

# STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS *BARISTA* DAN *BARTENDER* DI HOTEL *FOUR POINTS BY SHERATON* BALI SEMINYAK

Oleh

**Ida Ayu Putu Mega Pramita**

**Jurusam Manajemen Program Studi Perhotelan (D3)**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) mengetahui syarat apa yang dimiliki seorang *barista* dan *bartender* yang profesional, (2) mengetahui kendala yang dihadapi oleh seorang *barista* dan *bartender* dalam bekerja, (3) mengetahui upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan *skill barista* dan *bartender*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi dan wawancara. Subjek dari penelitian ini adalah *barista* dan *bartender* di Hotel *Four Points by Sheraton* Bali Seminyak. Sedangkan, objek dari penelitian ini adalah strategi peningkatan kualitas *barista* dan *bartender*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa syarat yang harus dimiliki oleh seorang *barista* dan *bartender* yang profesional untuk meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya memiliki pengetahuan *basic* kopi, memiliki kemampuan memahami dan menguasai minuman, sikap atau *attitude* dan berkomunikasi yang baik. Serta ada beberapa kendala yang dihadapi *barista* dan *bartender* dalam bekerja yaitu rasa kopi yang berbeda-beda, *mechine espresso* yang bermasalah, persiapan yang kurang dan keluhan tamu. Strategi yang digunakan untuk meningkatkan *skill* seorang *barista* dan *bartender* antara lain memberikan pelatihan-pelatihan dan mengikuti kompetisi yang berkaitan dengan *barista* dan *bartender*.

Kata kunci: *Barista*, *Bartender*, Kualitas Pelayanan dan Strategi

# **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS *BARISTA* DAN *BARTENDER* DI HOTEL *FOUR POINTS BY SHERATON* BALI SEMINYAK**

**Oleh**

**Ida Ayu Putu Mega Pramita**

**Jurusam Manajemen Program Studi Perhotelan (D3)**

## **ABSTRACT**

*This study aims to find out: (1) know what conditions a professional barista and bartender have, (2) knowing the obstacles faced by a barista and bartender at work, (3) knowing the efforts that must be made in improving barista and bartender skills . The method used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques used were observation and interviews. The subjects of this study were baristas and bartenders at the Four Points Hotel by Sheraton Bali Seminyak. Meanwhile, the object of this research is a strategy to improve the quality of baristas and bartenders. The results showed that there are some requirements that must be possessed by a professional barista and bartender to improve the quality of service including having basic knowledge of coffee, having the ability to understand and master drinks, attitude or attitude and good communication. And there are some obstacles faced by baristas and bartenders in their work, which are different flavors of coffee, problematic espresso machine, lack of preparation and guest complaints. Strategies used to improve the skills of a barista and bartender include training and participating in competitions related to baristas and bartenders.*

*Keywords: Barista, Bartender, Service Quality and Strategy*