membuat minuman yang di pesan oleh tamu dan memberikan langsung pelayanan kepada tamu”. Hotel ini memiliki departemen food and beverage departemen yang bertanggung jawab dalam mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu (Duque, 2020). Section ini terbagi menjadi dua bagian primer, yaitu F&B Product yang mengelola pengolahan makanan dari bahan mentah menjadi hidangan siap saji, dan F&B Service yang bertanggung jawab dalam penghidangan dan penyajian makanan dan minuman kepada tamu (Wang, 2020). Salah satu fasilitas yang banyak dikunjungi tamu adalah restaurant, cafe dan bar yang berfungsi sebagai penyedia jasa makanan dan minuman (Food and Beverage) (Kanom & Effendi, 2022).

Bartender mampu Konsistensi dalam Penyajian maksudnya yaitu Keahlian seorang bartender dalam menjaga konsistensi dalam mencampur minuman juga penting untuk kualitas mocktail. Mereka akan memastikan bahwa setiap minuman yang mereka sajikan memiliki rasa dan tekstur yang sama, sehingga setiap pelanggan mendapatkan pengalaman yang konsisten. dengan demikian, keahlian dan kreativitas seorang bartender memiliki dampak besar terhadap kualitas mocktail, memastikan bahwa setiap minuman yang disajikan adalah karya seni yang lezat dan memuaskan. Kualitas bartender juga sangat berperan penting dalam peningkatan kepuasan tamu (Ayu Ida, 2020)

Seorang bartender harus memiliki kreativitas yang menarik, Begitu juga di The Onyx Lounge Hotel By Sheraton Medan masih minim dalam manajemen waktu, komunikasi yang kurang efektif keterbatasan kreativitas. ketergantungan pada individu contohnya bartender yang bergantung pada individu tertentu, yang diman jika bartender andalan tidak masuk maka layanan minuman bisa menurun hal ini dapat mempengaruhi kepuasan tamu. Keterbatasan Pengetahuan maksudnya Bartender yang kurang pengetahuan tentang bahan-bahan baru, teknik mencampur modern, atau tren minuman terbaru mungkin tidak bisa memenuhi ekspektasi tamu yang menginginkan sesuatu yang lebih inovatif dan menarik.

kepuasan tamu, jika kualitas mocktail yang tinggi di kombinasikan dengan pelayanan yang ramah dan profesional, akan menciptakan pengalaman total yang memuaskan bagi tamu. bartender yang baik juga akan terbuka terhadap feedback dari tamu dan mampu beradaptasi dengan cepat untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk yang ditawarkan.

Ada beberapa hal penting yang perlu di kembangkan bartender untuk mengenai peranan tersebut. Pertama keterampilan dan pengetahuan bartender, jika seorang bartender yang berpengalaman dan terlatih akan memiliki pengetahuan yang luas tentang bahan dan resep mocktail. bartender yang mampu menguasai teknik pembuatan akan sangat mempengaruhi kualitas minuman yang di sajikan. Kedua, kreativitas dan inovasi, bartender yang memiliki kreativitas dapat menciptakan variasi mocktail baru yang unik dan

menarik, dan seorang bartender jika mampu mempresentasikan minuman akan lebih meningkatkan pengalaman visual tamu. Ketiga, Pelayanan dan Interaksi dengan tamu, harus mampu seorang bartender itu harus mampu berkomunikasi dengan tamu dan mengerti preferensi mereka, memberikan rekomendasi yang tepat dan menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi tamu, bartender juga harus mampu manajemen waktu tunggu tamu. Keempat, Kontrol Kualitas, seorang bartender harus memastikan bahwa setiap mocktail yang dibuat memiliki kualitas yang konsisten, karena hal ini penting untuk mempertahankan reputasi bar tersebut dan mampu memastikan tamu selalu mendapatkan pengalaman yang sama atau baik setiap kali berkunjung. Penggunaan bahan-bahan harus bahan yang segar dan berkualitas tinggi akan sangat mempengaruhi rasa dan aroma mocktail. Bartender yang bertanggung jawab akan selalu memperhatikan bahan-bahan yang digunakan dalam kondisi terbaik. Maka dari itu penulis mengambil judul “Peranan Bartender Terhadap Kualitas Mocktail Dan Kepuasan Tamu Di The Onyx Lounge Hotel Four Points By Sheraton Medan”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan tentang suatu fenomena, kejadian, maupun kehidupan manusia yang terlibat langsung maupun tidak langsung dengan mencari makna dan pemahaman dari yang diteliti secara menyeluruh. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan dengan filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, sebagai lawannya ialah eksperimen dimana peneliti merupakan instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/ kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara terkait rumusan masalah yang ada di Bab 1 yaitu Bagaimana peranan bartender dalam menciptakan kualitas mocktail yang optimal dan meningkatkan kepuasan tamu di sebuah The Onyx Lounge Hotel Four Points By Sheraton Medan. Pada penelitian ini, pertama peneliti menggunakan teknik observasi yaitu suatu cara untuk melakukan penelitian dengan jalan pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, dan rasional mengenai fenomena yang diselidiki. Dengan melakukan observasi penelitian dapat dilakukan ke tahap berikutnya sehingga lebih mendalam (Spradley dalam Sutopo, 2020)

Peneliti mengamati beberapa pengunjung yang sedang berada di The Onyx Lounge. Peneliti melihat bahwa pengunjung tersebut hanya memesan 2 minuman saja dan melakukan aktifitas lain selain menikmati minuman yang mereka pesan. Peneliti mengambil gambar di BAR tempat dimana seorang Bartender melakukan pekerjaannya meracik minuman terlihat dibelakang Bartender terdapat beberapa macam botol minuman. Hal ini dapat digunakan sebagai data yang mendukung penelitian ini. Hasil dari observasi ini nantinya akan dijadikan sebagai sumber data serta sebagai bahan untuk menemukan informan yang tepat dalam penelitian ini.



Gambar 1

Selain dengan observasi atau pengamatan, hasil dari penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara secara mendalam atau indepth interview dengan pemilihan narasumber atau informan secara purposive sampling. Sehingga dari hasil observasi, peneliti telah menemukan 2 informan atau narasumber yang telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti, antara lain Deyan, dan Agus.

1. Profil Informan

Dalam penelitian ini, peneliti telah mendapatkan 2 orang informan yang diwawancarai terkait peranan bartender terhadap kualitas mocktail dan kepuasan tamu di The Onyx Lounge Hotel By Sheraton Medan, informan tersebut telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Berikut merupakan informan dari pihak Hotel atau pun Bartender itu sendiri.

No	Nama	Umur	Jabatan	Lama bekerja	Pendidikan terakhir
1	Deyan Tambunan	33	Capt. Bartender	3 Thn 5 Bln	SMA YPK Medan
2	Agus	35	Bartender	1 Thn 6 Bln	SMA Methodist 5 Medan

Tabel 1

2. Hasil Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam yang bertujuan untuk menyajikan konstruksi, merekomendasi, serta memproyeksi hal-hal yang dikaitkan dengan harapan yang terjadi pada masa yang akan datang (Sutopo, 2022). Wawancara ini bersifat lentur dan terbuka, tidak terstruktur, ketat, tidak dalam suasana formal dan dapat dilakukan berulang kali pada narasumber yang sama. Kelonggaran dan kelenturan tersebut diharapkan dapat mengorek informasi dari informan yang lebih akurat. Hasil dari Observasi dan wawancara yang telah peneliti laksanakan terhadap Peranan Bartender Terhadap Kualitas Mocktail dan Kepuasan Tamu adalah Peranan bartender sangat penting dalam menentukan kualitas mocktail dan kepuasan tamu. Bartender memainkan peranan krusial dalam memastikan bahwa setiap mocktail yang disajikan memiliki kualitas tinggi dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi tamu. Keahlian dalam memilih bahan, teknik pembuatan, interaksi dengan tamu, serta kemampuan menciptakan suasana yang positif semuanya berkontribusi terhadap kesuksesan bar dan tingkat kepuasan tamu. Ada Narasumber menerangkan jika pengalaman dalam meracik sebuah minuman yang berkualitas itu sangat berpengaruh untuk Bartender, karena ketika seorang bartender dapat

bekerja di BAR yang terkenal atau bahwa ia bisa keluar negeri. narasumber berpendapat bahwa Bartender tersebut memiliki suatu pengalaman dan keahlian dibidang Bartender narasumber juga berasumsi bahwa jika pengalaman seorang Bartender merupakan hal yang begitu sangat dicari oleh kebanyakan orang karena orang-orang pasti membutuhkan tips untuk membuatnya berkembang dan maju bisa bermanfaat menjadi nilai plus untuk diri masing-masing. Bartender tersebut maupun orang lain dengan hal ini otomatis peranakan yang didapat oleh Bartender akan terus naik dan akan membuat kepuasan pada tamu sehingga Bartender itu dapat mencapai kesuksesannya secara terus menerus dipekerjaannya kedepannya.

Sejarah Singkat Obyek Penelitian

Four Points by Sheraton Medan adalah sebuah hotel bintang 4 yang berada di bawah brand Four Points dan jaringan hotel Marriott. Hotel ini didirikan pada tahun 2012 dan telah mengalami renovasi pada tahun 2017. Berlokasi di Jalan Gatot Subroto, Four Points by Sheraton Medan sangat strategis dan mudah diakses dari berbagai titik penting di kota Medan. Hanya berjarak 7 km dari Bandara Internasional Kualanamu serta berdekatan dengan stasiun kereta api dan terminal bus. Four Points by Sheraton Medan memiliki 220 kamar yang tersebar di 9 lantai. Medan adalah salah satu kota penting di Sumatera Utara yang kaya akan sejarah dan budaya. Untuk wisatawan yang ingin menikmati pengalaman menginap yang nyaman dan mewah, Four Points by Sheraton Medan adalah pilihan tepat. Berlokasi di jantung kota Medan, hotel berbintang 4 ini menawarkan akomodasi yang terjangkau dengan fasilitas yang mumpuni.

Sebelumnya dikenal sebagai Grand Serela Hotel Medan, hotel ini mulai melayani tamu pada tahun 2012 setelah direnovasi. Setelah bergabung dengan jaringan hotel internasional Marriott, hotel berganti nama menjadi Four Points by Sheraton Medan. Dengan memiliki brand Four Points, hotel ini menawarkan gaya hidup yang santai dan layaknya hotel bisnis. Hotel ini menyediakan lebih dari 220 kamar yang didesain modern dan nyaman. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas standar seperti AC, TV layar datar, merupakan tempat yang ideal untuk bersantai. Selain itu, hotel ini juga menyediakan fasilitas olahraga seperti kolam renang dan pusat kebugaran yang modern. Restoran di Four Points by Sheraton Medan menawarkan menu yang beragam dan lezat, sehingga tamu dapat menikmati santapan yang istimewa. Sedangkan ruang pertemuan dilengkapi dengan peralatan modern yang memudahkan tamu untuk mengadakan rapat atau pertemuan bisnis.

Hotel ini juga memiliki restoran yaitu The Onyx Lounge, Four Point By Sheraton Medan. Restoran ini juga di buka dan di resmikan oleh GM pada tanggal 29 November 2017. Pemilihan nama The Onyx Lounge memiliki filosofi tersendiri. Onyx dalam bahasa Yunani berarti kuku jari dan bertepuk mirip seperti batu permata. Ia dipercaya mempunyai khasiat menghilangkan aura negative yang ada di sekitar. The Onyx Lounge ini outdoor yang tersedia meja dan kursi bernuansa putih yang dapat menampung hingga 30 tamu. Di bagian indoor, sebuah mini bar dilengkapi beberapa kursi yang di peruntukkan bagi sekitar 10 orang tamu.

Visi Misi Perusahaan

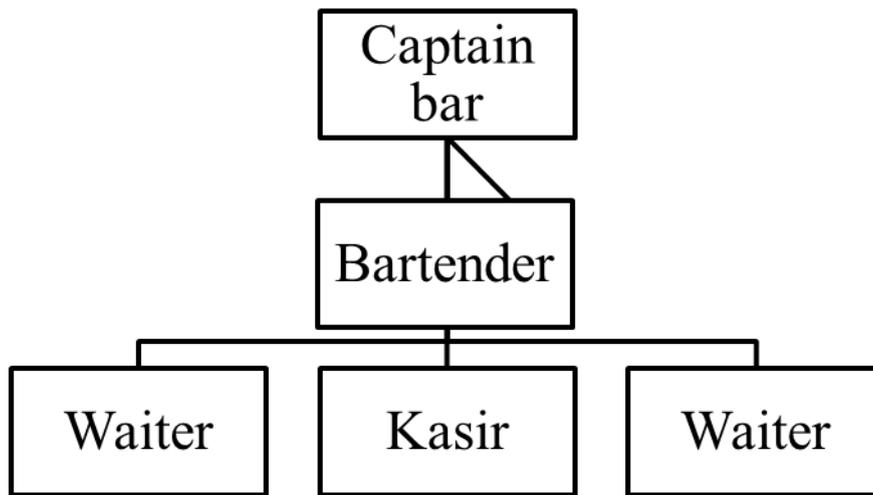
Visi

Untuk menjadi hotel bintang 4 pilihan di Medan dengan menyediakan pelayanan yang terbaik, inovatif dan harga yang sesuai.”

Misi

1. We Put People First
2. We Pursue Excellence

- 3. We Embrace Change
 - 4. We Act with Integrity
 - 5. We Serve Our World
- Struktur Organisasi Bar



Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat di pahami bahwa peranan bartender sangatlah penting terhadap kualitas dan kepuasan tamu. Peran bartender sangat integral dalam menentukan kualitas mocktail dan kepuasan tamu. Kombinasi antara keahlian teknis, kreativitas, interaksi yang baik dengan tamu, dan kemampuan menjaga standar kualitas dan efisiensi operasional adalah kunci untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi tamu. Seorang bartender memiliki Keahlian dalam Meracik Minuman Pengetahuan tentang Bahan seperti Bartender harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang berbagai bahan dan cara mengombinasikannya untuk menghasilkan rasa yang harmonis. Ini termasuk pemahaman tentang buah-buahan, sirup, jus, dan bahan lainnya yang digunakan dalam mocktail.

Bartender mampu memberikan Teknik Meracik maksudnya Menguasai teknik-teknik meracik minuman, seperti shaking, stirring, dan muddling, adalah kunci untuk menghasilkan mocktail dengan rasa dan tekstur yang tepat. Seorang bartender memiliki Kreativitas Inovasi dalam menciptakan Menu adalah Bartender yang kreatif dapat menciptakan mocktail baru yang unik dan menarik, yang bisa meningkatkan kepuasan tamu. Menu yang beragam dan inovatif dapat membuat tamu merasa lebih puas dan terdorong untuk kembali. bartender mampu mempresentasi secara Visual adalah Tampilan visual dari mocktail juga penting. Bartender yang ahli dalam garnishing dan presentasi dapat membuat minuman terlihat lebih menarik, yang menambah nilai pengalaman tamu. mampu Interaksi dengan Tamu atau Pelayanan Pelanggan maksudnya Kemampuan bartender untuk berinteraksi dengan tamu, mendengarkan preferensi mereka, dan memberikan rekomendasi minuman yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan tamu. Pelayanan yang ramah dan profesional membuat tamu merasa dihargai dan nyaman.

Feedback dan Penyesuaian yang dimana Bartender yang responsif terhadap feedback dari tamu mengenai minuman mereka dapat melakukan penyesuaian sesuai keinginan tamu, sehingga meningkatkan kepuasan tamu. Secara Konsistensi dan Kualitas bartender memiliki Standar Kualitas seperti menjaga konsistensi dalam rasa dan kualitas setiap mocktail yang disajikan adalah penting. Bartender harus mengikuti resep dan standar yang telah ditetapkan untuk memastikan setiap minuman memiliki kualitas yang

sama.. bartender juga mengefisiensi secara operasional seperti kecepatan dan ketepatan juga dalam pengelolaan stok. Kemampuan ini harus di miliki seorang bartender sehingga dapat memuaskan tamu ketika berkunjung.



Grafik

Kualitas pelayanan bartender menjadi sangat penting karena minuman dan kenyamanan pelanggan merupakan faktor kunci bagi The Lounge (Chen, 2019). Seorang bartender yang baik dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu atau pelanggan dan membuat mereka merasa di hargai, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membantu memperkuat citra dan reputasi The Lounge (Zafer, 2018). Selain itu, kualitas pelayanan bartender juga dapat mempengaruhi keamanan dan kesehatan pelanggan (John, 2022). Seorang bartender memahami tata cara penyajian minuman dan menjaga kebersihan alat dan bahan dapat membantu mencegah keracunan makanan atau minuman dan memberikan pengalaman yang aman dan menyenangkan bagi pelanggan (Bell, 2022). Kualitas pelayanan bartender dapat dilihat dari beberapa faktor, di antaranya:

1. Keahlian dan pengalaman: Seorang bartender yang terampil dan berpengalaman dapat memberikan pelayanan yang lebih baik karena ia dapat mempersiapkan minuman dengan tepat dan memberikan saran yang baik kepada pelanggan.
2. Responsif dan ramah: Seorang bartender yang ramah dan responsif terhadap pelanggan dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan dan membuat mereka merasa dihargai.
3. Kualitas minuman: Minuman yang disajikan harus memiliki rasa dan tampilan yang baik, dan harus disajikan dengan benar.
4. Kebersihan dan keamanan: Seorang bartender harus memastikan bahwa area bar termasuk peralatan dan bahan yang digunakan bersih dan aman bagi pelanggan.
5. Kemampuan multitasking: Seorang bartender yang mampu melakukan beberapa tugas sekaligus, seperti melayani beberapa pelanggan sekaligus dan mempersiapkan minuman dengan cepat dan akurat (Green, 2023).
6. Komunikasi yang baik: Seorang bartender yang dapat berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan dan rekan kerja mereka dapat membantu menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan ramah (Starr, 2022).
7. Pengetahuan tentang minuman: Seorang bartender yang memiliki pengetahuan yang baik tentang berbagai jenis minuman, termasuk minuman yang khas dari daerah atau

negara asal pelanggan, dapat memberikan saran yang baik dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan (Ham, 2022).

KESIMPULAN

Ringkasan dari hasil analisis deskriptif, pengumpulan data serta pembahasan cara kerja bartender saat melayani tamu dalam segi minuman di The Onyx Lounge maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. The Onyx Lounge adalah salah satu section di food and beverage service department. The Onyx Lounge adalah sebuah lounge bar yang menyediakan fasilitas makanan dan minuman dengan berkonsep putih yang menyediakan minuman non alkohol dan alkohol terutama internasional mocktail, serta makanan ala carte'.
2. Peranan Bartender terhadap kualitas mocktail terlihat dalam pembuatannya yang mampu menerapkan semua langkah-langkah dan cara dalam peracikan mocktail yang tepat dalam penyajian mocktail. Kualitas mocktail yang di maksud dalam hal ini adalah kualitas mocktail yang memiliki rasa yang sama, dan tampilan yang seragam dalam setiap penyajiannya meskipun bartender yang menyajikannya berbeda.
3. Peranan Bartender terhadap kualitas mocktail di The Onyx Lounge Four Points Hotel By Sheraton Medan sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa bartender yang belum menerapkan standar resep yang sudah ditetapkan, sehingga masih terdapat perbedaan kualitas mocktail yang dihasilkan antara bartender satu dengan lainnya. Oleh karena itu diperlukan standard dalam pembuatan mocktail di The Onyx Lounge Four Points Hotel By Sheraton Medan yang terlihat dalam langkah – langkah sebagai berikut : Preparation (persiapan), Tehnik Pembuatan, Presentation.
4. Peranan bartender terhadap kepuasan tamu juga sudah cukupbaik, karena beberapa bartender menerapkan standar resep dan mampu memiliki kretivitas dalam melayani tamu serta mampu mengefesiensi waktu dalam meracik minuman yang tamu minta.

Saran

Pada kesempatan ini penulis juga ingin memberikan masukan atau saran yang mungkin dapat menjadi pertimbangan bagi manajemen The Onyx Lounge Four Points Hotel By Sheraton Medan, yaitu :

1. Meningkatkan kedisiplinan Bartender dalam penerapan standar resep mocktail, sehingga perannya dalam meningkatkan kualitas mocktail menjadi baik dan optimal
2. Menjaga distribusi bahan baku pembuatan moctail di The Onyx Lounge Four Points Hotel By Sheraton Medan, sehingga menjaga kualitas mocktail yang akan di buat oleh Bartender. Penambahan Peralatan bagi Bartender dalam menunjang kinerjanya serta Fasilitas yang ada di The Onyx Lounge Four Points Hotel By Sheraton Medan.
3. Menjaga pemilihan bahan-bahan yang digunakan secara tepat, misalnya menggunakan bahan-bahan musiman untuk variasi moctail yang unik
4. Meningkatkan komunikasi dan kecepatan pelayanan tanpa mengorbankan kualitas moctail.

DAFTAR PUSTAKA

(Agung, 2023; Akhir et al., 2022; Alwie et al., 2020; Ayu et al., 2018; Bar & Suites, 2023; Dahana et al., 2013; Dhani & Pariwisata, 2023; Hasdiana, 2018; Lengkey et al., 2022; Lubis & Tanjung, 2021; Akhir, T., Pariwisata, J., & Bali, P. N. (2022). PEMBUATAN CLASSIC MARGARITA OLEH

BARTENDER DI ANANTARA SEMINYAK BALI.

- Alwie, rahayu deny danar dan alvi furwanti, Prasetio, A. B., Andespa, R., Lhokseumawe, P. N., & Pengantar, K. (2020). Tugas Akhir Tugas Akhir.
- Ayu, D., Sri, D., & Sari, L. K. (2018). Kreativitas Bartender Sebagai Upaya Meningkatkan Kunjungan Dan Pembelian Customer Di Intercontinental Bali Resort. 15.
- Ayu, D., Sri, D., & Sari, L. K. (2019). Kreativitas Bartender Sebagai Upaya Meningkatkan Kunjungan Dan Pembelian Customer Di Intercontinental Bali Resort. 15.
- Bar, D. I., & Suites, S. (2023). Tugas akhir.
- Dahana, D. I., Bar, L., Hotel, N., Surabaya, S., & Solikhin, A. (2013). Jurnal-Mr-Agus--Mr-Denny. Jurnal Pariwisata Indonesia, 8.
- Dhani, M. I., & Pariwisata, J. (2023). Tugas Akhir Pembuatan Acaraki Signature Cocktail Oleh Bartender Pada Cliff Lounge Di the Apurva Kempinski Bali.
- Lengkey, H. A. K., Agus, W., & Merry, A. (2022). Analisis Kinerja Bartender Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Paribar Hotel Santika Manado.
- Lubis, Y. R., & Tanjung, M. R. (2021). Desain Kemasan Produk Thaitea Dan Mocktail Kymut Sebagai Media Promosi. ... Fakultas Seni Dan Desain,
- Mahasiswa et al., 2019; Pariwisata & Bali, 2023b, 2023a; Paryontri et al., 2022; Rais, 2018, 2023; Rais & Ambiyar, 2019; Sabrina & Juhanda, 2023, 2023)
- Mahasiswa et al., 2019; Paryontri et al., 2022; Rais, 2023; Rais & Ambiyar, 2019)Agung, J. A. (2023). 1, 2, 3. 2.
- Mahasiswa, P., Komunikasi, I., Terhadap, S., Profesi, C., Bartender, S., Semarang, C. B., Mardiana, I. K. A. L., Studi, P., Komunikasi, I., Komuniksasi, J. I., Teknologi, F., Dan, I., & Semarang, U. (2019). Persepsi mahasiswa ilmu komunikasi universitas semarang terhadap citra profesi seorang bartender cafe bowery semarang.
- Mahasiswa, P., Komunikasi, I., Terhadap, S., Profesi, C., Bartender, S., Semarang, C. B., Mardiana, I. K. A. L., Studi, P., Komunikasi, I., Komuniksasi, J. I., Teknologi, F., Dan, I., & Semarang, U. (2019). Persepsi mahasiswa ilmu komunikasi universitas semarang terhadap citra profesi seorang bartender cafe bowery semarang.
- Pariwisata, J., & Bali, P. N. (2023a). PEMBUATAN SIGNATURE COCKTAIL KALYANA.
- Pariwisata, J., & Bali, P. N. (2023b). Tugas Akhir Pembuatan Strawberry Cocktail Dan Passion Fruit Mojito Oleh Bartender Di.
- Paryontri, R. A., Mariyati, L. I., Sari, S. M., & Widyastuti, N. A. (2022). Herb mocktail product innovation to improve the creative economy in Wilayut Village. Community Empowerment,
- Paryontri, R. A., Mariyati, L. I., Sari, S. M., & Widyastuti, N. A. (2022). Herb mocktail product innovation to improve the creative economy in Wilayut Village. Community Empowerment,
- Rais, S. (2018). Peranan Bartender Dalam Penanganan Pemesanan Minuman di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam. Jurnal Hospitality Dan Pariwisata,
- Rais, S. (2023). Berkualitas Di Cafe Excelso Vitka Point Tiban Kota. 2(1), 44–49.
- Rais, S. (2023). Berkualitas Di Cafe Excelso Vitka Point Tiban Kota. 2(1), 44–49.
- Rais, S., & Ambiyar, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bartender Terhadap Kepuasan Pelanggan di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam. Journal of Accounting and Management 3
- Rais, S., & Ambiyar, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bartender Terhadap Kepuasan Pelanggan di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam.
- Sabrina, M. N., & Juhanda, J. (2023). Kualitas Pelayanan Bartender di The Lounge Four Point Hotel by Sheraton Surabaya. Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan, 1(1), 7.