

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bidang pariwisata merupakan salah satu faktor meningkatkan devisa Negara. Pada tahun 2016, perjalanan dan pariwisata menyumbang total 198,3 milyar euro kepada PDB (Produk Domestik Bruto) di Perancis dikutip dari Travel and Tourism In France (Liisa Jaaskelainen). Pariwisata banyak bergerak dalam bidang jasa, oleh karena itu dengan semakin adanya perkembangan dalam bidang pariwisata maka kesempatan dan peluang kerja semakin meningkat seperti yang di lansir oleh Liisa Jaaskelainen, lapangan pekerjaan pariwisata menciptakan 2,8 milyar pekerjaan dan juga ia menyebutkan bahwa pada setiap tahunnya, Perancis menerima sekitar 200 juta pengunjung internasional dan menempati tujuan utama untuk pariwisata Internasional.

Salah satu alasan mengapa Perancis sebagai tujuan pariwisata yaitu karena memiliki kiblat kuliner dunia, pada tahun 2010, Perancis di akui sebagai Negara pertama oleh UNESCO akan kelezatan kuliner karena daoat memanjakan lidah pecinta kuliner dunia sampai beberapa tempat makan atau restaurant memiliki reputasi baik dengan memiliki bintang Michelin dikutip dari pegi-peggi (2015). Bintang Michelin adalah pengakuan bergengsi yang menunjukkan keberhasilan sebuah restoran dikutip oleh food detik (2017). Cara agar memiliki bintang Michelin sebuah restoran harus memiliki produk berkualitas, teknik masak dan rasa sajian istimewa, mempresentasikan koki melalui masakannya, nilai uang dan juga sajian yang konsisten setiap kali restoran dikunjungi menurut Michael Ellis selaku Direktur Internasional Michelin Guides.

Kuliner merupakan salah satu alasan dari banyaknya wisatawan asing yang datang, terutama setelah disebutkan diatas bahwa Perancis merupakan kiblat kuliner dunia. Dalam food and beverages department, dibagi menjadi 2(dua) bagian, yaitu bagian produksi dimana tempat proses pembuatan makanan, menetapkan biaya atau harga yang akan dijual pada setiap porsinya, dan tampilan atau presentasi makanan tersebut diatas piring, dibagian lain yaitu bagian

pelayanan dimana seorang pelayan berhadapan langsung dengan pelanggan oleh karena itu pada bagian ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik agar dapat memuaskan pelanggan. Hal lain yang dapat menarik perhatian sebuah restoran yaitu dekorasi interior serta fasilitas yang dibuat sedemikian rupa agar membuat pelanggan merasa nyaman dan betah pada sebuah restoran.

Di Lyon, Perancis terdapat banyak restoran yang memiliki keunikan tersendiri, mulai dari restoran jenis bar, café, bistrot, serta restoran berkelas yang memiliki bintang Michelin. Walaupun masih banyak adanya restoran tanpa memiliki bintang Michelin, tidak menjadikan sebuah restoran tersebut menjadi lebih sepi atau kurang pengunjung. Contohnya adalah Le Bistrot du Potager Gerland, restoran ini belum memiliki bintang Michelin akan tetapi restoran ini selalu full atau selalu dipenuhi oleh pengunjung.

Le bistrot du potager garland merupakan cabang ketiga setelah La meuniere dan Le Bistrot #2 Stalingrad, dimana masyarakat Lyon telah percaya akan kelezatan, atmosphere restoran serta pelayanan yang di berikan oleh masing-masing restoran sehingga menjadikan perusahaan ini terus maju di bidangnya. Oleh karena itu, masalah kelezatan makanan tidak perlu diragukan lagi dari setiap restoran, sehingga peneliti ingin membahas pada bagian pelayanan pada restoran tersebut. Penelitian ini mengenai Peranan Pramusaji Terhadap Kepuasan pelanggan pada studi kasus Le Bistrot du Potager Gerland, Lyon, Prancis.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Sesuai dengan uraian diatas, maka dapat diidentifikasi adanya beberapa masalah sebagai berikut:

“Belum diketahuinya faktor peranan pramusaji yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.”

### **1.3 Rumusan Masalah**

Seorang pramusaji adalah modal utama sebuah restoran dimana secara langsung berinteraksi kepada pelanggan. Oleh sebab itu harus dan wajib mengetahui peranan seorang pramusaji. Berdasarkan hal diatas penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

“Apa peranan pramusaji yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di Le Bistrot du Potager Gerland?”

### **1.4 Batasan Masalah**

Agar tugas akhir ini lebih terfokus terhadap judul yang penulis ajukan, tugas akhir ini hanya akan membahas tentang peranan pramusaji terhadap kepuasan pelanggan di Le Bistrot du Potager Gerland.

### **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Penulis ingin mengetahui apa saja peranan pramusaji dalam melayani pelanggan.
2. Mengetahui secara langsung kerja pramusaji di Le Bistrot du Potager Gerland.
3. Mengetahui faktor peranan pramusaji apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
4. Sebagai persyaratan untuk menyelesaikan tugas akhir.

Manfaat Penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan tambahan pengetahuan dan kemampuan dalam food and beverage service.
2. Menerapkan ilmu yang kita peroleh dan membandingkannya antara teori dengan prakteknya.
3. Dapat membanggakan diri sebagai seorang pramusaji baik dan handal.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat bagian yang belum sempurna, akan tetapi untuk mengurangi ketidaksempurnaan tersebut, penulis telah membuat suatu sistematika penulisan dimana diharapkan dapat mempermudah para pembaca dalam memahami tugas akhir, yaitu;

### **Bab 1: Pendahuluan**

Bagian ini berisikan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan serta sistematika penulisan dimana semua itu merupakan perantara terhadap bab selanjutnya.

### **Bab 2: Tinjauan Pustaka**

Pada bagian ini, penulis akan membahas tentang penjelasan landasan teori yang digunakan oleh penulis yang berguna sebagai dasar penelitian ketika melakukan pembahasan masalah serta kerangka berpikir dalam menyusun laporan penulisan atau penelitian.

### **Bab 3: Metodologi Penelitian**

Pada bagian ini, berisikan tentang pendekatan dan jenis penulisan atau penelitian yang digunakan oleh penulis.

### **Bab 4: Hasil Pembahasan**

Pada bagian ini berisi tentang hasil pembahasan terkait dengan materi yang penulis bahas dalam tugas akhir.

### **Bab 5: Kesimpulan**

Pada bagian ini berisikan tentang kesimpulan terhadap hasil penulisan yang akan disampaikan terkait peranan pramusaji terhadap kepuasan pelanggan studi kasus di Le Bistrot du Potager Gerland.