

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, Paris menjadi kota yang terkenal dengan seni dan *fashion* serta keragaman budaya yang sudah ada sejak dini. Sebagai ibu kota negara Prancis, pada tahun 2018 Paris berada di urutan keenam ekonomi terbesar dalam daftar kota menurut PDB dunia dan menjadi ekonomi kota terbesar di Eropa dengan nominal US\$2,925,096 berdasarkan data dari imf.org. Pariwisata merupakan salah satu sumber ekonomi negara Eropa terutama Paris. Selain itu, turis juga menyukai keindahan kota Paris, berbagai museum yang bersejarah sangat menarik untuk dikunjungi para turis. Terdapat 30 juta pengunjung asing per tahun yang menjadikan Paris salah satu kota yang paling banyak dikunjungi oleh turis dari berbagai macam daerah di dunia, “*Paris is the most visited city in the world and attracts nearly 30 million tourists per year, including 17 million foreign tourists*” (<http://www.paris-touristguide.com>).

Sebagai bentuk dukungan pariwisata Paris, akomodasi merupakan salah satu faktor yang berperan penting untuk mendorong perkembangan pariwisata di Paris. Berbagai macam bentuk akomodasi tersedia di Paris, mulai dari *Airbnb*, hostel, motel dan hotel. Hotel merupakan bentuk akomodasi yang paling banyak ditemukan di seluruh dunia, tentunya Paris memiliki berbagai macam hotel berbintang 1 hingga 5. Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu usaha yang diorganisir oleh pemiliknya dengan disediakannya pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk beristirahat kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah tertentu sesuai dengan pelayanan yang diperoleh tanpa adanya kesepakatan khusus. Sedangkan, menurut Wiyasha (2010), hotel merupakan lahan usaha yang mencari keuntungan sebagai hasil akhir dari pelaksanaan bisnisnya. Berdasarkan pemahaman di atas, definisi hotel dapat dijelaskan sebagai bentuk tempat akomodasi yang menyediakan

pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya kesepakatan khusus serta mewajibkan kepada penyewa hotel untuk membayar dengan jumlah tertentu yang menghasilkan keuntungan dalam pelaksanaan bisnisnya.

Salah satu perusahaan di bidang hotel yang terdapat di Paris adalah Sofitel Hotels and Resorts. Sofitel merupakan hotel berbintang 5 dan bagian dari Accor Hotels Group yang menawarkan fasilitas dan akomodasi berbasis *luxury French-style hospitality*. Berlokasi di *14 Rue Beaujon*, Paris, hotel ini sangat dekat dengan tempat hiburan ternama di Paris yaitu *Arc de Triomphe*, *Champs Elysees* dan *Parc Monceau*.

Sofitel Paris Arc de Triomphe menggandeng Chef Christian Constant untuk mengelola restoran yang bernama *Les Cocottes Arc de Triomphe* yang berkapasitas kurang lebih 80 pengunjung, menawarkan berbagai hidangan ala gastronomi daerah Prancis dan menu yang disesuaikan dengan musim. Salah satu hidangan unggulan Chef Christian Constant adalah *Pomme de Terre Caramélisées* dan *Tarte au Chocolat*. Chef Christian Constant ialah salah satu Chef ternama di Paris, bahkan restoran yang beliau dirikan sudah masuk ke dalam *Michelin Guides* atau yang bisa diartikan salah satu restoran yang direkomendasikan sebagai bagian dari restoran terbaik di Paris. Pada mulanya *Michelin Guides* adalah sebuah buku panduan yang berisikan daftar restoran terbaik dan Chef ternama di dunia, namun seiring berjalannya waktu, muncul penilaian terhadap restoran yang ditandai dengan *Michelin Star*. *Michelin Star* merupakan penghargaan di bidang kuliner kelas dunia, untuk restoran yang ingin menerima *Michelin Star*, restoran tersebut wajib mengikuti serangkaian inspeksi. Menurut Atalya Anggraini (2016), inspeksi tersebut sangat sulit karena “inspektur akan menilai kualitas makanan, teknik memasaknya, konsep restoran, dan pelayanan restoran saat membuat review. Mereka tidak melihat interior restoran atau *table setting*.”

Sebagai salah satu restoran yang direkomendasikan *Guide Michelin*, tentunya *Les Cocottes Arc de Triomphe* harus memiliki standar yang sangat memadai, baik dari sisi layanan maupun operasional dalam mengerjakan pekerjaannya di restoran. Namun pada kenyataannya, standar operasional prosedur di lingkungan restoran ini masih belum terimplementasi dengan baik, sehingga pekerjaan setiap karyawannya diselesaikan sesuai dengan pengetahuan masing-masing dan dapat juga berdasarkan siapa pengajarnya, baik rekan kerja maupun atasan. Seharusnya, standar operasional prosedur harus jelas terimplementasi agar para pekerja mengetahui cara menyelesaikan pekerjaan secara efisien dan searah. Fenomena yang terjadi di restoran ini, seharusnya para atasan memimpin dengan cara yang sama, namun pada kenyataannya manajer maupun asisten manajer di restoran ini memiliki cara memimpin maupun arahan yang berbeda-beda. Dengan tidak terimplementasikan SOP dengan baik, maka dari itu para atasan tidak memiliki arah yang sama dalam memimpin. Sebagai bukti nyata lainnya, para atasan adalah orang yang semestinya mengajari karyawan baru karena atasan merupakan orang yang dipercaya yang telah mengetahui cara yang terbaik untuk menyelesaikan pekerjaan, namun pada kenyataannya di restoran ini, karyawan lama merupakan orang yang akan mengajari karyawan baru dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga berujung pada cara menyelesaikan pekerjaan yang berbeda-beda. Selain karena atasan tidak mengajari, hal tersebut juga terjadi karena karyawan tidak memiliki SOP sebagai pedoman dalam menyelesaikan pekerjaan.

Beberapa fenomena mengenai hal tersebut yang ditemukan di restoran ini yaitu: 1). Tata cara menyusun gelas akan berbeda-beda, tergantung siapa yang menyelesaikan pekerjaan tersebut, 2). Ketika mencuci taplak meja, manajer akan menyuruh untuk mencuci taplak tersebut di dalam mesin cuci, sedangkan asisten manajer dan para karyawan lainnya tidak mengetahui bahwa taplak tersebut harus dicuci di dalam mesin sehingga hanya dicuci menggunakan tangan. Contoh-contoh di atas dapat menjadi titik tolak tidak terlaksana SOP yang mengakibatkan cara bekerja di restoran ini menjadi tidak searah. Standar Operasional Prosedur (SOP)

merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11). Sebagai salah satu peserta magang di restoran ini, penulis dapat merasakan bahwa implementasi standarisasi operasional prosedur akan berdampak sangat penting sehingga dapat membuat pekerjaan menjadi efektif dan efisien karena para karyawan dapat bekerja sesuai dengan pedoman tanpa adanya kesalahan yang disebabkan oleh pengetahuan pribadi dalam menyelesaikan pekerjaan. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti fenomena ini, dengan tugas akhir yang berjudul: "Analisis Implementasi *Standard Operating Procedure* di Restoran".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Ketidakjelasan prosedur dalam cara menyelesaikan pekerjaan di restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe* Paris yang berpengaruh kepada efektivitas pekerjaan di restoran tersebut.
2. Standar Operasional Prosedur yang tidak terimplementasi dengan baik.

C. Batasan Penelitian

Untuk memperjelas penelitian ini, maka penulis membatasi penelitian agar tidak semakin meluas. Batasan penelitian ini bahwa penelitian dilakukan di restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe* Paris, meneliti fenomena yang terjadi di area restoran dan *back area* meliputi tugas-tugas dari manajer, asisten manajer, *waiter*, dan peserta magang di restoran tersebut.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penulis dapat menetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penyebab ketidakjelasan prosedur dalam cara menyelesaikan pekerjaan di restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe* Paris?

2. Apakah akibat dari ketidakjelasan prosedur dalam cara menyelesaikan pekerjaan di restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe* Paris?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penyebab ketidakjelasan prosedur dalam cara menyelesaikan pekerjaan di restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe* Paris.
2. Untuk mengetahui akibat dari ketidakjelasan prosedur dalam cara menyelesaikan pekerjaan di restoran *Les Cocottes Arc de Triomphe* Paris.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Les Cocottes Arc de Triomphe

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai sarana agar sistem pekerjaan di *Les Cocottes Arc de Triomphe* lebih efektif dan efisien.

2. Manfaat Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada para pembaca agar lebih memahami betapa pentingnya Standar Operasional Prosedur di lingkungan pekerjaan