

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Setiap lapangan pekerjaan pada hakikatnya memiliki suatu struktur organisasi dan deskripsi kerja. Menurut (Robbins dan Coulter, 2007), struktur organisasi adalah kerangka kerja yang formal, berstruktur dan dibagi-bagi berdasarkan kemampuan anggotanya. (p.284) Dan menurut (Rivai, 2005) sebuah deskripsi kerja merupakan hasil analisis dari pekerjaan sebagai rangkaian yang harus dilakukan dan diolah. (p.125) Begitu juga yang terjadi di dalam sebuah restoran baik itu di dalam negeri maupun di luar negeri yang juga terdapat struktur organisasi dan deskripsi kerja disetiap bagiannya. Seperti ada seorang manajer restoran hingga pelayan dan ada seorang kepala koki hingga bagian tukang masak. Semua terbagi berdasarkan kemampuan dan pendidikan orang yang terlibat dalam pekerjaan tersebut.

Bagi karyawan baru yang kerja pada suatu perusahaan, maka harus melakukan penyesuaian terhadap tempat kerja yang baru karena adanya perbedaan baik peraturan dan ciri khas dari setiap tempat kerja. Perbedaan deskripsi kerja dan peraturan sebuah tempat kerja dapat terjadi dengan berbagai faktor seperti karakteristik perusahaan, pemimpin yang mengelola perusahaan tersebut, dan lokasi dimana tempat usaha itu berada. Karakteristik sebuah restoran yang ada di Indonesia pasti juga akan berbeda karakter dengan yang ada di luar negeri. Untuk itu untuk karyawan yang ingin mengembangkan Karirnya sampai keluar negeri juga harus mempersiapkan dirinya terutama untuk bahasa.

Menurut (Bereson & Stainer, 1967), komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian informasi, gagasan emosi dan lain-lain dengan menggunakan simbol-simbol, kata, maupun gambar kepada lawan bicara. (p.5) Komunikasi sangat diperlukan agar dapat berinteraksi satu dengan yang lainnya. Komunikasi itu memiliki keunikan dalam artian banyak pengertian yang berbeda-beda tentang sebuah komunikasi. Seperti yang diungkapkan oleh (West dan Turner, 2010)

dalam bukunya yang berjudul “*Introducing Communication Theory*” komunikasi disimpulkan bahwa sebuah hubungan sosial dilakukan untuk membangun makna di sekitar lingkungan mereka dengan simbol-simbol. Komunikasi dilakukan dengan adanya 2 orang atau lebih baik dengan tatap muka atau melalui media online. (p.5) Komunikasi transaksional menurut (West dan Turner, 2010) untuk mengenali pengaruh satu pesan pada pesan lainnya. Satu pesan dibangun berdasarkan pesan sebelumnya dalam sebuah komunikasi. (p.15) Oleh karena itu, ada saling ketergantungan antara dan di antara komponen komunikasi. Perubahan pada satu komunikasi dapat pula menyebabkan perubahan pada yang lain. Di dalam komunikasi kita memperhatikan elemen verbal dan nonverbal pesan. Dalam arti tertentu, komunikator menegosiasikan makna. Seperti yang dapat di dalam contoh tersebut adalah bahasa. Jika ada perbedaan bahasa, pada umumnya penerima komunikasi akan melihat sisi nonverbal dari pemberi pesan untuk menerka apa yang dikatakannya. Oleh karena itu komunikasi dapat berjalan dengan lancar karena adanya bahasa yang sama dan dipahami oleh pemberi dan penerima pesan. Bahasa menurut Keraf (2005) memberikan dua pengertian tentang bahasa. “Yaitu bahasa sebagai alat komunikasi antar manusia dengan berupa bunyi yang dihasilkan oleh alat ucap manusia. Arti bahasa yang kedua adalah sistem komunikasi yang menggunakan vokal (bunyi ujaran) yang bersifat arbitrer.” (p.1) Di Indonesia, bahasa keseharian atau bahasa utama yang digunakan adalah bahasa Indonesia. Karena bahasa Indonesia merupakan bahasa ibu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bahasa ibu adalah bahasa yang pertama kali dikuasai manusia ketika mulai bisa berbicara melalui interaksi keluarga dan masyarakat di lingkungan sekitarnya. Hal itu yang membuat kita akan lebih fasih Bahasa Indonesia dibandingkan dengan bahasa lain.

Bekerja di luar negeri menjadi tantangan tersendiri bagi orang yang melakukannya. Karena mereka harus bisa menguasai bahasa yang digunakan di negara yang dituju yang disebut juga sebagai bahasa asing. Menurut Richard dan Schmidt (2010) bahasa asing atau *foreign language* adalah:

A language which isn't the NATIVE LANGUAGE of huge number of individuals in a specific nation or locale, isn't utilized as a mode of guidance in school, and isn't generally utilized as a vehicle of

correspondence in government, media, and so on. Unknown dialect are ordinarily instructed as school subjects to speak with outsiders or for perusing printed materials in the language. (p.206)

Kutipan diatas memiliki arti bahwa bahasa asing bukan merupakan bahasa asli seseorang dalam sebuah negara yang digunakan sehari-hari. Tetapi diajarkan di sekolah karena memiliki tujuan untuk dapat berkomunikasi dengan masyarakat asing yang mengerti bahasa tersebut. Sebagai contoh jika ingin bekerja di Prancis, maka harus dapat fasih berbahasa Prancis.

Pada umumnya sebuah restoran dapat berjalan dengan baik selama operasional dimanapun berada. Semua itu terjadi karena adanya komunikasi yang baik antar departemen. Seperti halnya pramusaji yang memiliki peranan penting dalam restoran karena pelayan yang bertemu langsung dengan tamu. Hal ini juga diperkuat oleh Marsum (2005) “pramusaji adalah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu hadir, membuat tamu-tamu merasa mendapatkan sambutan yang baik ketika mereka datang, mengambil pesanan, mengantarkan makanan, juga membersihkan restoran dan lingkungan disekitarnya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya yang akan datang.” (P.90) Pramusaji yang handal dapat bekerja dengan kualitas pelayanan yang baik. Lalu menurut (Tjiptono, 2008) tentang kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur seberapa memuaskan tingkat pelayanan yang didapat oleh pelanggan sesuai ekspektasinya pelanggan. Namun yang menjadi masalah adalah jika adanya salah komunikasi antara departemen karena adanya perbedaan bahasa sehingga menyebabkan kesalahan pengantaran makanan dan mengganggu operasional di restoran tersebut.

Peneliti disini adalah sebagai mahasiswa Universitas Podomoro semester 8 atau semester akhir dengan sudah adanya pengalaman selama 3 tahun belajar bahasa Prancis di Indonesia. Selain itu, peneliti juga sudah memiliki pengalaman magang sebelumnya selama 6 bulan di Jakarta.

Bedasarkan beberapa teori dan pembahasan diatas, bahasa dan komunikasi sangat penting dan sangat berpengaruh terhadap operasional restoran yang seharusnya dapat berjalan dengan lancar. Maka penelitian ini membahas tentang

“Upaya Penyelesaian Masalah Komunikasi Untuk Kelancaran Operasional Hotel dan Restoran di Prancis” (studi dilakukan pada pramusaji dari Indonesia yang melakukan magang di Restoran *Bistrot Du Potager Gerland*, *Bistrot Du Potager Stalingrad* kota Lyon di Prancis dan juga yang melakukan magang di hotel *Sofitel Arc De Triomphe* dan juga hotel *Sofitel La Défense* di Paris)

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Masalah yang menjadi dasar penelitian ini adalah kurangnya penguasaan terhadap bahasa asing yang dipakai di negara Prancis. Hal ini menyebabkan komunikasi menjadi tidak lancar antara peserta magang asal Indonesia yang melakukan magang di *Bistrot Du Potager*, *Sofitel Arc De Triomphe*, dan *Sofitel La Défense*. Gangguan tersebut terjadi kepada rekan kerja dan juga tamu. Kurang baik hubungan komunikasi tersebut yang mengakibatkan terjadi kesalahan dalam mengantarkan makanan kepada tamu dan tidak mengerti permintaan tamu. Hal tersebut menyebabkan operasional menjadi kurang lancar karena manajer restoran harus melakukan permintaan maaf kepada tamu dan mengantarkan ke meja yang benar. Sedangkan di Prancis semua orang ingin secepat mungkin mendapatkan makanan.

1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

Bedasarkan permasalahan diatas dapat dirumuskan permasalahan seperti berikut:

1. Apakah masalah komunikasi dapat mempengaruhi kelancaran operasional restoran?
2. Bagaimana masalah tersebut dapat teratasi?
3. Bagaimana metodologi yang dibutuhkan oleh seorang mahasiswa atau mahasiswi yang melakukan magang di Perancis dapat berkomunikasi lancar dengan bahasa Prancis?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Bedasarkan pada latar belakang masalah yang ada diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui seberapa pentingnya bahasa dan komunikasi untuk berhubungan antar sesama bangsa
2. Menemukan cara yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut dan lama waktu yang dibutuhkan.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat teoritis dari penelitian ini agar dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti lain dalam membahas tentang komunikasi antar sesama manusia. Disamping itu terdapat manfaat praktis yaitu:

1. Sebagai acuan seberapa pentingnya persiapan dalam bahasa sebelum magang ke negara yang akan dituju
2. Mengetahui pentingnya komunikasi dalam melakukan pekerjaan diluar negeri

1.6 BATASAN PENELITIAN

Penelitian ini membahas yang berkaitan dengan program magang untuk mahasiswa Universitas Podomoro yang dilaksanakan di Prancis di bidang perhotelan dan restoran. Batasan penelitian ini berhubungan dengan bahasa dan kemampuan komunikasi selama melakukan magang 6 bulan di dua cabang Restoran Bistrot Du Potager yang terletak di daerah *Stalingrad* dan *Gerland* di kota Lyon dan juga dua hotel yang berbeda yaitu Hotel Sofitel Arc De Triomphe dan Sofitel *La Défense* di Paris. Program magang yang dilakukan tersebut berada diantara tahun 2015- 2019. Hal itu dipilih karena berkaitan dengan kelancaran operasional di tempat kerja.