

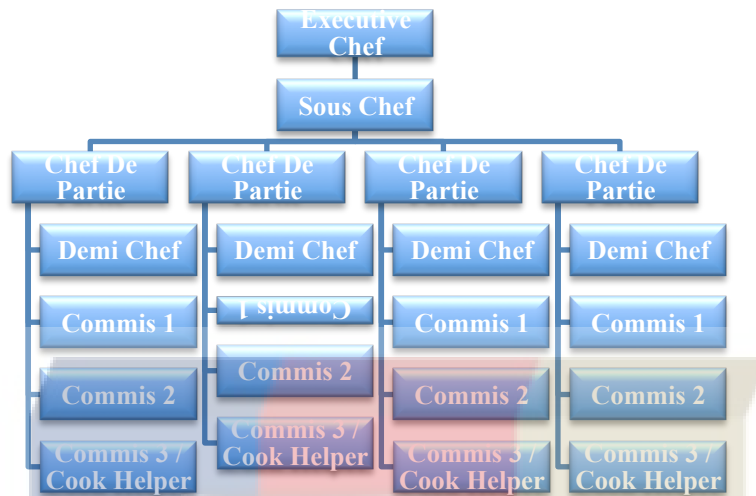
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dilansir dari <http://www.lescocottes-arcdetriomphe.fr/en/lerestaurant>, Christian Constant menawarkan makanan otentik di restoran ini dan menyajikan makanan di atas hotplate terkenal yaitu Staub. Suatu penyajian yang sederhana namun dapat diingat semua orang sehingga menjadi ciri khas tersendiri bagi restoran ini. Makanan yang ditawarkan berupa makanan otentik Perancis dan berbagai makanan yang mengikuti musim. Dilengkapi dengan berbagai jenis wine yang ditawarkan, restoran ini dapat membuat pengunjungnya merasakan keotentikan restoran Perancis. Meski setiap musim beberapa menu makanan akan diganti, namun ada beberapa makanan yang akan terus disajikan setiap musimnya, salah satunya adalah masakan andalannya yaitu caramelised potatoes stuffed with pig feet cooked in the cast-iron cocotte dan the fabulous chocolate tart. Restoran ini memiliki 100 tempat duduk. Terbagi dengan 3 area, yaitu *main area*, *petit comptoir*, *grand comptoir*. Suasana yang tercipta pada restoran ini semi-formal hingga *casual*. Restoran Les Cocottes terletak di pusat bisnis dan pariwisata Paris yaitu Arc de Triomphe, sehingga membuat restoran ini selalu ramai pengunjung di siang sampai malam hari.

4.1 Struktur Organisasi

Les Cocottes Arc de Triomphe Paris merupakan salah satu restoran yang didirikan oleh Chef Christian Constant. Restoran ini merupakan cabang kedua Les Cocottes di Paris setelah Les Cocottes Tour Eiffel Paris. Restoran ini berlokasi di dalam hotel berbintang 5 yaitu Sofitel Paris Arc de Triomphe, berkapasitas kurang lebih 80 pengunjung dan menyediakan meja *indoor* maupun *outdoor*. Restoran dibuka mulai pukul 12.00 hingga 23.00 (UTC+2), sementara untuk pagi hari dibuka hanya untuk *buffet* hotel. Pada area dapur, terdapat 2 *shift*, yaitu pagi dan malam. Setiap harinya, terdapat 1 chef in charge untuk servis pagi. Pada servis siang, terdapat 5 *chef* di *hot kitchen* termasuk *Chef* pemimpin, 2 *chef* pada *cold kitchen*, dan 1 *chef pastry*. Pada servis malam, terdapat 3 *chef* pada *hot kitchen*, 1 *chef* pada *cold kitchen*, dan 1 *chef pastry*. Berikut struktur organisasi:



Gambar 2. Struktur Organisasi Dapur

Restoran Les Cocottes Paris merupakan jenis resto yang melayani makanan yang banyak mengolah hidangan eropa hingga dunia dengan harga menengah hingga harga yang cukup mahal. Jenis restoran Brasserie ini biasanya menunjukkan baik restoran makan cepat santai dengan menu Eropa atau Kafe dengan menu makanan yang lebih komplit. Brasserie lebih dikenal dengan kafe dan juga menyediakan beberapa pilihan makanan.

Sistem pelayanan yang diterapkan di restoran ini menggunakan sistem pelayanan *Table Service*, dengan menggunakan sistem pelayanan ini di mana para tamu duduk di kursi menghadap meja makan, dan kemudian makanan maupun minuman diantarkan, disajikan kepada para tamu. Dalam hal ini yang menyajikan makanan dan minuman bisa *Waiter* maupun *Waitress*.

Prosedur pelayanan yang diterapkan di restoran ini yaitu yang pertama, menyambut dan ucapkan salam sesuai waktu. Kedua, tanyakan jumlah meja yang diinginkan, dilanjutkan dengan membimbing tamu ke meja yang di inginkan. Ketiga, menarik kursi ke arah belakang atau membuka kursi ke arah samping sesuai posisi tamu, dilanjutkan dengan mempersilakan tamu duduk (*ladies first*)

sambil menggeser kursi manju seperti semula. Terakhir, memberikan menu kepada tamu, *taking order dan* mengulang kembali pesanan yang tamu inginkan.

Jenis hidangan yang ditawarkan pada tamu di restoran ini menggunakan jenis menu *A la carte*. Menu pada restoran ini di klasifikasikan menjadi 2 menu yaitu menu makanan dan minuman. Pada menu makanan, dicantumkan berbagai jenis makanan dari hidangan pembuka, utama, hingga hidangan penutup dimana masing-masing makanan tersebut memiliki harga tersendiri.

4.2 Hasil Penelitian

Hasil wawancara sebagaimana telah dijelaskan diatas penelitian ini wawancara dengan tiga narasumber, yang pertama sebagai *commis* dibagian sayuran, yang kedua sebagai *commis* dibagian *patisserie*, yang ketiga sebagai *commis* dibagian *cold kitchen*. Narasumber pertama diwawancarai pada tanggal 9 Juli 2018, narasumber kedua diwawancarai pada tanggal 10 Juli 2018, dan wawancara terakhir pada tanggal 11 Juli 2018. Sesuai dengan kerangka penelitian pertanyaan yang disampaikan adalah mengenai pengaruh kehadiran chef.

Penulis menanyakan tentang ketika Chef berada di dapur, apakah kehadiran mempengaruhi dalam membuat makanan dengan cepat? Narasumber pertama menjawab, ya kita semua mengetahui ketika dia ada disini, dia selalu berteriak dan itu membuat kita bekerja lebih cepat. Narasumber kedua menjawab, tidak mengetahui, mungkin seperti itu. Narasumber ketiga menjawab bahwa hal itu dibenerkan pada saat servis makan siang, karena jumlah kita lebih banyak, itu yang membuat kita lebih cepat dalam memasak.

Selanjutnya, pertanyaan kedua penulis menanyakan tentang, ketika Chef berada di dapur apakah dia loyal dengan selalu membantu tim pada saat service? Narasumber pertama menjawab bahwa dia mampu dalam membantu, tapi ketika dia berteriak, semua orang tidak menyukai hal itu. Narasumber kedua menjawab bahwa dia selalu membantu dan melihat apa yang kami kerjakan. Narasumber ketiga menjawab bahwa dia pikir dia bersedia dalam membantu, hal ini membuat tim lebih banyak.

Sementara itu, pada pertanyaan ketiga penulis menanyakan tentang ketika Chef berada di dapur, apakah narasumber selalu menaati peraturan dan ide dari Chef? Narasumber pertama menjawab bahwa dia tentu saja selalu menaati. Narasumber kedua menjawab bahwa dia selalu mengikuti peraturan yang diberikan. Narasumber ketiga menjawab bahwa memang harusnya chef selalu menanyakan tentang segala sesuatu hal yang ada di dapur seperti itu.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa pengalaman beberapa chef ketika diwawancarai sangatlah mengetahui karakteristik pemimpinnya. Dari wawancara tersebut juga dapat diketahui kehadiran pemimpin serta karakteristiknya membuat tim bekerja lebih cepat. Dari semua responden yang diwawancarai, semuanya setuju pemimpinnya selalu membantu kerja tim sehingga makanan bisa keluar dengan cepat. Satu responden menjawab pemimpin membantu servis dan bisa menambah kekurangan tim. Semua responden setuju jika mereka selalu menerima arahan dan ide dari pemimpin. Dalam penelitian ini, perilaku dan kehadiran pemimpin sangatlah berpengaruh dalam kerja karyawan. Karakteristik pemimpin yang suka berteriak ternyata mampu memacu semangat karyawan dalam bekerja. Dari wawancara yang telah dilakukan, semua responden setuju jika kehadiran pemimpin membawa dampak yang besar bagi kualitas makanan. Peneliti menemukan adanya jeda waktu pada saat pemesanan makanan hingga makanan tersebut keluar.

Peneliti memfoto jeda waktu pada makanan yang dikeluarkan pada saat makan siang dan waktu makan malam. Pada lampiran 1 jeda waktu pada saat servis siang hanya 5 menit, hal ini disebabkan ketika order masuk langsung diterima oleh *Chef* (pimpinan), Chef langsung meneriakkan orderan tersebut kepada seluruh karyawan dan seluruh karyawan menjawab « yes, Chef ! » setelah chef selesai membacakan orderan tersebut. Setelah itu, seluruh karyawan bekerja dengan cepat pada bagian masing-masing, sang chef menyatukan seluruh makanan di piring dan menyajikannya secara apik. Setelah sajian siap, chef memberikan hidangan dengan lengkap sesuai order di tempat yang sudah disediakan antara service area dan kitchen area. Chef memberikan kembali kertas

order kepada waitress agar waitress dapat mengetahui order tersebut untuk meja nomer berapa dan juga terdapat waktu order. (observasi budaya kerja)

Pada lampiran 2 jeda waktu saat servis malam (tidak ada Chef) mencapai 22 menit. Menurut pengamatan peneliti, pada saat order masuk, hanya ada 2 karyawan di dapur. Hal ini terjadi karena pada saat itu restoran sedang sepi, lalu beberapa karyawan dengan seenaknya keluar dapur karena tidak ada pesanan yang masuk. Hingga hanya terdapat 2 karyawan yang berada di dapur. Ketika orderan masuk, satu karyawan menyebutkan orderan yang masuk kepada satu karyawan yang lain. Lalu, mereka berdua membuat orderan itu secara bersamaan. Tidak lama setelah itu, waitress masuk ke dapur untuk menanyakan apakah orderan tadi sudah siap atau belum. Salah satu karyawan menjawab, makanan belum selesai. Hingga 22 menit berlalu, makanan baru siap dihidangkan.

Selanjutnya pada lampiran 3 jeda waktu pada saat servis siang hanya 3 menit, hal ini disebabkan ketika order masuk langsung diterima oleh *Chef* (pimpinan), Chef langsung meneriakkan orderan tersebut kepada seluruh karyawan dan seluruh karyawan menjawab « yes, Chef ! » setelah chef selesai membacakan orderan tersebut. Setelah itu, seluruh karyawan bekerja dengan cepat pada bagian masing-masing, sang chef menyatukan seluruh makanan di piring dan menyajikannya secara apik. Setelah sajian siap, chef memberikan hidangan dengan lengkap sesuai order di tempat yang sudah disediakan antara service area dan kitchen area. Chef memberikan kembali kertas order kepada waitress agar waitress dapat mengetahui order tersebut untuk meja nomer berapa dan juga terdapat waktu order. Hal ini juga terbantu oleh adanya *F&B director* yang ikut membantu *food runner* membacakan orderan untuk selanjutnya diantarkan pada tempat yang sudah ditentukan secara cepat, sehingga *food runner* dapat menjalankan tugasnya semakin cepat dan tepat.

Pada lampiran 4 saat servis malam (tidak ada Chef) mencapai 12 menit. Hal ini disebabkan karena, menurut observasi penulis, pada saat restoran sepi dan Chef tidak berada di dapur, karyawan dengan tidak peduli keluar dan masuk dapur, sehingga hanya tertinggal satu hingga dua orang yang berada di dapur.

Setelah order masuk, order tersebut sangat banyak, namun hanya ada satu orang yang berada di dapur, satu karyawan ini tidak sanggup mengerjakan orderan yang banyak dengan sendiri. Setelah itu, dia mencari-cari temennya yang lain. Tidak lama kemudian, satu karyawan ini kembali. Penulis bertanya kemana karyawan yang lain, dia menjawab mereka sedang merokok di luar hotel (tempat yang memang sudah disediakan untuk perokok). Tidak lama kemudian barulah seluruh karyawan yang bertugas pada malam itu kembali dan mulai membuat order yang telah ditentukan.





Dari hasil wawancara dan observasi peneliti maka analisis yang dapat di ambil adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Wawancara dan Observasi

<i>Oragnizational Culture</i>	Analisi Hasil Penelitian
<i>Power Distance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehadiran pemimpin serta karakteristik yang selalu berteriak membuat kerja tim semakin cepat. 2. Saat servis makan siang, kehadiran pemimpin menjadi sangat dibutuhkan mengingat jumlah karyawan yang terbatas. Hal ini membuat kerja tim semakin cepat.
<i>Individualism</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehadiran Chef sangat membantu, namun saat Chef berteriak, seluruh karyawan tidak menyukai hal itu 2. Kehadiran Chef mampu membantu kerja tim, hal ini membuat personil tim lebih banyak. 3. Chef selalu membantu jika ia datang dan melihat apa yang sedang dikerjakan tim.
<i>Uncertainty avoidance</i>	Semua responden selalu menaati peraturan dan ide dari Chef ketika ia berada di dapur.
<i>Masculinity</i>	1. Kehadiran Chef membuat makanan mempunyai kualitas yang sama saja ketika Chef tidak berada di dapur.

	<p>2. Kehadiran Chef membuat semua makanan mempunyai kualitas yang lebih tinggi karena Chef selalu mengecek seluruh makanan sebelum makanan tersebut keluar.</p>
--	--

