

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Prancis adalah salah satu negara pendiri Uni Eropa dan memiliki wilayah terbesar dari semua anggota. Merupakan negara yang paling banyak dikunjungi di dunia, menerima 76.8 juta turis asing per tahun. Salah satu kota yang juga menjadikan Perancis sebagai tempat yang paling banyak dikunjungi adalah Paris. Paris merupakan destinasi wisata internasional dengan 18 juta pengunjung per tahun. Selain dikenal sebagai pusat mode dunia, Perancis juga dikenal sebagai pusat kuliner terbaik dan dijuluki surge makanan di benua Eropa. Tak hanya lezat, kuliner di Perancis juga disajikan dengan sangat artistik.

Dengan begitu banyaknya kuliner di Perancis, khususnya di Paris, maka banyak restoran yang menawarkan berbagai jenis hidangan. Menurut Sihite (2000 : 16) restoran adalah: “suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang, ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai daftar yang disediakan di restoran itu.

Les Cocottes by Christian Constant adalah restoran yang dibuat oleh Chef ternama di Perancis yang berada di hotel berbintang lima, Sofitel Paris Arc de Triomphe dan terletak di area wisata dan pusat bisnis Arc de Triomphe. Dengan mengusung tema bistro, restoran ini menyajikan hidangan lokal, Eropa, dan Western dan merupakan restoran favorit bagi para pebisnis untuk menyantap hidangan yang ditawarkan disana. Satu-satunya restoran yang ada di Sofitel Arc de Triomphe ini menyajikan menu sarapan, makan siang, hingga makan malam. Di saat jam makan siang, Les Cocottes selalu penuh dengan para pebisnis yang meluangkan 2 jam waktu istirahatnya untuk menikmati makan siang. Setiap harinya, para pramusaji melayani konsumen sejak konsumen datang, memberikan menu makanan dari menu hidangan pembuka, hidangan utama, hingga hidangan penutup. Tak lupa juga, pramusaji memberikan menu wine list untuk konsumen. Saat konsumen membaca menu makanan, pramusaji memberikan penjelasan

tentang menu spesial yang tiap harinya berbeda. Pramusaji menjelaskan bahan-bahan apa saja yang terkandung didalam hidangan spesial tersebut, teknik memasak yang digunakan, dan durasi penyajiannya. Dengan minimum waktu yang dimiliki oleh para konsumen pada saat jam makan siang, pelayanan yang diharapkan oleh para tamu dari seluruh tim pramusaji dan tim pengolah makanan atau Chef, harus semaksimal dan mengutamakan efisiensi. Dalam hal ini, kehadiran seorang Executive Chef sangat berperan dalam operasional dapur. Executive Chef adalah pemimpin yang bertanggung jawab atas segala hidangan yang keluar dari dapur dan mempertahankan kontrol penuh pada seluruh staff dapur pada setiap saat ([www.besthospitalitydegrees.com](http://www.besthospitalitydegrees.com), 2018).

Akan tetapi pada perkembangannya terdapat berbagai masalah pada sistem operasional tersebut, diantaranya terdapat perbedaan waktu yang cukup lama untuk makanan keluar dari dapur ketika Executive Chef tidak berada di dapur. Namun, ketika Executive Chef berada di dapur, makanan yang keluar menjadi begitu cepat keluar dari dapur. Hal ini mempunyai efek tersendiri bagi konsistensi pelayanan di restoran Les Cocottes. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini berjudul “PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM EFISIENSI PELAYANAN DI DAPUR RESTORAN LES COCOTTES PARIS”

## **1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka identifikasi masalah berupa:

1. Ketidaktepatan waktu makanan keluar saat servis makan siang dan servis makan malam
2. Kondisi sumber daya manusia yang diasumsikan menjadi penyebab ketidaktepatan waktu

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Masalah yang hendak dikaji pada penelitian ini dibatasi pada masalah-masalah yang berkaitan dengan variable penelitian, yaitu peran kehadiran pemimpin dalam kaitannya dengan servis efisiensi atau ketepatan waktu makanan

yang dikeluarkan pada Restoran Les Cocottes di hotel Sofitel Arc de Triomphe Paris, selama periode April 2018 sampai dengan Juni 2018

#### **1.4 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis dapat menetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penyebab ketidaktepatan makanan keluar saat servis makan siang dan makan malam di restoran Les Cocottes Arc de Triomphe Paris?.
2. Bagaimana peran sumber daya manusia terhadap ketidaktepatan waktu tersebut?

#### **1.5 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai salah satu referensi yang bersifat membangun sehingga dapat dilakukan perbaikan yang lebih baik serta meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawan agar dapat selalu memperbaiki kualitas pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang ada.