

PENGARUH PENGELOLAAN OPERASIONAL TERHADAP TINGKAT KELANCARAN KERJA BARTENDER DI BAR BINTAN LAGOON RESORT

Adinta Yuliana Pratiwi
Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji sejauh mana pengelolaan operasional berdampak pada tingkat kelancaran kerja di bar Bintang Lagoon Resort. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dengan menggunakan metode deskriptif, dengan pendekatan studi kasus yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptif analisis kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Hasil penelitian ini membuktikan adanya dampak antara pengelolaan operasional pada tingkat kelancaran kerja di bar Bintang Lagoon Resort. Hal ini berdasarkan rekapitulasi prosentase Perencanaan Operasional, Pelaksanaan Operasional, Pengawasan Operasional dengan 54% responden yang menjawab ya. Kesimpulan yang dapat diambil, untuk menjaga tingkat kelancaran kerja maka diharapkan bartender mampu memahami dengan baik tentang pengelolaan operasional sehingga dalam pelaksanaannya tidak terjadi duatu hal yang dapat menghambat jalannya operasional.

Kata Kunci: *Pengelolaan Operasional dan Kelancaran Kerja*

PENDAHULUAN

Pulau Bintan merupakan pulau terbesar diantara pulau-pulau lainnya yang ada di propinsi termuda Indonesia, yaitu propinsi Kepulauan Riau. Letaknya sangat strategis karena berbatasan langsung dengan negara tetangga Singapore dan Malaysia. Jarak tempuh dari Singapore ke Tanjung Pinang hanya 2 jam dengan menggunakan Ferry. Bahkan bagian utara Pulau Bintan, yaitu Lagoi dapat ditempuh hanya dalam waktu 55 menit. Karena letaknya yang strategis, sudah sejak lama Bintan menjadi pusat perdagangan dan pariwisata. Pariwisata semakin berkembang ketika diterapkannya kebijakan bebas visa bagi wisman asal negara Asean, seperti Singapore dan Malaysia.

Setiap tahun Pulau Bintan dikunjungi oleh sekitar 500 ribu orang wisatawan mancanegara. Ada dua tujuan wisata di Bintan, yaitu Tanjung Pinang yang menjadi ibu kota propinsi Kepulauan Riau dan Kawasan Wisata Internasional Lagoi, Kabupaten Bintan yang terletak di utara Pulau Bintan. Wisman yang datang ke Tanjung Pinang di dominasi oleh turis dari Singapore dan Malaysia, umumnya mereka datang untuk berbelanja (shopping) atau mencari hiburan semata. Sedangkan turis

yang datang ke Kawasan Wisata Lagoi lebih beragam, biasanya mereka datang dengan tujuan untuk berlibur, bulan madu atau berolah raga, khususnya golf.

Banyaknya jumlah wisman yang berkunjung ke Pulau Bintan memang telah meningkatkan perekonomian dan menciptakan banyak lapangan kerja. Pariwisata menjadi tulang punggung penggerak roda perekonomian dan menjadi salah satu sumber pendapatan utama pemerintah setempat, khususnya penerimaan dari pajak hotel dan restaurant. Namun, sayangnya hiruk pikuk dan gemerlap pariwisata ini belum bisa dinikmati sepenuhnya oleh penduduk asli, mereka kalah bersaing dengan pendatang yang umumnya memiliki keuletan, keterampilan dan pendidikan yang relatif lebih baik dari penduduk lokal.

Industri perhotelan merupakan salah satu faktor penunjang berjalannya kegiatan wisata. Industri perhotelan ini tidak hanya menyediakan penginapan bagi para wisatwan namun dengan berkembangnya pariwisata, industri ini juga menyedikan restoran untuk wisatawan menikmati hidangan yang mewah ala hotel.

Pariwisata merupakan suatu proses berpergian sementara dari seseorang atau

lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan berpergian adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, social, budaya, politik, agama, kesehatan, maupun kepentingan lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar. (G.Suwantoro, 1997 : 3).

Grolier Electronic Publishing Inc. (1995), menyebutkan bahwa hotel adalah usaha komersial untuk tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.

Departemen yang merupakan salah satu penghasil dari pendapatan hotel terbesar adalah Food and Beverage Department. *Food and Beverage Department* merupakan departemen yang berhubungan langsung dengan tamu dan mendatangkan *income* atau pendapatan yang besar bagi hotel.

Food and Beverage Department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait daripada tamu yang tinggal maupun yang tidak di hotel tersebut dan dikelola secara komersial. (Sukresno & I.N.R Pendit 1996 : 4).

Food and Beverage Departement adalah bagian dari hotel yang mengurus

penyediaan dan penjualan makanan dan minuman dalam suatu hotel atau restoran. Selain menyewa kamar, makanan dan minuman serta sumber utamanya (R.S Damardjati, 1981 : 32).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptif analisis kualitatif.

Metode penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendiskripsikan fenomena-fenomena yang ada baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu biasa berupa bentuk, aktifitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2006:72).

Metode diskriptif kualitatif adalah metode analisa data yang membandingkan data dengan apa yang terjadi di lapangan kerja dengan landasan teori, juga memberikan kesempurnaan ilmu yang berkaitan dengan obyek yang diteliti (Sugiarto, 2001:21).

Populasi adalah wilayah yang generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik

tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota *sempel* (Husein Umar, 2000: 77).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh bartender Bintan Lagoon Resort yang berjumlah 10 orang. Sempel adalah bagian yang dipergunakan untuk tujuan penelitian populasi atau aspek-aspeknya (Kusmayadi dan Endar, 2000:1290).

Menurut Ismiyanto, *sempel* adalah sebagian dari totalitas subyek penelitian atau sebagian populasi yang diharapkan dapat mewakili karakteristik populasi yang penetapannya dengan teknik-teknik tertentu.

Dari uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil populasi sebagai *sempel* yaitu keseluruhan dari bartender yang ada di Bintan Lagoon Resort yang berjumlah 10 orang.

Menurut Singarimbun (1984) definisi operasional adalah salah satu unsur yang sangat membantu komunikasi antar peneliti yang merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur.

Pengukuran Variabel adalah proses menentukan jumlah atau intensitas informasi mengenai orang, peristiwa, gagasan dan atau objek tertentu serta hubungannya dengan masalah atau peluang bisnis. Dengan kata lain menetapkan angka atau tabel terhadap

karakteristik atau atribut dari suatu objek atau setiap jenis fenomena atau peristiwa yang menggunakan aturan-aturan tertentu yang menunjukkan jumlah dan kualitas dari faktor-faktor yang diteliti.

Metode observasi yaitu mendapatkan data secara langsung dengan meninjau dan mengamati objek penelitian, dengan praktek kerja di semua *Bar, Bintan Lagoon Resort*.

Menurut Patton dalam Poerwandari (1998) Observasi adalah mendeskripsikan setting yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, dan makna kejadian dilihat dari perpektif mereka terlihat dalam kejadian yang diamati tersebut.

Metode wawancara dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada karyawan yang berkepentingan, dalam hal ini yaitu karyawan atau bartender/bartendress *Bintan Lagoon Resort*. Teknik ini digunakan untuk melengkapi data yang akan diperoleh dari teknik kuesioner.

Studi pustaka yaitu teknik pengumpulan data dengan cara studi kepustakaan bertujuan mendapatkan landasan teori dan kenyataan yang berhubungan. Metode ini dilakukan untuk memberikan landasan bagi penelitian dan

penulisan Laporan Tugas Akhir serta mendapatkan data sekunder yang diperlukan.

Kuisisioner yaitu mendapatkan data dengan membuat daftar pertanyaan secara tertulis dan meminta responden untuk mengisinya guna memperoleh keterangan yang diperlukan.

Dalam melakukan penulisan laporan ini, dilakukan beberapa cara untuk mendapatkan data-data secara jelas yang mana cara tersebut digunakan sebagai sumber data.

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama yaitu melalui penelitian atau observasi secara langsung pada perusahaan yang diinginkan (Sugiarto, 2001: 47).

Data sekunder adalah data yang didapat dengan metode penggunaan bahan dokumen, karena dalam hal ini peneliti tidak secara langsung mengambil data sendiri tetapi meneliti dan memanfaatkan data atau dokumen yang dihasilkan oleh pihak lain atau sumber lain (Sugiarto, 2001: 19).

Teknik analisis merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu penelitian. Dengan adanya analisis data, data yang sudah diperoleh dapat berguna dalam memecahkan masalah penelitian sesuai dengan perumusan masalah, maka dalam penelitian ini penulis

menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Kualitatif adalah “data yang sifatnya hanya menggolongkan jasa” (Sugiarto, 2003: 21).

Dalam pemecahan permasalahan tugas akhir ini penulis menggunakan teknik analisis skala rata-rata yaitu dengan rumus :

$$PS = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

PS = Presentase

n = Total responden yang menjawab

N = Total jumlah responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah singkat Bintang Lagoon Resort, pada tahun 1993 PT Bintang Lagoon Resort membuka hotel di kawasan pariwisata Internasional pulau bintang dengan nama Straits Hotel and Resort di bawah bendera Straits Steamship and the Keppel Group. Kemudian pada tanggal 15 Juli 1994 Straits hotel and Resort berubah nama menjadi Sedona Hotels Internationals dan Bintang Lagoon Golf and Beach Resort (BLGGBR). Nama sedona sendiri diambil dari nama bunga DENDRODIUM SEDONA, bunga ini tumbuh dan pertama mekar di Singapura.

Hotel Sedona diresmikan oleh presiden Soeharto (Indonesia) dan Goh Chok Tong (Singapura).

Pada tahun 1997 hotel Sedona bergabung dengan Bintang Lagoon Golf and Beach Resort dan berubah nama menjadi Bintang Lagoon Resort. Pada tanggal 5 Juli 1998 Bintang Lagoon Resort berhasil meraih penghargaan Internasional sebagai hotel bintang lima terbaik. PT Bintang Lagoon Resort dibawah tiga bendera perusahaan sekaligus, Sembawang Corp Industries (Singapura), The Salim Group (Indonesia) dan The Kintetsu Group (Japan). Pada November 2005 Finansa Singapura Pte Ltd. Namun sekarang PT Bintang Lagoon Resort dimiliki oleh seorang Pengusaha muda asal Amerika yang bernama Moe Ibrahim.

Berbeda dengan sebelumnya manajemen Bintang Lagoon Resort telah berubah dan tidak mengatur hotel yang lain seperti sebelumnya dibawah manajemen Sembawang Group dimana bergabung mengatur hotel Nirwana Gardens. Sejalan dengan hal tersebut Bintang Lagoon Resort kini memiliki Owner dan General Manager sebagai pemimpin tertinggi.

a. Fasilitas Kamar

Bintang Lagoon Resort memiliki 2 tipe kamar yaitu Deluxe dan Suite. Kamar-

kamar tersebut tersebar di 2 sisi dan 5 lantai, *west wing, east wing*. West wing yaitu kamar yang berhadapan langsung dengan perkebunan / garden view, sedangkan I East Wing adalah yang menghadap kelaut / Sea Facing. Selain kamar Bintang Lagoon Resort juga mempunyai villa yang berjumlah 59 villa, yang terbagi atas 3 tipe, Bougenvil, Angsoka dan Cempaka.

b. Villa Bintang Lagoon Resort

Angsoka Villa

Angsoka adalah jenis villa yang paling besar dibandingkan dengan Bougenville dan Cempaka. Villa ini terdiri dari dua lantai, lantai satu untuk ruang keluarga dan dapur, lantai dua terdapat dua kamar tidur. Ada beberapa angsoka villa yang memiliki view langsung kepantai. Villa ini dapat menampung kurang lebih 12–13 orang.

Bougainville Villa

Bougainville villa juga terdiri dari dua lantai, lantai pertama untuk ruang tamu, ruang makan, dan dapur. Di lantai terdapat dua kamar dan salah satunya kamar utama. Villa ini sangat cocok untuk keluarga kecil, karena hanya dapat menampung kurang lebih 8 – 10 orang.

Cempaka Villa

Cempaka villa ini adalah villa yang paling kecil yang ada di Bintan Lagoon Resort. Villa ini mempunyai tiga kamar dan dua kamar mandi dan hanya dapat menampung kurang lebih 4 – 6 orang.

c. Fasilitas makanan Pelayanan Makanan dan Minuman

Kopi'O Restaurant

Nama “Kopi O” diambil dari bahasa Melayu yang berarti kopi panas. *Coffee shop* ini memiliki peran seperti restoran utama yaitu melayani *breakfast*, *lunch* dan *dinner* yang berada di Bintan Lagoon Resort. *Coffee shop* ini terbagi menjadi 3 section, *upper*, *middle* dan *lower* yang keseluruhannya memiliki kapasitas maksimal 244 tempat duduk. Kopi O terletak di bangunan utama hotel yaitu berada di lantai bawah *lobby* Bintan Lagoon Resort. *Operation hours* untuk *breakfast* di buka mulai pukul 06.30 wib – 22.30 wib. Untuk *lunch* dibuka mulai pukul 12.00 wib – 14.30 wib. Sedangkan untuk *dinner* dibuka mulai pukul 18.00 wib – 22.30 wib. *Breakfast* dilayani dengan sistem *buffet service*, sedangkan untuk *lunch* dan *dinner* tamu dapat memilih menu *buffet* atau *a la carte*.

Orzo Italian & Mediterranean Restaurant

Restoran Itali yang terletak di lantai bawah *lobby* tepatnya di sebelah kiri Kopi O. Nama “orzo” berasal dari bahasa Itali yang berarti gandum, selain itu Orzo juga dapat diartikan sebagai nama jenis makana pasta yang berukuran paling kecil. Orzo Italian & Mediterranean Restaurant terdiri dari 3 *section* yaitu *cavatappi*, *cavatelli* dan *cannelloni* yang keseluruhannya memiliki kapasitas maksimal 88 tempat duduk.

Orzo Italian & Mediterranean Restaurant menyediakan berbagai masakan khas benua Eropa seperti *pizza*, *salad*, dan macam-macam pasta dengan berbagai macam olahan. Restoran ini melayani *dinner*, para tamu dapat berkunjung untuk *dinner* dimulai pukul 18.00 wib – 22.30 wib.

Miyako Japanese Restaurant

Miyako Japanese Restaurant merupakan restoran Jepang yang dimiliki oleh hotel Bintan Lagoon Resort. Nama “Miyako” berasal dari bahasa Jepang yang memiliki arti sebuah nama desa di wilayah Jepang. Miyako Japanese Restaurant terletak di

bangunan utama hotel, tepatnya sebelah kanan Kopi O. Miyako Japanese Restaurant memiliki dua section di dalam operasionalnya yaitu *table* dan *teppanyaki*. *Seating capacity* yang dimiliki oleh Miyako Japanese Restaurant adalah 101 tempat duduk, Miyako Japanese Restaurant buka pukul 17.30 wib - 22.00 wib.

Mojo Café

Mojo Cafe adalah *lounge* hotel, berada didekat *Lobby*, Mojo Café dulunya bernama Horizon café, dan Mojo Café berhadapan dengan The Terrace, dimana para tamu dapat bersantai dengan menikmati aneka kopi atau teh, makanan ringan untuk makan siang dan teh di sore hari. Pada malam hari para tamu akan dihibur dengan musik akustik dari tengah-tengah *lobby*.

d. Room Service

Salah satu bagian dari *food and beverage department* yang bekerja melayani pengiriman makanan dan minuman ke kamar dan villa tamu. Beroperasi 24 jam penuh dalam sehari. Melayani lebih dari 400 kamar dan 59 villa. Room Service di Bintan Lagoon Resort terletak berdekatan dengan Kopi O. *Kitchen* yang berada di Kopi O

merupakan *main kitchen* yang ada di Bintan Lagoon Resort, jadi Room service dan Kopi O di layani oleh *kithcen* yang sama.

Silk Night Club

Silk merupakan *night club* yang dimiliki oleh Bintan Lagoon Resort. Silk terletak di bangunan utama hotel, tepatnya di atas area *parking lot*. Silk memiliki *seating capacity* sebanyak 175 tempat duduk, yang terdiri dari 3 *layout bar counter*, *VIP*, dan *table*. Silk *night club* menawarkan aneka makanan ringan dan minuman beralkohol maupun non alkohol. Silk beroperasi mulai pukul 20.00 wib - 02.00 wib.

Rice Beach Front Restaurant dan Bar

Sebuah restoran yang berkonsep semi *fine dinning*. Rice Beach Front Restaurant dan Bar terletak di tepi pantai Bintan Lagoon Resort, dan berhadapan langsung dengan laut Cina selatan, para tamu yang berkunjung dapat menikmati pemandangan debur ombak di lepas pantai. Restoran ini memiliki maksimal *seating capacity* sejumlah 232 tempat duduk. Jumlah ini terbagi atas 3 *layout*, yaitu *indoor*, *lower outdoor*, dan *upper outdoor*.

Rice Beach Front Restaurant dan Bar memiliki *island bar* terbesar di Bintan Lagoon Resort. Restoran ini menawarkan aneka menu *a la carte seafood* segar, *grill*, *Surf & turf*. Restoran ini melayani saat *lunch* dan *dinner*, *lunch* dimulai pukul 10.00 wib – 16.30 wib di lanjutkan untuk *dinner* di mulai pukul 18.00 wib – 22.30 wib.

Ripple Poo Bar

Salah satu fasilitas hotel yang menawarkan rekreasi berenang, Ripples on the Pool selain sebagai tempat rekreasi juga merupakan salah satu *outlet* untuk *food and beverage department* di Bintan Lagoon Resort. Didesain lebih santai supaya dapat membuat tamu *relax*. Selain menawarkan fasilitas kolam renang, Ripples on the Pool juga menyediakan makanan dan minuman. Ripples on the Pool terdiri dari *upper pool*, *lower pool* dan *children pool*. Dibuka mulai pukul 07.00 wib – 18.00 wib, akan tetapi pelayanan makanan baru akan dilayani mulai pukul 10.00 wib – 18.00 wib. Berkapasitas 110 *long chair* dan 2 *pavilliun* yang masing – masing memiliki 16 *seating*.

Verandah dan Haskell Cafe

Verandah Cafe merupakan *family cafe* yang terletak di *family pool side*. Verandah Cafe memiliki kapasitas 20 *long chair* dan 10 *table*. Kolam renang di Verandah Cafe lebih berkonsep *family pool*, berbeda dengan Ripple on the Pool sebelumnya. Cafe ini menawarkan aneka menu *a la carte* yang sama dengan Haskell's Cafe, hal ini dikarenakan 2 cafe ini berada dibawah satu *Outlet* manager. *Operational hours* di Verandah Cafe di mulai pukul 09.00 sampai 17.00 wib, sedangkan Haskell Café mulai buka pukul 07.00 – 18.00.

Karaoke Lounge adalah Salah satu fasilitas hotel yang menawarkan hiburan karaoke. Selain sebagai tempat hiburan, karaoke juga merupakan salah satu *outlet* untuk *food and beverage department* di Bintan Lagoon Resort yang berkonsep *family* karaoke yang bertujuan agar para tamu dapat menikmati hiburan karaoke dengan lebih santai. Selain menawarkan fasilitas Hiburan karaoke, Karoke Lounge juga menyediakan makanan ringan dan minuman, baik yang mengandung alkohol maupun nonalkohol.

Terrace Bar

The Terrace terletak di samping *lobby* Bintang Lagoon Resort. Didesain lebih santai terkesan seperti *lounge*. Berkapasitas 138 tempat duduk, yang terdiri 15 di *bar counter* dan 123 di *table*. Menu-menu yang disajikan lebih sederhana, terdapat berbagai macam *snack* ringan sebagai teman bersantai. The Terrace lebih menawarkan variasi menu untuk minuman (*cocktail, wine, mocktail, aneka coffee, dan tea*) dan beberapa *cigar* (*cerutu, sisha*). *Opening hours* dimulai pukul 15.00 wib – 24.00 wib.

- e. Fasilitas Olahraga dan Rekreasi
- f. Fasilitas Lainnya

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan-permasalahan dari dampak pengelolaan operasional terhadap kelancaran kerja bartender di bar Bintang Lagoon Resort.

Dampak perencanaan operasional terhadap kelancaran kerja bartender. Perencanaan operasional sangat penting bagi bartender sebelum melakukan kegiatan operasionalnya. Perencanaan operasional sama dengan kegiatan persiapan operasional atau dalam istilah perhotelan disebut *mise en*

place. Semua hal yang dilakukan dalam perencanaan operasional seorang bartender akan berdampak pada kegiatan operasional. Jika seorang bartender tidak dapat melaksanakan perencanaan operasional dengan baik, maka kegiatan operasional tidak akan berjalan dengan lancar karena banyak hal yang belum dipersiapkan untuk operasional.

Perencanaan operasional seorang bartender harus sempurna untuk mendukung jalannya operasional, dari *display* minuman, *speed rack, garnish*, ketersediaan minuman yang ada serta kebersihan dalam area bar. Dampak pelaksanaan operasional terhadap kelancaran kerja bartender.

Membuat pesanan tamu dalam artian meracik dan menyajikan minuman yang telah dipesan tamu merupakan tugas utama dari seorang bartender. Untuk dapat membuat minuman yang sesuai dengan pesanan tamu harus memperhatikan *ingredient* sesuai dengan standar hotel atau bar masing-masing. Bartender harus mampu menguasai menu dan *ingredient* agar dapat membuat pesanan tamu dengan cepat dan sesuai dengan pesanan tamu.

Bartender juga dituntut untuk bekerja dengan cepat dan tepat. Apabila dalam keadaan ramai bartender mampu

mempertahankan cita rasa pada minuman yang dibuatnya dan tidak mengecewakan tamu.

Dampak pengawasan operasional terhadap kelancaran kerja bartender. Semua kegiatan dari persiapan hingga operasional selesai selalu mendapat pengawasan dari atasan. Cara atasan mengawasi bartendernya dalam bekerja bukan dengan melihat bartendernya bekerja, namun dari laporan-laporan yang dibuat bartender setelah operasional. Laporan-laporan tersebut berupa catatan *inventory* dan *requestition*.

Pada akhirnya hasil kerja bartender biasa dikatakan bagus atau tidaknya dilihat dari bagaimana dia mampu mempertahankan *beverage cost* tanpa mengubah *ingredient* serta cita rasa minumannya.

Tentang pelaksanaan operasional, penulis mengajukan pertanyaan kepada 10 orang responden dengan hasil tanggapan sebagai berikut, pertanyaan pertama mengenai melayani tamu sesuai S.O.P yang berlaku 10% (1 orang responden) menyatakan tidak, 30% (3 orang responden) menyatakan kadang-kadang, dan 60% (6 orang responden) menyatakan melayani tamu sesuai dengan S.O.P yang berlaku. Pertanyaan kedua mengenai melakukan kesalahan dalam melayani tamu 20% (2

orang responden) menyatakan tidak, 30% (3 orang responden) menyatakan ya, dan 50% (5 orang responden) menyatakan kadang-kadang melakukan kesalahan dalam melayani tamu. Pertanyaan ketiga mengenai teguran apabila melakukan kesalahan 10% (1 orang responden) menyatakan tidak, 30% (3 orang responden) menyatakan kadang-kadang, dan 60% (6 orang responden) menyatakan mendapat teguran jika melakukan kesalahan dalam bekerja.

Dari data tabel 4.6 penulis dapat membuat hipotesa bahwa dalam pelaksanaan operasional seorang bartender harus memperhatikan S.O.P dengan baik agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani tamu sehingga tidak mendapat teguran dari atasan.

Tanggapan Responden tentang Pengawasan Operasional penulis mengajukan pertanyaan kepada 10 orang responden dengan hasil tanggapan sebagai berikut, pertanyaan mengenai atasan mengoreksi hasil kerja 20% (2 orang responden) menyatakan kadang-kadang, 30% (3 orang responden) menyatakan tidak, dan 50% (5 orang responden) menyatakan atasan selalu melakukan koreksi pada hasil kerja. Pertanyaan kedua mengenai atasan mengontrol jalannya operasional 20% (2 orang responden) menyatakan tidak, 30% (3

orang responden) menyatakan kadang-kadang, dan 50% (5 orang responden) menyatakan atasan selalu mengontrol jalannya operasional. Pertanyaan ketiga mengenai atasan bangga terhadap hasil kerja 20% (2 orang responden) menyatakan tidak, 40% (4 orang responden) menyatakan kadang-kadang, dan 40% (4 orang responden) menyatakan atasan merasa bangga terhadap hasil kerja yang mereka lakukan.

Dari data tabel 4.7 di atas, maka hipotesa penulis menyebutkan bahwa pengawasan operasional selalu dilakukan oleh atasan anda yang meliputi koreksi dan control kerja pada operasional mempengaruhi hasil kerja anda yang berdampak pada bangga tidaknya atasan anda terhadap kinerja anda.

Tanggapan Responden tentang Ketepatan penulis mengajukan pertanyaan kepada 10 orang responden dengan tanggapan sebagai berikut, pertanyaan pertama mengenai memperhatikan ingredient 10% (1 orang responden) menyatakan tidak, 40% (4 orang responden) menyatakan kadang-kadang, dan 50% (5 orang responden) menyatakan selalu memperhatikan ingredient dalam membuat minuman. Pertanyaan kedua mengenai kesalahan dalam membuat minuman 10% (1 orang responden)

menyatakan tidak, 40% (4 orang responden) menyatakan iya, dan 50% (5 orang responden) menyatakan kadang-kadang melakukan kesalahan dalam membuat minuman. Pertanyaan ketiga mengenai komplain tamu 10% (1 orang responden) menyatakan kadang-kadang, 30% (3 orang responden) menyatakan iya, dan 60% (6 orang responden) menyatakan tidak pernah mendapatkan komplain dari tamu.

Dari tabel 4.8 di atas, maka hipotesa penulis menyebutkan bahwa dengan memperhatikan ingredient dengan baik dan benar, maka akan memperkecil kesalahan dan komplain tamu dalam membuat minuman pesanan tamu.

Tanggapan Responden tentang Kecepatan, penulis mengajukan pertanyaan kepada 10 orang responden dengan tanggapan sebagai berikut, pertanyaan pertama mengenai pengaruh waktu terhadap kepuasan tamu 10% (1 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 90% (9 orang responden) menyatakan bahwa waktu mempengaruhi kepuasan tamu. Pertanyaan kedua mengenai skill 20% (2 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 80% (8 orang responden) menyatakan skill sangat diperlukan dalam membuat minuman. Pertanyaan ketiga mengenai kemampuan

membuat minuman dalam waktu singkat 30% (3 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 70% (7 orang responden) menyatakan mampu membuat beberapa minuman dalam waktu singkat.

Dari data tabel 4.9 di atas , maka hipotesa penulis menyebutkan bahwa kecepatan dalam membuat minuman tamu dibutuhkan skill yang bagus untuk dapat membuat minuman para tamu dalam waktu yang singkat.

Tanggapan Responden tentang Jumlah Minuman yang Terjual penulis mengajukan pertanyaan kepada 10 orang responden dengan tanggapan sebagai berikut, pertanyaan pertama mengenai pengaruh jumlah minuman terhadap up-selling 10% (1 orang responden) menyatakan kadang-kadang, 20% (2 orang responden) menyatakan tidak, dan 70% (7 orang responden) menyatakan jumlah minuman yang tersedia berpengaruh dalam *up-selling*. Pertanyaan kedua mengenai *up-selling* 20% (2 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 80% (8 orang responden) menyatakan selalu *up-selling* kepada tamu. Pertanyaan ketiga mengenai laporan penjualan minuman 20% (2 orang responden) menyatakan kadang-kadang dan 80% (8 orang responden) menyatakan selalu

membuat laporan penjualan. hipotesa penulis menyebutkan bahwa jumlah minuman yang terjual mempengaruhi persediaan minuman esok harinya yang akan mempengaruhi terhadap *up-selling*.

Rekapitulasi Hasil Prosentase Pengelolaan Operasional, telah di ambil dari 10 orang responden maka dapat disimpulkan bahwa 54% responden menjawab ya, 29% menjawab kadang-kadang, dan 16% menjawab tidak. Berarti perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan operasional ada pengaruhnya antara pengelolaan operasional dengan kelancaran kerja Bartender di Bintan Lagoon Resort.

Rekapitulasi Hasil Prosentase Kelancaran Kerja, telah di ambil dari 10 orang responden maka dapat disimpulkan bahwa 58% menjawab ya, 25% menjawab kadang-kadang dan 15% menjawab tidak. Berarti ada pengaruh antara pengelolaan operasional terhadap kelancaran kerja bartender di Bintan Lagoon Resort.

Implikasi dan Hasil Penelitian

Perencanaan operasional terhadap kelancaran kerja bartender di Bintan Lagoon Resort

Dalam melakukan perencanaan operasional diperlukan persiapan kerja yang

sesuai dengan prosedur dan memperhatikan tingkat hunian serta segala event yang ada pada hari tersebut, karena hal-hal tersebut mempengaruhi kinerja bartender dalam melakukan persiapannya sebelum operasional dimulai. Persiapan sebelum operasional sangat penting dilakukan untuk menentukan lancar tidaknya seorang bartender dalam menjalankan tugasnya. Semakin baik persiapan yang dilakukan oleh seorang bartender, maka akan semakin baik pula seorang bartender menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Pelaksanaan operasional terhadap kelancaran kerja bartender di Bintang Lagoon Resort

Pelaksanaan operasional seorang bartender dalam membuat minuman yang telah dipesan oleh tamu. Untuk mengetahui enak tidaknya, baik tidaknya seorang bartender dalam membuat minuman tergantung dari habis tidaknya minuman tersebut diminum oleh tamu.

Menjadi seorang bartender tidak semudah yang dibayangkan. Seorang bartender harus memperhatikan SOP yang ada agar tidak mendapat complain dari tamu dan tidak mendapat teguran dari atasan.

Pengawasan operasional terhadap kelancaran kerja bartender di Bintang Lagoon Resort

Pengawasan operasional selalu dilakukan oleh atasan yang meliputi koreksi dan control kinerja. Hasil kerja seorang bartender adalah bagaimana dia mampu menjaga cita rasa minuman yang dia buat untuk tamu serta mengendalikan *cost* minuman yang ada dengan selalu membuat laporan tentang keluar masuknya minuman (*order to store and sales beverage*). Laporan yang dibuat disebut dengan *inventory*. Setiap bulannya akan ada pemeriksaan minuman, apakah sudah sesuai dengan data yang ada atau belum. Hal tersebut untuk menekan *cost beverage* dan mengetahui jalan keluar masuknya minuman.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan di Bar Bintang Lagoon Resort, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini. Perencanaan operasional akan berdampak positif terhadap kelancaran kerja hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya jumlah rata-rata 66%, Apabila seorang bartender tidak melakukan perencanaan operasional sepenuhnya, maka hal tersebut akan

mengganggu jalannya operasional di bar. Pelaksanaan operasional akan berdampak positif pada kelancaran kerja hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya jumlah rata-rata 50%, Pelaksanaan operasional adalah inti dari pengelolaan operasional dimana bartender bekerja sesuai dengan SOP yang bertujuan untuk memenuhi permintaan tamu.

Pengawasan operasional akan berdampak positif terhadap kelancaran kerja hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya jumlah rata-rata yang menyebutkan 56%, Pengawasan operasional merupakan hasil akhir yang menentukan lancar tidaknya pelaksanaan operasional di dalam bar suatu hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Purwandari, E.K. 1998. *Pendekatan Kualitatif Dalam Psikologi*. Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Fakulras UI. Jakarta.
- Singarimbun. Masri E Efendy Sofian. 1984. *Metode Penelitian Survei*. PT. Pertja : Jakarta.
- Soegiarto Endar dan Suhartiningrum Sri, 1995. Jakarta: Bumi Aksara.

- Soekresno, 1998. *Managemen Food & Beverage Service Hotel*; Jakarta: PT Gamedia Pustaka Utama.
- Sudjana, Nana. 1997. *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*. Bandung: Sinar Baru
- Sugiarto dan Siagiaan, Dergibson dkk. 2003. *Teknik Sumpling*. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Sugiarto. 2001. 19. *Teknik Sumpling*. Jakarta : Gramedia.
- Sugiarto. 2001. 47. *Teknik Sumpling*. Jakarta : PT. Gramedia
- Sugiarto, Endar. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*.
- Sugiarto, 2001, *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia.
- Suhartono, Irawan. 67. 1998. *Food Service* : Jakarta.
- Sulistiyono, Agus, 1999. *Managemen Penyelenggaraan Hotel*; Bandung: Alfabeta.
- Young, dikutip oleh Koentjaraningrat, 1991:23, *Definisi Operasional Variabel penelitian*, defoter.