

BAB IV

RESTORAN ITALIA LA PERGOLA

4.1 Sejarah Restoran Italia La Pergola

Restoran Italia La Pergola berdiri sejak Januari 2014, terletak di Jalan Suryodiningratan 10 Yogyakarta. Di kawasan tersebut terkenal dengan sebutan kampung Prawirotaman atau kampung bule karena terdapat banyak ekspatriat yang tinggal menetap di kawasan tersebut, salah satunya adalah Bontje Andriaan Johan, ia berasal dari Belanda namun sekarang sudah menjadi Warga Negara Indonesia (WNI), ia sudah menetap di Indonesia selama 25 tahun, ia merupakan pendiri dan pemilik dari restoran Italia La Pergola. Restoran tersebut mengklaim sebagai satu-satunya restoran di Yogyakarta yang mempunyai menu otentik Italia dan Spanyol.

Berdirinya restoran tersebut berawal dari adanya sebuah perjanjian antara pemilik La Pergola yaitu Bontje Andriaan Johan dan seorang sahabatnya yang bernama Antonio Sapio. Antonio Sapio, ia memberikan ide untuk membuka restoran Italia di kawasan tersebut, kemudian Adrian berjanji kepada Antonio untuk membuka restoran Italia, La Pergola sudah berdiri selama dua tahun.

“Karena gini mbak, Pak Adrian Bonce itu kan asli dari Belanda, terus beliau punya sahabat namanya Antonio Sapio. Jadi makanya kenapa untuk *password* wifi ada tulisannya Antonio Sapio. Adanya La Pergola ini adalah ide dari seorang teman yang namanya Antonio Sapio. Jadi kayak sebuah kayak janji gitu lho. Pak Bonce janji dengan Pak Antonio Sapio, oh kita bikin restoran Italia, karena Pak Antonio Sapio adalah orang Italia. Terus kenapa Pak Bonce tidak ambil *chef* dari luar, karena Pak Bonce punya sahabat itu tadi, namanya Mr. Adelio, sahabat yang selalu memberikan ide-ide. Tapi memang *basicnya* si Adelio itu adalah *chef*, tetapi *chef* Italia, terus ke Indonesia sahabatan dengan Pak Adrian Bonce, terus ada ilmu lalu ditularkan.” (Marsiti, 28/01/ 2016 17.00 WIB)

Restoran La Pergola memiliki konsep garden dengan dihiasi Pergola. Pergola adalah bahasa Italia yang merupakan bagian dari taman yang berfungsi sebagai peneduh atau sering disebut punjung. Dari situlah restoran ini dinamakan La Pergola. Restoran La Pergola memiliki kapasitas kurang lebih untuk 90 orang pengunjung. La Pergola menawarkan suasana yang romantis bagi mereka yang berpasangan, memberikan suasana keindahan bagi yang datang bersama teman-teman dan memberikan kehangatan bagi yang berkunjung dengan keluarga. Mulai dari air mancur ditengah taman, lampu yang remang dan alunan musik romantis khas Italia maupun Spanyol dihadirkan oleh restoran tersebut untuk menemani pengunjung agar dapat merasakan suasana bersantap di restoran Italia maupun Spanyol.

4.2 Menu khas Restoran Italia La Pergola

Restoran Italia La Pergola telah mengklaim sebagai satu-satunya restoran di Yogyakarta yang mempunyai menu otentik Italia dan Spanyol. Menu disini terdiri dari *Italian food* dan *Spanish food*, seperti pasta, pizza hingga steak. Ada juga dessert yang ditawarkan La Pergola untuk pelanggan, resep dessert juga dari Italia. Semua menu yang ditawarkan LA Pergola adalah menu andalan, tetapi untuk menu yang ditonjolkan adalah pizza karena pizza sangat identik dengan makanan khas Italia.

“Menunya lengkap, dari salad, soup, *appetizer*, pizza, pasta, steak, *dessert*, ada semua.” (Wisnu, 20/01/2016 19.00 WIB)

“Jadi gini mbak, masing-masing kan kita dibagi dari *appetizer*, *maincourse*, *dessert*, terus *poultry*, *poultry* itu jenis unggas, kemudian *padeglion*, *ada beef*. Jadi kalau ditanya apa makanan *specialnya* La Pergola otomatis mereka pizza sama pasta. Tetapi ada pasta itu favoritnya apa, terus pizza itu favoritnya apa, terus daging itu favoritnya apa kayak gitu, tetapi memang identiknya dengan pizza.” (Marsiti, 28/01/2016 17.00 WIB)

Menu khas La Pergola adalah pizza, pizza dibuat dengan resep asli dari Italia, bahan-bahan yang digunakan seperti daging, keju mozzarella dan *olive oil* diimport langsung dari Italia. Menu khas lainnya seperti risotto adalah makanan khas Spanyol. Menu khas lainnya yaitu pasta, risotto, daging dan ikan dengan bahan-bahan import dan diolah dengan resep asli. Untuk menu lainnya merupakan menu tambahan, bahan-bahan yang bisa di dapat di Indonesia, maka pihak restoran akan memilih bahan dengan kualitas nomor satu.

Jika dilihat dari segi harga, semua menu makanan di restoran tersebut bisa dikatakan tidak murah karena memang dapat dilihat dari bahan yang digunakan saja dengan kualitas nomor satu, bahan dengan kualitas nomor satu pastinya didapat dengan harga yang tidak murah juga. Dari bahan dengan kualitas nomor satu yang dipilih akan menghasilkan kualitas pada masakan.

MENU MAKANAN

HARGA

PIZZA

- Napoleon	85000
- Margherita	75000
- Marinara	75000
- Serlbon Trionelle	105000
- Vegetariana	75000
- Bolognese	85000
- Il Mare	95000
- Quattno Formaggi	95000

- Quetino Singlom	85000
- Tonno	85000
- Al Pollo	85000
- Calzone	95000

PIZZA SPECIALE DELIO CHEF

- All Proaciatto	135000
- Diavolla	110000
- Salame	110000

PASTA

- Spaghetti Bolognese	85000
- Spaghetti alla Marinara	85000
- Spaghetti di Mare allo Zafferano	120000
- Spaghetti Aglio e Olio	65000
- Spaghetti al Pesto	70000
- Fettuccine Alla Pizzaiola	70000
- Tagliolini Funghi e Tartufo	85000
- Penne all' Arrabbiata	75000
- Spaghetti Carbonara	75000

Choice of pasta : Spaghetti, Fettuccine, Penne, Pappardelle, Tagliatelle dan Fusili

- Raviolli di Salmone	85000
- Ravioli Ricotta e Spinaci	75000
- Ravioli Ricotta Alla Bolognese	90000

- Ricotta e Spinaci al Tartufa	85000
- Tarfulli	75000
- Cannellani	75000
- Lasagna alla Bolonese	90000
- Lasagna Vegetariane	80000
- Lasagna di Mare	120000
- Gonallo di Potato alla Bolognese	85000
- Gonallo di Potato alla Formaggi	75000

PAELLAS E RISOTTO

- Paellas (Risotto alla Marinara)	95000
- Himana man Paella	80000
- Risotto al Fanghi	75000
- Risotto alla Milaruna	50000
- Risotto di Mare	120000

ANTIPASTI

- Crostini e Bruschette	60000
- Caprese	60000
- Carpaccio di Filetto	80000
- Salmone Marinato	90000
- Cozze Gratinare al Forno	65000
- Calamari Fritti alla Romana	70000
- Piatto di Formaggi e Salame	140000

- Prosciutto di Parma con Carciofi 140000

ZUPPE

- Minestrone 40000
- Zuppa di Zucca 40000
- Zuppa di Pomodori 40000
- Zuppa di Porri 40000

INSALATE

- Caesar 65000
- Insalata di Tonno 65000
- Mediterranea 45000
- Original Caesar 65000

PESCE

- Salmone Alla Pergola 150000
- Salmone Al Cartoccia 150000
- Filette di Pence all' Acqua Pence 115000
- Filette di Pence Al Magreta 115000

POULTRY

- Pollo Ruciana Alla Vermadona 95000
- Pollo Ai 10 Sapon 95000

SECONDI PIATTI DI CARNE

- Medaglione di Marun alla Grigila	215000
- Corrofilanto di Manara ala Gripgila	205000
- Birtacca di Manaro alla Gripgila	145000
- Cortolate di Agnullo alla Gripgila	150000
- Corbolatta Alla Milanese	90000
- Omobarca alla Antonio	210000

DOICE

- Tiramisu	45000
- Croma Brulle	20000
- Mouss e di Ciocolatte	40000
- Pannacotta	45000
- Sachet Nena	45000
- Gelato Assortisa	40000
- Budine	35000
- Frutta Franca di Stagiare	45000

MENU MINUMAN**HARGA****FRESH JUICE**

- Mixed Juice	20000
- Vitamin C	15000
- Orange	35000
- Pineapple	25000
- Banana	25000
- Strawberry	27500
- Watermelon	25000

SOFT DRINK

- Soda Water	25000
- Tonic Water	25000
- Ginger ala	25000
- Coca-cola	25000
- Fanta Orange	25000
- Diet Coke	25000
- Lemon Squash	25000
- Equil Sparkling 380ml/750ml	24000/45000
- Equil Natural 380ml/750ml	24000/45000
- San Pellagrino 500ml (Sparkling)	45000
- Aqua Panna 500ml	45000

CAFFETARIA

- Espresso	25000
- Macchiato	27000
- Regular	25000
- Cappuccino	20000
- Hot Chocolate	28000
- Coffe Chocolate	28000
- Frozen Cafe Latte	29000
- Frozen Capucciono	29000
- Iced Chocolate	29000
- Hot/Ice Tea	18500
- Hot/Ice Lemon Tea	18500
- Ice/Hot Lemon	18500
- Strawberry Smootie	35000
- Banana Smootie	35000
- Orange Mojito	35000
- Strawberry Mojito	35000
- Strawberry Milkshake	31000
- Chocolate Milkshake	31000
- Vanilla Milkshake	31000

BEERS

- Bintang S/L	34000/54000
- Heimekem S/L	35000/55000

- San Miguel S/L 35000/55000
- San Miguel Light 35000
- Calsberg S/L 35000/55000

Bahan-bahan makanan yang digunakan La Pergola diimport langsung dari negara asalnya demi menjaga cita rasa dari setiap menu hidangannya. Bahan tersebut seperti daging, keju mozzarella dan olive oil dan beberapa bahan lain. Sedangkan untuk beberapa bahan sayur-sayuran membeli langsung dari *supplier* di Indonesia dengan memperhatikan kualitas dan memilih bahan sayur-sayuran kualitas nomor satu.

“Iya, di La Pergola semua dagingnya import. Semua daging import, semua keju juga import. Kalau mozzarella enggak, belinya disini, karena ada satu orang Italia bikin di sini, yang mozzarella fresh, itu mozzarella segar.” (Stevano, 11/02/2016 17.00 WIB)

“Iya tetapi enggak semua, dominannya dari sana, karena memang kita enggak mau kualitas yang biasa, kualitas jelek ya kita kembalikan. Kalau misalkan sudah separuh dimakan tamu, kualitas enggak bagus kita tarik, kita ganti yang baru.” (Marsiti, 28/01/ 2016 17.00 WIB)

4.3 Nuansa khas Restoran Italia La Pergola

Bahan-bahan makanan yang digunakan La Pergola menghasilkan cita rasa Italia. La Pergola menjaga kekhasan Italia dari mulai bahan-bahan makanan yang digunakan hingga nuansa yang diberikan untuk pelanggan. La Pergola menawarkan suasana yang hangat dan pemandangan yang indah dari lampu-lampu yang ada di taman, jika hari sudah mulai sore akan terdengar alunan instrument atau lagu-lagu khas Italia maupun Spanyol yang membuat pelanggan merasakan sedang berada di Italia maupun Spanyol.

“Semuanya mbak komplit. Jadi gini, sekarang dengan pemandangan yang bagus dan makanan yang tidak enak apakah hanya akan menikmati pemandangan. Kita ada makanan bagus tetapi pemandangannya tidak bagus, sekarang gini makanannya

enak cuman tempatnya kumuh, orang pasti tidak akan mau datang. Terus pemandangan bagus, makanannya bagus, pelayanannya tidak bagus, orang juga tidak akan mau. Sekarang dengan makanan bagus, pemandangan bagus, tetapi saya ke tamu langsung selamat siang dan hanya silahkan duduk, tamu tidak akan respon tidak akan tertarik. Terus begitu kita mempersilahkan tamu untuk, membawakan ke tamu kita cuman permisi pak langsung dikasih dan ditaruh, enggak akan itu. Jadi pasti kalau ke tamu langsung selamat siang Bapak, bisa dibantu, monggo silahkan. Nah terus kita juga harus melihat *customer* mbak, kalau *customer* sudah makan terus pada saat di tengah-tengah mau makan kok agak ragu kita wajib datang ke *customer* menanyakan adakah sesuatu, adakah masalah dengan makanan. Jadi pemandangan bagus, makanan bagus, *services* bagus itu boleh dikatakan *excellent*. Tapi ya kalau tiga-tiganya tidak mendukung ya pastinya tidak akan pernah tamu kembali ke sini, cukup sekali mencoba dan pulang kayak gitu.” (Marsiti, 28/01/2016 17.00 WIB)

“Kalau untuk sejarah *detailnya* yang jelas, La Pergola itu identik dengan taman. Ini kan teras buat makan, jadi taman buat makan lah, teras yang buat makan pada intinya.” (Marsiti, 28/01/2016 17.00 WIB)

Selain nuansa yang hangat dan pemandangan yang indah, La Pergola juga memberikan *excellent service* terhadap pelanggan, karyawan La Pergola diwajibkan untuk memberikan *excellent service* kepada pelanggan. *Excellent service* menurut pihak La Pergola adalah menyambut pelanggan dengan sangat ramah dan bersahabat, selain itu pelayanan dari pihak La Pergola ke pelanggan juga memiliki tata cara tersendiri, mereka diarahkan untuk melayani tamu dari hati, sehingga para karyawan di La Pergola memberikan pelayanan dari hati. Hal tersebut tercermin dari perilaku dan pelayanan yang sangat ramah dan bersahabat terhadap pelanggan.

Jadi saya paling cerewet ke teman-teman, makanya mbak Amour kan itu mungkin akan melihat ke teman-teman bagaimana cara meletakkan gelas, bagaimana meng*clean-up*. Saya paling cerewet, gelas tidak hanya asal dipegang di sebelah sini, tidak hanya asal sendok dipegang ujungnya, harus ada tata cara bagaimana kita memberikan ke tamu, bagaimana cara ya itu. Coba kalau mbak Amour seumpama jadi langganan di sini, terus selamat siang mbak Amour apa kabar, itu kan sudah *greeting* kita. Apalagi kalau di depan tamu hallo mbak Amour, pastikan mbak Amour oh iya ya mereka sudah kenal sama aku, pasti akan ya kita enggak ingin dibegitukan sih, cuman ya tetap oh mbak Amour sudah sering ke sini gitu. Terus

yang paling penting adalah juga kita, contoh mbak Amour di sini senang pesannya *orange juice* tanpa gula., itu kita sebagai *waitres/waitress* itu harus ingat apa kesukaan *customer* apa yang tidak di sukai, terus mbak Amour gimana mau *orange juice* tanpa gula, oh ternyata ingat ya gitu. Itu nilai *plus* yang sebenarnya mungkin enggak penting ya, tetapi buat saya pribadi ke teman-teman, memang ya agak sedikit bukan galak, tapi disiplin dalam hal itu. Saya enggak mau La Pergola ini dalam kurun waktu dua tahun bukan grafiknya naik tapi malah turun, kayak gitu.” (Marsiti, 28/01/ 2016 17.00 WIB)

Diskusi hasil

Restoran Italia La Pergola melibatkan total karyawan sampai saat ini sebanyak 23 orang karyawan, sudah termasuk di bagian depan, bagian belakang dan bagian dapur. Pada La Pergola terdapat empat orang di bagian atas yaitu Sudarto, Subardi, Marsiti dan Agus. Sudarto merupakan salah satu bagian atas La Pergola yang merupakan direktur La Pergola. Kemudian Subardi merupakan *executive accounting* La Pergola yang bertanggung jawab atas pengeluaran dan pemasukan dari La Pergola. Untuk bagian dapur terdapat tujuh karyawan yang terdiri dari empat orang *cook helper* dan tiga orang *cook*. Untuk bagian dapur dikepalai oleh Agus sebagai *senior cook*. Sedangkan Marsiti sebagai *manager* dari La Pergola memantau karyawan lainnya di bagian depan dan bagian belakang. La Pergola memiliki tujuh karyawan di bagian dapur terdiri dari tiga orang *cook* dan empat orang *cook helper*.

Restoran dapat diklasifikasikan menjadi restoran makanan cepat dan restoran layanan penuh (Sumaedi & Yarmen 2015). Pada restoran Italia La Pergola merupakan industri restoran yang berhubungan pada sektor jasa di yang berfokus pada internal dan eksternal perusahaan yaitu pelanggan, tamu atau orang (Murphy & Murrmann 2009). La Pergola telah mengklaim sebagai satu-satunya restoran di Yogyakarta yang mempunyai menu otentik Italia dan Spanyol. Menu disini terdiri dari *Italian food* dan *Spanish food*, seperti pasta, pizza hingga steak. Ada juga dessert yang ditawarkan La

Pergola untuk pelanggan, resep dessert juga dari Italia. Semua menu yang ditawarkan La Pergola adalah menu andalan, tetapi untuk menu Italia yang ditonjolkan adalah pizza karena pizza sangat identik dengan makanan khas Italia. Selain itu daging dan ikan yang menjadi bahan utama restoran diimport langsung dari Italia. Sedangkan menu khas Spanyol adalah risotto, risotto khas karena terdapat saffron di dalamnya. Saffron merupakan pewarna kuning yang diimport langsung dari Spanyol.

Pada restoran tersebut juga menawarkan pelayanan terbaik) atau *excellent service* Shigihara (2015), berupa sambutan hangat, keramahan dan pelayanan baik terhadap pelanggan sehingga pelanggan yang datang dapat merasakan kenyamanan. Di samping itu, restoran tersebut memberikan nuansa yang indah, terdapat punjung pergola ditengah taman yang menjadi pusat perhatian. Terdapat banyak lampu taman yang mengelilingi taman, restoran terbagi menjadi bagian dalam dan taman.