

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sektor pariwisata sebagai kegiatan perekonomian telah menjadi andalan potensial pengembangan bagi sejumlah negara. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang memiliki potensi wilayah yang luas dengan daya tarik wisata yang cukup besar. Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu penunjang perekonomian yang memiliki prospek yang cerah, salah satunya Pulau Bali yang menjadi destinasi dunia yang banyak dikunjungi wisatawan lokal maupun mancanegara. Oleh karena itu pariwisata di Indonesia telah mempunyai pengaruh yang besar terhadap perkembangan dan pembangunan negara, khususnya Bali.

Pulau Bali menjadi primadona pariwisata Indonesia yang sudah dikenal dengan kesenian dan budayanya yang unik dan menarik. Selain terkenal dengan kesenian dan budayanya Bali juga dikenal dengan keindahan alam dan pantainya. Pulau Bali yang memiliki alam yang indah menjadikan Bali terkenal sebagai daerah wisata, wisatawan yang datang ke Bali lebih banyak memilih untuk berlibur, oleh karena itu Bali menjadi tujuan pariwisata bagi wisatawan seluruh dunia. Pariwisata di Bali sangat berkaitan dengan akomodasi seperti hotel dan restoran yang dapat mendukung kenyamanan wisatawan. Selain akomodasi yang mendukung diperlukannya Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil

dalam menjalankan aspek akomodasi penunjang pariwisata Bali. Salah satu cara untuk keberhasilan dunia pariwisata adalah mempersiapkan, melatih dan mendidik calon-calon tenaga kerja yang terampil dan profesional dalam bidang pariwisata. Dengan demikian banyak fasilitas akomodasi salah satunya hotel.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat berpengaruh terhadap devisa negara. Menurut Nizar (2011) pengaruh pariwisata terhadap pertumbuhan ekonomi dengan menganalisis jumlah turis dan devisa pariwisata terhadap nilai tukar rupiah di Indonesia pada tahun 2014, menunjukkan pariwisata memengaruhi pertumbuhan ekonomi, pertumbuhan pariwisata dan nilai tukar rupiah memiliki hubungan kausalitas timbal balik. Keberadaan industri perhotelan menjadi daya tarik yang sangat besar bagi wisatawan, hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan. Banyak pilihan hotel yang tersebar di berbagai lokasi dengan kelas hotel, mulai dari kelas hotel melati, hotel berbintang satu sampai dengan hotel berbintang lima. Industri perhotelan yang menyediakan jasa penginapan, jasa pelayanan makanan dan minuman bagi wisatawan dan fasilitas lain yang mendukung, seperti restoran, pool, gym, spa, wi-fi Internet gratis dan fasilitas lainnya. Salah satu fasilitas yang ada di hotel yaitu restoran, “restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial serta memberikan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minuman” (Marsum, 2005 dalam Ahmad, 2013). Restoran merupakan salah satu fasilitas yang sering diburu oleh tamu dan jenis makanan yang beragam serta pelayanan yang memuaskan, maka tamu berniat balik untuk menginap maupun makan di hotel. Restoran merupakan bagian dari *Food and*

*Beverage Department* yang menyelenggarakan pelayanan makanan dan minuman secara komersial.

*Food and Beverage Department* terbagi menjadi 2 bagian di antaranya *Food and Beverage service* dan *Food Production* yang bergantung satu sama lain dan harus saling kerjasama. *Food and Beverage Service* sering disebut pramusaji atau *waiter/ss* yang bertugas melayani makanan dan minuman. Pramusaji adalah karyawan restoran yang memiliki tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman bagi tamu yang datang ke hotel (Sugiarto, 1996). Pramusaji harus memahami kebutuhan tamu dan melayani tamu dengan baik sehingga tamu merasakan kepuasan. *Food and Beverage Service* memiliki beberapa *section* seperti *room service*, *banquet* dan bar.

Bar merupakan bagian dari *Food and Beverage Department* yang khusus menjual minuman yang beralkohol maupun tidak. Bar merupakan tempat menjual dan menyajikan minuman yang beralkohol dan cocktail yang bisa di minum di tempat itu juga (Sumarsono, 2015:10). Menurut Costas Katsigris dan Christ Tomas, (2007:484) *bartender* merupakan seseorang yang mencampur minuman beralkohol maupun cocktail dan melayani tamu yang ada di bar. Seorang yang menyiapkan dan menyajikan kopi disebut sebagai *barista*. Istilah *barista* merupakan orang yang menyiapkan kopi secara profesional dan memiliki keahlian tingkat tinggi dalam meracik kopi dengan berbagai campuran seperti *latte* atau *cappuccino*. Kendala yang sering terjadi menjadi seorang *barista* dan *bartender* yaitu kurangnya *skill* dalam membuat minuman, sering terjadinya salah *taking order* dan kurang komunikasi antara *waiter/ss* dengan *barista* maupun *bartender*.

Hal ini yang mempengaruhi kinerja *barista* dan *bartender*. Berdasarkan fenomena yang terjadi di Hotel *Four Points by Sheraton Bali Seminyak*.

Hotel *Four Points by Sheraton Bali Seminyak* merupakan salah satu hotel berbintang empat di kawasan Seminyak Bali, fasilitas yang ada di hotel ini sama seperti hotel pada umumnya yaitu *room*, *pool*, restoran dan bar. Selain menawarkan produk kamar Hotel *Four Points by Sheraton Bali Seminyak* juga menawarkan produk minuman. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan adanya kendala yaitu mengenai keluhan tamu yang berulang-ulang terkait dengan layanan yang sama yaitu *barista* dan *bartender*. Hasil observasi juga menemukan bahwa *skill* dari *barista* dan *bartender* masih perlu ditingkatkan, hal ini dapat dilihat dari adanya kendala mengenai keluhan tamu terkait dengan proses penyajian dan penyajian minuman yang kurang konsisten. Tamu merasakan rasa minuman yang berubah-ubah setiap kali datang. Menjadi seorang *bartender* harus memiliki keterampilan tentang pengetahuan yang baik dalam meracik minuman dan pengetahuan tentang jenis-jenis minuman. Selain soal pengetahuan, seorang *bartender* juga perlu memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, penguasaan teknik meracik minuman dan kepribadian yang ramah. Kemampuan yang perlu dikuasai sebagai seorang *bartender* yaitu kemampuan *juggling* dan *flairing* atau melempar botol dan tanpa isinya tumpah. Seorang *barista* yang membuat *espresso* lalu diracik menjadi segelas kopi yang enak dengan penuh keterampilan. Selain bermain dengan mesin kopi, *barista* juga harus memahami bagaimana cara *steam* susu untuk menghasilkan rasa dan *foam* yang bagus untuk disajikan. Lalu penyajian diakhir dengan teknik *latte art* yang berperan penting dalam prosesnya. Berdasarkan observasi awal selama Praktek Kerja Lapangan berlangsung, penulis

mengamati pentingnya keterampilan yang harus dimiliki seorang *barista* dan *bartender* dalam membuat minuman.

Untuk meningkatkan kenyamanan tamu yang datang ke bar, maka *barista* dan *bartender* mempunyai strategi yang sangat penting dalam meningkatkan hasil penjualan minuman dan cara penyajian minuman merupakan faktor yang dapat menarik minat tamu untuk berkunjung. Beberapa atraksi yang ditampilkan oleh *barista* dan *bartender* di depan tamu sangat mempengaruhi penjualan di suatu bar. Dari uraian tersebut, maka akan diteliti lebih lanjut mengenai “Strategi Peningkatan Kualitas Barista dan Bartender di Hotel *Four Points by Sheraton* Bali Seminyak”.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Syarat apa yang dimiliki seorang *barista* dan *bartender* yang profesional di Hotel *Four Points by Sheraton* Bali Seminyak?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh seorang *barista* dan *bartender* dalam bekerja?
3. Upaya apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan *skill barista* dan *bartender*?

## 1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui syarat apa yang dimiliki seorang *barista* dan *bartender* yang profesional.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh seorang *barista* dan *bartender* dalam bekerja.

3. Untuk mengetahui upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan *skill barista* dan *bartender*.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengetahuan tentang karakteristik *barista* dan *bartender* yang profesional.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

- a. Manfaat bagi penulis

Penulis dapat membandingkan kenyataan yang ada di dunia kerja dengan teori yang dikampus, dan menerapkan pengetahuannya serta mengetahui wawasan tentang dunia pariwisata secara nyata.

- b. Manfaat bagi pembaca

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan dalam pengembangan ilmu tentang dunia perhotelan.

- c. Manfaat bagi Lembaga

Sebagai referensi dalam ilmu pendidikan sehingga dapat menambah wawasan yang khususnya dalam dunia perhotelan.