

**PENGARUH FLAIR BARTENDING TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
D'SKY BAR IBIS STYLE YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

Yashin

315100817

**PRODI D-4 PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2020

**PENGARUH FLAIR BARTEDNING TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
D'SKY BAR IBIS STYLES YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

YASHIN

315100817

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HOTEL

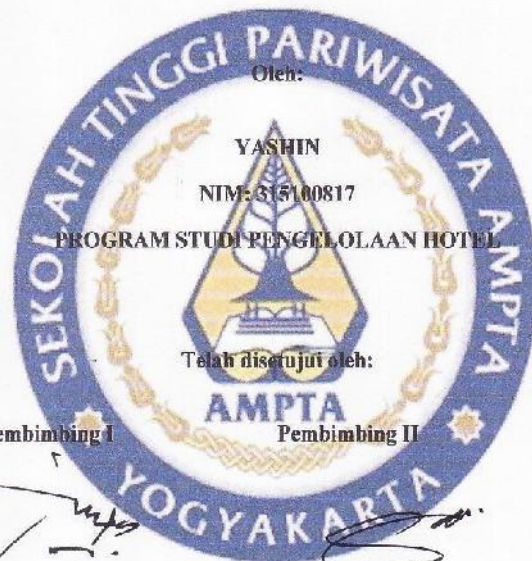
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH FLAIR BARTENDING TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
D'SKY BAR IBIS STYLES YOGYAKARTA



Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Prihatno, MM

N. Jonet Sinangjoyo, S.Sos, M.Si

NIDN. 0526125901

NIDN. 0518117401

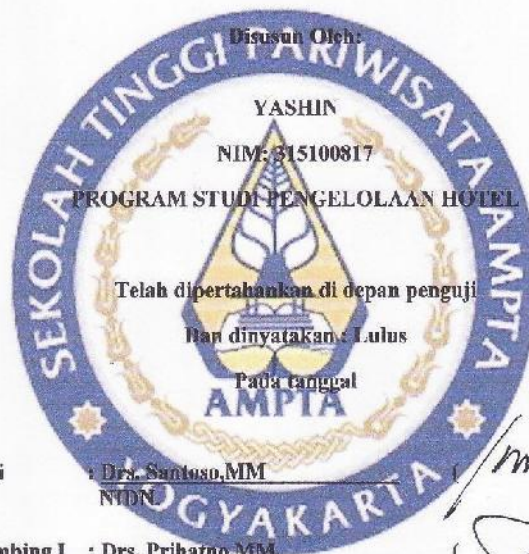
Mengetahui

Ketua Jurusan

Hermawan Pratiyanto, S. ST, MM.

NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH FLAIR BARTENDING TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
D'SKY BAR IBIS STYLES YOGYAKARTA



Penguji : Drs. Santoso, MM
NIDN. _____

Pembimbing I : Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

Pembimbing II : N. Jonet Sinangjowo, S.Sos. M.Si
NIDN. 0518117401

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA



MOTTO

Ketergesaan dalam setiap usaha membawa kegagalan
(Herodotus)

Segala sesuatu yang bisa kau bayangkan adalah nyata
(Pablo Picasso)

Satu-satunya hal yang harus kita takuti adalah ketakutan itu sendiri
(Franklin D. Roosevelt)

PERNYATAAN KEASLIAN UJIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yashin

NIM : 315100817

Program Studi : Pengelolaan Hotel

Judul Skripsi : PENGARUH FLAIR BARIENDING TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI D'SKY BAR IBIS STYLES YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya pernah diajukan untuk memperoleh gelar kersajanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala hormat dan ucap syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang selalu melimpahkan rahmat dan karunianya serta memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

“Kedua orang tua saya bapak Tamio Takar san Ibu Erika Gloria yang selalu memberikan dukungannya doa, moral dan material engkau berdualah penguat dan panutan ku. Teruntuk Khairun Nisak, Ni'mahtus Sholikhah, Angela Deninda K terimakasih sudah meminjamkan laptop disaat genting dan sudah memberi semangat dan masukan kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Serta saya persembahkan untuk semua teman-teman Ampta yang lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungannya, semoga Tuhan selalu berserta kita. Aminnn”

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia, berkat dan mukjizat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada program studi Pengelolaan Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) AMPTA Yogyakarta.

Pada kesempatan ini tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung kelancaran kegiatan penyusunan skripsi. Sangat disadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini bukanlah hanya kerja dari penulis semata, melainkan juga melibatkan berbagai pihak, maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak DRS. Prihatno,MM selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untk memberikan bimbingan, bantuan, masukan dan ilmu yang berharga sehingga skripsi ini terselesaikan.
2. Bapak N.Jonet Sinangjoyo, S.Sos, M.Si Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan yang berarti bagi penulis.
3. Bapak Drs. Santoso,MM. Selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktu dan sudah memberikan banyak masukan yang berarti bagi penulis.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, MM selaku ketua jurusan yang selalu memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.

5. Responden yang sudah bersedia memberikan sumber data sebagai bahan utama dalam penulisan ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	7
A. Landasan Teori	7
1. Kompetensi.....	7
2. Bar	10
3. Bartender	15
4. Sejarah Singkat Bartender	19
5. Peralatan Bartedner	19
6. Flair Bartending.....	22
7. Jenis-Jenis Minuman	24
8. Mixiology	34

9. Jenis-Jenis Campuran Minuman.....	36
10. Metode Pencampuran Minuman.....	38
11. Kepuasan Tamu	39
12. Manfaat Kepuasan Tamu	41
B. Kerangka Pemikiran Teoritik	42
C. Penelitian Terdahulu.....	43
D. Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian	45
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
C. Populasi dan Sampel.....	46
D. Variabel dan Indikator	47
E. Metode Pengumpulan Data	49
F. Metode Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Deskripsi Objek Penelitian	57
B. Uji kelayakan Instrumen.....	66
C. Hasil Analisis data	68
D. Pembahasan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Oprasional Variabel Penelitian	48
Tabel 3.2 Skala Likert	50
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	67
Tabel 4.2 Hasil Uji Relibilitas	68
Tabel 4.3 Usi Responden	69
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden	69
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	70
Tabel 4.6 Pendidikan Responden	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	72
Tabel 4.8 Hasil Uji T	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bar	14
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	43
Gambar 4.1 Logo Ibis Styles Yogyakarta	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel	62
Gambar4.3 Struktur Organisasi Bar Ibis Styles Yogyakarta	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Opservasi Flair bartedning
- Lampiran II Identitas Responden
- Lampiran III Petunjuk Pengisian Kuesioner
- Lampiran IV Kuesioner Flair Bartedning
- Lampiran V Kuesioner Kepuasan Tamu
- Lampiran VI Hasil Uji Validitas
- Lampiran VII Hasil Uji Relibilitas
- Lampiran VIII Hasil Uji Regresi Sederhana
- Lampiran IX Hasil Uji T
- Lampiran X Hasil Uji R^2
- Lampiran XI T Tabel
- Lampiran XII Dokumentasi

ABSTRAK

Skripsi yang membahas tentang pengaruh flair bartending terhadap kepuasan tamu, ini dilatar belakangi banyaknya bartender yang melakukan flair bartending pada saat meracik minuman ataupun hanya sekedar pertunjukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh flair bartending terhadap kepuasan tamu di D'Sky Bar Ibis Styles Yogyakarta. Penelitian ini rancangan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan jenis penelitian eksperimen. Populasi dalam penelitian ini adalah semua tamu di D'Sky Bar Ibis Styles Yogyakarta. Sampling pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Sehingga dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah tamu di D'Sky Bar Ibis Styles Yogyakarta yang mengerti atau tertarik dengan flair bartending sejumlah 30 orang. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang berfungsi untuk mengetahui setiap nilai dari indikator variabel.

Hasil penelitian ini adalah adanya pengaruh flair bartending terhadap kepuasan pelanggan di D'Sky Bar Ibis Styles Yogyakarta, hasilnya dilihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dengan taraf nyata 5% yaitu $6,888 > 2,052$. Pengaruh flair bartending terhadap kepuasan tamu sangat signifikan dilihat dari besarnya nilai adjusted R^2 yang diperoleh adalah sebesar 0,629 atau 62,9%. Dari hasil regresi sederhana diperoleh nilai $Y = 3.100 + X 0,337$ dengan nilai konstanta sebesar 3.100 yang berarti jika tidak ada perubahan variabel bebas yang terdiri dari variabel flair bartending yang mempengaruhi kepuasan tamu maka besarnya pengaruh flair bartending di D'Sky Bar Ibis Styles Yogyakarta sebesar 3.100. Pada variabel flair bartending mempunyai koefisien regresi yang positif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar X 0,337. Dengan demikian apabila flair bartending naik sebesar satu persatuan maka akan menyebabkan naiknya kepuasan tamu sebesar X 0,337.

Kata kunci: flair bartending, kepuasan tamu, d'sky bar ibis styles yogyakarta.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu aset negara, karena jika suatu negara mempunyai sektor pariwisata yang baik dan maju maka hal tersebut bisa menambah pendapatan dan devisa negara itu sendiri. Baik dan majunya sektor pariwisata itu sendiri bergantung pada manajemen kepariwisataan. Aktivitas dan interaksi manusia dengan lingkungannya melalui penghayatan, keinginan serta harapan, sehingga menimbulkan suatu perasaan yaitu kepuasan. Hal ini juga merupakan bagian dari pariwisata dan untuk menunjang kegiatan pariwisata dibutuhkan fasilitas–fasilitas seperti obyek wisata, akomodasi seperti hotel, restoran, transportasi dan dokumen yang dibutuhkan.

Keberhasilan suatu hotel dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari bagaimana hotel tersebut berusaha memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pelanggannya. Oleh sebab itu, setiap hotel dituntut untuk selalu melakukan perbaikan dan penyesuaian terhadap mutu pelayanan dan harga jasa yang ditawarkan, sehingga apa yang menjadi harapan dan kebutuhan para pelanggan dapat terpenuhi. Peningkatan berbagai fasilitas dan jasa pelayanan perhotelan ternyata mempertajam persaingan antar pengelola hotel dalam usaha menjaring konsumen dan mempertahankan konsumen. Persaingan

yang terjadi tidak hanya menyangkut seberapa tinggi tingkat produktifitas perusahaan dan seberapa rendah harga produk dan jasa, tetapi lebih kepada kualitas produk dan jasa tersebut, kenyamanan, kemudahan serta ketepatan dan kecepatan waktu dalam mencapainya.

Kualitas pelayanan dalam dunia bisnis saat ini merupakan hal yang sangat penting yang harus dilakukan oleh semua perusahaan agar perusahaan tersebut tetap bertahan. Kualitas pelayanan semata-mata hanya ditentukan oleh karyawan yang mempunyai skill yang baik, sehingga kepuasan konsumen hanya dapat dicapai dengan memberikan produk yang memiliki kualitas yang baik serta memberikan pelayanan yang memuaskan. Mempunyai konsumen yang puas adalah hal yang penting bagi industri, karena industri ini mempunyai tingkat kompetisi yang tinggi.

Dalam industri hotel mempunyai beberapa departemen yang menghasilkan uang secara langsung seperti Food and Beverage departmen dan Front Office. Food and beverage department merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta professional. Bar merupakan salah satu bagian dari food & beverage departmen yang bertanggung jawab dalam pengelolaan minuman di hotel.

Menurut buku “Pengetahuan Bar” yang disusun oleh Bapak Drs. I Nyoman Gede Astina, Mpd menyatakan bahwa Bar adalah suatu tempat yang dimana

kita bisa membeli dan menikmati minuman. Baik alcoholic maupun non alcoholic. Bar merupakan salah satu bagian dari Food & Beverage yang bertugas dalam menjual produk beverage dari hotel. Berkembang pesatnya bisnis bar di Indonesia dimana banyak bermunculan bisnis bar baru dengan konsep yang berbeda membuat ancaman tersendiri bagi bar yang ada di hotel. Ketika banyak bermunculan bar baru, ini akan mengakibatkan tingginya tingkat persaingan. Bar yang tidak kuat akan dengan mudah dilumpuhkan oleh pesaingnya. Dilihat dari sisi konsumen saat ini, mereka memiliki banyak alternatif varian dan lebih selektif dalam memilih bar yang akan dikunjungi. Ketika pengunjung mengagap suatu bar tidak lagi menarik dan tidak memuaskan, maka bar tersebut akan sangat mudah untuk ditinggalkan.

Bartender adalah seseorang yang bekerja di bar, dengan tugas utama yakni memberikan pelayanan ke tamu dan membuat minuman sesuai kebutuhan mereka. Bartender juga mempersiapkan area kerja bar dan melayani transaksi pembayaran tamu. Bartender memiliki kompetensi pengetahuan minuman, teknik membuat minuman, menguasai bahasa asing, berpenampilan menarik dan juga ramah. Tugas bartender selain membuat minuman dia juga bisa bekerja di luar tugas utamanya, seperti menjadi rekan bicara tamu saat datang ke bar. Seorang bartender juga dituntut untuk bisa meningkatkan kompetensi melalui berbagai ajang kompetisi bartender seperti kompetisi flair bartending.

Flair bartending merupakan aktivitas bartender untuk membuat minuman dan menghibur konsumen dengan melakukan salah satu seni atau atraksi dalam proses pembuatan minuman, dengan cara juggling, flipping botol dan shaker, memanipulasi flaming liquor atau bahkan melakukan trick sulap close-up di depan tamu sehingga terlihat menarik. Flair bartending juga biasa disebut dengan extreme bartending. Pada zaman sekarang ini flair bartending berkembang dengan sangat baik termaksud di Indonesia. Banyak hotel, restoran maupun diskotik yang menginginkan bartender yang memiliki kemampuan flair bartending. Adapun hal tersebut dikarenakan perkembangan dan tuntutan tamu beraneka ragam yang menginginkan pengalaman baru dan harapan yang tinggi di setiap bar yang dikunjunginya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas Flair bartending mempunyai daya tarik pengunjung. Untuk itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Flair Bartending Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Sky Bar Ibis Style Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Dalam penulisan ini ada beberapa hal yang akan di kaji. Adapun pokok masalah tersebut ialah sebagai berikut: Apakah flair bartending berpengaruh terhadap kepuasan tamu di D'sky Bar Ibis Styles Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah flair bartending dan pengaruh flair bartending terhadap tingkat kepuasan tamu di D'Skybar Ibis Styles.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah : menemukan data dan informasi yang sebenarnya tentang pengaruh flair bartending terhadap tingkat kepuasan tamu di D'sky Bar Ibis Styles Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi lembaga pendidikan

Diharapkan menjadi tambahan informasi dan sebagai bahan referensi perpustakaan STP AMPTA.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan peraturan flair bartending dan strategi pemasaran, guna mencapai tujuan perusahaan.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta mencari tahu pengaruh flair bartending terhadap kepuasan tamu.