

ABSTRAK

Restoran adalah sebuah bangunan yang digunakan untuk menjual makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan serta memberikan pelayanan terbaik bagi tamu. Salah satunya adalah *bar departement* yang menyediakan pelayanan minuman. Bar melayani mulai dari pembuatan minuman sampai dengan menyajikan minuman. Kinerja *barista* dalam operasional restoran dapat mempengaruhi kualitas pelayanan serta kualitas produk dengan menjual berbagai jenis kopi serta menerapkan pelayanan yang memuaskan. Penelitian ini berusaha menganalisa peran profesi barista dalam hubungannya dengan kelancaran operasional outlet restoran. Sehingga dapat diketahui seberapa penting pengaruh sebuah profesi khususnya barista yang profesional dibidangnya dalam kemajuan bisnis restoran di The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Resort. Maka dari itu penulis melakukan observasi untuk mengkaji peran Barista pada restoran di The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Resort dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini adalah staf barista berperan sangat penting di Scenery Bar dibuktikan dari data penjualan produk kopi mencapai 36% terhadap seluruh hasil penjualan di Scenery Bar. Pada dasarnya, staf Barista di Scenery Bar sudah memenuhi kualifikasinya. Akan tetapi dalam keseharian operasionalnya masih saja terdapat kekurangan sehingga menimbulkan masalah dibuktikan dari beberapa ulasan tamu. Dari permasalahan yang terjadi, pada departemen Food&Beverage Service di The Jayakarta Bandung Suite Hotel&Resort sebaiknya lebih meningkatkan kualitas produk-produk minuman di Scenery Bar agar lebih disukai oleh para tamu, dengan cara diadakannya pelatihan setiap periode, menciptakan inovasi kopi yang enak, menciptakan excellent service pada pelayanannya agar tamu nyaman. Staf Barista harusnya lebih memperhatikan kepentingan tamu, dengan cara menunda sedikit kesibukan saat memproduksi kopi agar dapat mengakomodir keinginan tamu. Pihak manajemen sudah seharusnya menindaklanjuti komentar negatif dari tamu mengenai kinerja para Barista dan memberikan fasilitas pendukung berupa pelatihan-pelatihan secara intensif bagi Barista untuk meningkatkan kualitas kinerja dan produk yang dihasilkan oleh Barista.

Kata Kunci : Peran, Barista, Kualitas Pelayanan, Penelitian Kualitatif