

BAB II LANDASAN TEORI

A. Restoran

Mary B.Gregoire (2010) mengungkapkan bahwa berdasarkan tujuannya, restoran terbagi menjadi dua pengertian yaitu *Onsite foodservice* yang secara operasional menjual makanan hanya untuk mendukung kegiatan utama dan biasanya tergolong *non-profit*, sedangkan *commercial foodservice* secara operasional menjual makanan untuk mendapatkan laba. Sedangkan, Ninemeier dan Hayes (2011) mengemukakan bahwa restoran merupakan suatu operasional pelayanan makanan yang menghasilkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk di dalamnya adalah penjualan makanan atau minuman kepada orang-orang dan tamu-tamu dalam kelompok kecil. Berdasarkan pengertian restoran menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa definisi restoran adalah tempat dimana secara operasional menjual makanan maupun minuman kepada orang-orang yang bermaksud untuk menghasilkan keuntungan.

Restoran mempunyai beberapa rupa atau jenis. Setiap restoran memiliki ciri khas baik hidangan yang disediakan maupun suasana dan dekorasi di restoran tersebut. Mary B.Gregoire (2010) mengungkapkan bahwa komersial restoran terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

1. Pelayanan dan Menu Terbatas

Restoran pelayanan dan menu terbatas yang pada umumnya disebut dengan *fast-food/quick-service* menyediakan pilihan menu yang terbatas kepada konsumen. Jenis restoran ini memfokuskan kepada konsumen yang ingin makan dengan cepat dan dengan harga yang terjangkau. Setelah memesan makanan, sering kali konsumen membayar terlebih dahulu sebelum makan.

2. *Full-Service Restaurant*

Full-service restaurant menyediakan meja untuk makan dengan pelayanan. Pembayaran dilakukan setelah makan. Konsumen akan disapa lalu dipersilahkan duduk oleh *host/hostess* dan dilayani dalam pemesanan makanan.

3. *Casual Dining Restaurant*

Casual dining restaurant menarik konsumen dari ekonomi menengah yang gemar makan di luar dan tidak menginginkan suasana yang resmi dan harga yang mahal. Suasananya simpel, informal, dan harga terjangkau.

4. *Fine Dining Restaurant*

Fine dining restaurant umumnya didekorasi dengan suasana yang elegan, terlihat mahal, dan *fine cuisine*. Restoran akan memberikan pengalaman makan yang tak terlupakan.

Berdasarkan pemaparan mengenai jenis-jenis restoran di atas, *Les Cocottes Arc de Triomphe* termasuk jenis *Full-service restaurant* karena tamu akan disapa oleh *host* dan dilayani di mejanya dalam proses pemesanan makanan. *Les Cocottes Arc de Triomphe* juga menyediakan makan pagi dengan jenis *buffet* untuk tamu hotel, sedangkan untuk makan siang dan malam berganti menjadi menu *a la carte*.

B. Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur telah didefinisikan oleh beberapa ahli, Sailendra (2015) mengungkapkan bahwa pengertian Standar Operasional Prosedur yaitu suatu pedoman yang dipakai dalam kegiatan operasional organisasi atau perusahaan untuk memastikan kegiatan operasional tersebut terlaksanakan dengan mulus. Pendapat lain, Moekijat (2008) menyatakan bahwa definisi dari Standar Operasional Prosedur yaitu susunan tahap-tahap atau pengoperasian pekerjaan, dimana, bagaimana, bilamana, siapa yang melakukannya dan berhubungan dengan apa yang dilakukan.

Jain (2008:370) dalam Akyar (2012) mengungkapkan bahwa dalam setiap organisasi, bisnis, dan lain lain, harus memiliki SOP. Sedangkan menurut Frank (2010) dalam Akyar (2012) SOP membantu pekerja melalui informasi yang dibutuhkan untuk membantu performa pekerjaan dan membantu jaminan konsistensi dalam kualitas performa. SOP membantu proses penerapan proses dan prosedur secara terus-menerus sehingga meskipun ada perubahan personil, organisasi menghindari inkonsistensi dan risiko keselamatan. Akyar (2012) menyatakan bahwa tujuan dari SOP adalah untuk menjangkau operasional dengan benar dan selalu dalam cara yang sama. SOP harus tersedia di tempat di mana pekerjaan dilakukan.

Frank (2010:378) dalam Akyar (2012) menuturkan ada beberapa hal yang harus dipertimbangkan didalam SOP:

1. Pembuatan SOP
2. Penerimaan SOP yang diajukan
3. Sosialisasi SOP kepada karyawan
4. Penanggung jawab dan pelaksana SOP
5. Revisi SOP dan penarikan SOP

Dalam melaksanakan SOP, perlu terdapat peta kerja yang berarti siapapun yang terlibat harus mengikuti SOP yang jelas, karena ketidakjelasan dapat mengakibatkan ketidakjelasan peran. Ketidakjelasan peran telah didefinisikan oleh beberapa ahli, salah satunya ialah Arfan Ikhsan (2010), beliau mengungkapkan bahwa ketidakjelasan peran adalah kurangnya informasi yang dipunyai dan juga tidak tersedianya arah dan kebijakan yang jelas, ketidakpastian tentang otoritas, kewajiban yang jelas dan hubungan lainnya. Ahli lainnya pun mengungkapkan definisi mengenai ketidakjelasan peran, Rebele dan Michaels (1990) dalam Lidya Agustina (2009) mengungkapkan bahwa ketidakjelasan peran adalah minimnya kejelasan terhadap harapan-harapan pekerjaan, cara-cara untuk memenuhi harapan-harapan yang dikenal, dan/atau konsekuensi dari kinerja tertentu. Berdasarkan definisi mengenai ketidakjelasan peran menurut para ahli di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa ketidakjelasan peran adalah

keadaan dimana tidak adanya arah maupun kepastian yang jelas mengenai kewajiban dalam pekerjaan.

Everly dan Giordano (1980) dalam Munandar (2008) menyatakan bahwa adanya faktor-faktor yang menyebabkan ketidakjelasan peran terjadi karena:

1. Ketidakjelasan dari tujuan-tujuan.
2. Kesamaran mengenai tanggungjawab.
3. Ketidakjelasan tentang prosedur kerja.
4. Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain.
5. Kurang adanya ketidakpastian tentang unjuk kerja pekerjaan.

C. Implementasi

Implementasi merupakan hal yang penting dalam penggunaan syarat atau kebijakan tertentu. Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Wahab, 2008:65) Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Sedangkan, menurut Mazmanian dan Sebastiar (dalam Wahab, 2008: 68) Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.

Berdasarkan pemahaman mengenai definisi implementasi menurut para ahli di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa definisi implementasi adalah suatu tindakan penerapan yang dilakukan oleh beberapa orang maupun individu, yang bermaksud untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut E.J. Umble (2003:250), ada 3 faktor alasan mengapa implementasi gagal: 1). Perencanaan dan manajemen yang buruk; 2). Perubahan tujuan bisnis selama proyek berlangsung; 3). Kurangnya dukungan manajemen bisnis.

Implementasi sangat penting terutama implementasi suatu prosedur karena mempengaruhi efektivitas. Efektivitas merupakan hal penting yang wajib ada di setiap pekerjaan maupun aktivitas. Martoyo (2008:4) memberikan definisi pengertian kata efektivitas sebagai berikut:

“Efektivitas dapat pula diartikan sebagai suatu kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yg hendak dicapai dan sarana yg digunakan, serta kemampuan yg dimiliki merupakan tepat, sehingga tujuan yg diinginkan dapat dicapai dengan hasil yg memuaskan.” Lain halnya menurut Abdurahmat (2008), pengertian efektivitas yaitu “pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasaran dalam jumlah tertentu secara suda ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.”

Berdasarkan Campel yang dikutip Ricard M, Steers (1998:45) ada beberapa variabel yang biasa digunakan untuk dapat mengukur efektivitas kerja, yaitu:

- a. Kesiagaan
Evaluasi lengkap sehubungan dengan peluang bahwa organisasi sanggup menuntaskan suatu tugas spesifik dengan bagus bila diminta.
- b. Kemangkiran
Frekuensi peristiwa-peristiwa pekerja absen dari pekerjaan.
- c. Semangat kerja
Kecondongan personel organisasi berupaya lebih keras mencapai target dan sasaran organisasi termasuk perasaan terpaut. Semangat kerja artinya fenomena kelompok yang menyangkutkan kolaborasi dan perasaan memiliki.
- d. Motivasi
Kecondongan seorang pribadi melibatkan diri dalam aktivitas pekerjaan yang lebih berwujud pada perasaan sedia atau rela bekerja untuk mencapai tujuan pekerjaan. Perasaan ini bukan perasaan bahagia dengan hasil macam-macam pekerjaan sebagaimana halnya kepuasan.
- e. Kepuasan kerja
Tingkat kesenangan yang dirasakan individu terhadap fungsi pekerjaannya dalam organisasi. Tahap rasa puas individu bahwa mereka merasa dihargai karena pekerjaan mereka.

f. Beban Pekerjaan

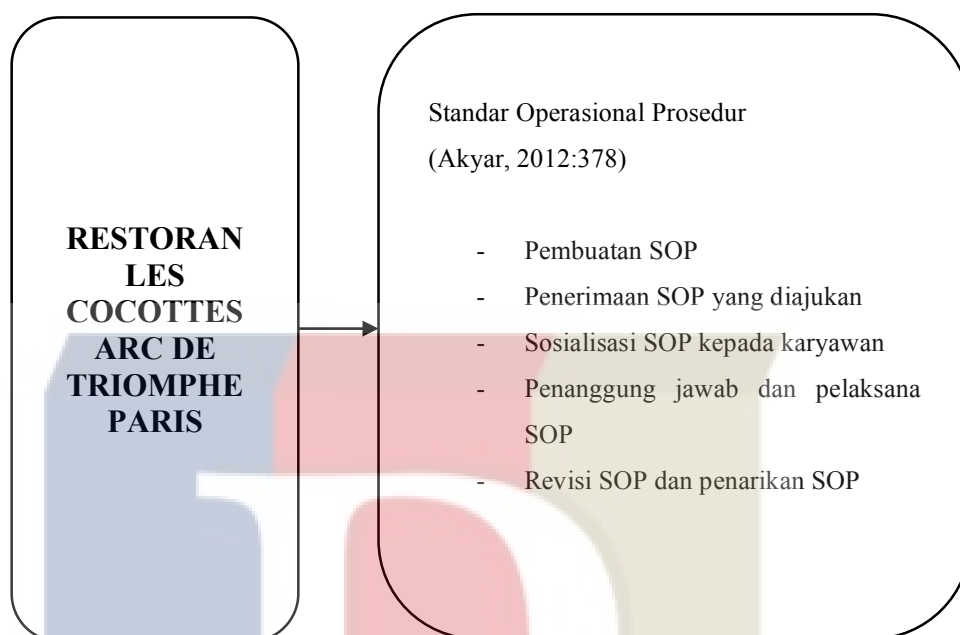
Beban pekerjaan yang diserahkan atasasn kepada bawahan serasi dengan kapabilitas seseorang dan serasi dengan jumlah kelompok.

g. Waktu Menyelesaikan Tugas

Sangat krusial sebab dapat dilihat apakah waktu yang digunakan suatu organisasi sudah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh setiap anggota organisasi. (Steer,1998:46)



D. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Di dalam penelitian ini akan diobservasi dan dianalisa Standar Operasional Prosedur di restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe Paris*, yang meliputi peran masing-masing posisi serta penyebab kegagalan implementasi yang mengakibatkan ketidakjelasan yang terjadi di restoran ini. Teori SOP menurut Akyar (2012) akan menjadi teori utama yang membantu penulis dalam meneliti, penulis akan meneliti berdasarkan poin-poin yang ada di teori tersebut.