

LAMPIRAN

1. HASIL WAWANCARA DENGAN NARASUMBER BESERTA TERJEMAHAN

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	<p>Apakah Anda mengetahui SOP?</p> <p><i>Do you know what is SOP?</i></p>	<p>Zeina:</p> <p><i>“Ini adalah Standar Operasional Prosedur yaitu bagaimana kita harus menyiapkan semua barang sebelum klien tiba disana untuk pagi hari dan bagaimana prosedurnya setelah klien sampai disana dan bagaimana prosesnya sampai sarapan selesai.”</i></p> <p><i>“It’s Standard Operational Procedure, it’s how we should get all the stuffs ready before the client get there for the morning and how the procedure will be after the client get there and how it will go through until the breakfast is done.”</i></p> <p>Clarisse:</p> <p><i>“Ya, saya tahu apa itu SOP, restoran sudah mengimplementasikan SOP dan kami mencoba melakukannya sebanyak yang kami bisa, tetapi itu agak sulit karena kami tidak selalu punya waktu. Jika tidak ramai di restoran seperti kita tidak memiliki terlalu banyak orang, kami punya waktu untuk melakukan semua SOP yang harus kami lakukan seperti melayani tamu dengan baik.”</i></p>

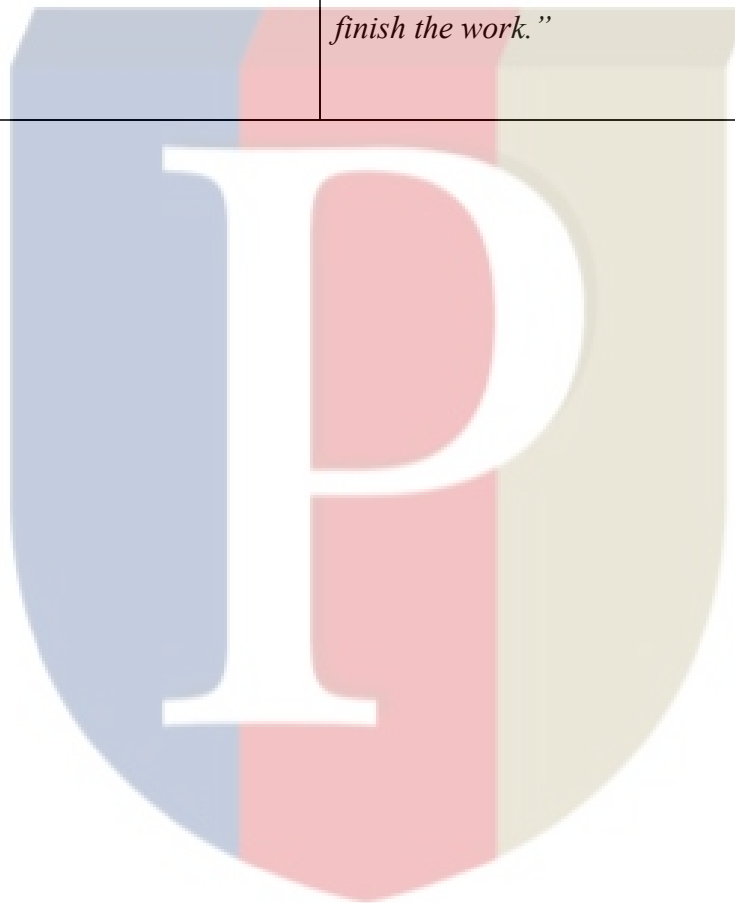
No.	Pertanyaan	Jawaban
		<p><i>“Yes I know what is SOP, the restaurant already implemented the SOP and we try to do it as much as we can but it’s kinda difficult because we don’t always have time. If it’s quiet in the restaurant like we don’t have too many people, we have time to do all the SOP we have to do like taking care of the guest properly.”</i></p>
2	<p>Menurut Anda apakah SOP sudah terimplementasi di restoran ini? Jika ya, apakah Anda sudah mengimplementasikan SOP ketika bekerja?</p> <p><i>Do you think this restaurant already implemented the SOP? If yes, do you follow the SOP when you working?</i></p>	<p>Zeina:</p> <p><i>“Restoran ini sudah mengimplementasikan SOP, saya tidak akan mengatakan itu sempurna tetapi berhasil. Mungkin itu tidak ditangan saya ketika saya sibuk, saya tidak bisa mengendalikan tetapi seperti biasanya saya kembali ke SOP sehingga saya bisa mengendalikan apa yang terjadi.”</i></p> <p><i>“This restaurant already implemented the SOP, I wouldn’t say it was perfect but it works. Maybe it’s not in my hand when I get busy, I can’t control but like always I go back to SOP so I can control what’s happening.”</i></p> <p>Clarisse:</p> <p><i>“...restoran sudah mengimplementasikan SOP dan kami mencoba melakukannya sebanyak yang kami bisa, tetapi itu agak sulit karena kami tidak selalu punya waktu...”</i></p> <p><i>“...the restaurant already implemented the SOP and we try to do it as much as we can but</i></p>

No.	Pertanyaan	Jawaban
		<i>it's kinda difficult because we don't always have time..."</i>
3	<p>Apa perbedaan bekerja dengan SOP dan tanpa SOP?</p> <p><i>What is the different working with SOP and without SOP?</i></p>	<p>Zeina:</p> <p><i>"Saya merasa jika saya bekerja tanpa SOP, saya akan sulit untuk mengatur diri sendiri tetapi karena SOP diberikan kepada saya dan diajarkan kepada saya, saya tahu bagaimana mengatur diri saya sendiri dan apa yang harus diprioritaskan terlebih dahulu sehingga kami harus fokus kepada klien dan hal lain. Jadi SOP itu penting."</i></p> <p><i>"I feel if I work without the SOP, I would find myself hard to organize myself but because SOP was given to me and taught to me, I know how to organize myself and what to prioritize first so we should focus to client and the other stuffs. So SOP is important."</i></p> <p>Clarisse:</p> <p><i>"Suatu hari seperti dimana kami benar-benar malas dan benar-benar sibuk dan kami tidak melakukan SOP maka kamu akan melihat betapa berantakannya itu. Sungguh berantakan seperti jika kami tidak memiliki SOP, karena kami tidak tahu cara bekerja, cara melakukan hal-hal utama sehingga semuanya berantakan. Jika kami memiliki SOP, kami tahu apa yang harus kami lakukan, bagaimana yang harus kami lakukan dan</i></p>

No.	Pertanyaan	Jawaban
		<p><i>dimana kami harus melakukannya. Kami dapat melakukannya dengan benar.”</i></p> <p><i>“One day like where we really lazy and really busy and we don't do the SOP then you will see how messy is it. It's just messy like if we don't have SOP, because we don't know how to work, how to do the things in the main line so it's just all mess. If we have SOP, we know what we have to do, how we have to do and where we have to do it. We are able to do it properly.”</i></p>
4	<p>Menurut Anda apakah penyebab kegagalan implementasi SOP di restoran ini?</p> <p><i>In your opinion, what is the reason behind the failure of implementation SOP in this restaurant?</i></p>	<p>Zeina:</p> <p><i>“Mungkin ada seseorang yang tidak mengikutinya dengan benar atau karena manajer tidak mengajarkan cara yang benar, seperti mengabaikan bagaimana itu harus dilakukan, seperti mereka mengubah SOP di menit terakhir, itu tidak baik karena semua orang akan bingung, semua orang akan melakukan sesuatu dan kemudian itu akan menjadi masalah besar.”</i></p> <p><i>“Maybe there is someone who doesn't follow it right or it was because the manager didn't teach the right way or it just like ignoring how it should be done, like they change the SOP in the last minute, it was not a good idea because everyone will get confuse, everyone will be doing something and then it just gonna be a big problem.”</i></p>

No.	Pertanyaan	Jawaban
		<p>Clarisse:</p> <p><i>“Saya rasa karena manajer tidak memiliki cara yang sama untuk mengelola, ada beberapa manajer yang hanya suka mengandalkan kami, pramusaji diharapkan dapat mengelola semuanya bagaimana itu akan terjadi, mereka (manajer) hanya seperti dibelakang dan melihat-lihat kemudian bertindak seperti baik-baik saja atau tidak, dan ketika itu tidak baik-baik saja mereka akan berteriak tetapi kadang-kadang kami begitu sibuk, kami tidak punya waktu untuk melakukan semuanya, kami perlu manajer untuk melihat dan membantu kami. Pada dasarnya tidak spesifik karena satu manajer, lebih banyak mereka tidak memiliki cara yang sama untuk mengelola, mereka tidak bertindak seperti mereka adalah manajer, ada beberapa manajer yang tidak membantu, tetapi ada beberapa manajer yang membantu kami ketika kami terlambat untuk menyelesaikan pekerjaan.”</i></p> <p><i>“I guess because the manager doesn’t have the same way to manage, there’s some managers they just like counting on us, on the chef de rang they expecting them to manage, everything how it’s going to be, they just have to be like behind and having a look then act like okay that’s alright or no it’s not alright and gonna be shouting but sometimes we are</i></p>

No.	Pertanyaan	Jawaban
		<p><i>so busy, we don't have time to do everything, we need manager to have a look and help us. Basicly not specific because of one manager, it's more they don't have the same way to manage, they don't act like they are manager, there's some managers not helping, but there's some managers helping us when we late to finish the work."</i></p>



2. FOTO RESTORAN



GAMBAR 2. TARTE AU CHOCOLAT



GAMBAR 3. POMME DE TERRE CARAMÉLISÉES



**GAMBAR 4. MANAJER DALAM OPERASIONAL
MAKAN SIANG**



**GAMBAR 5. KARYAWAN DALAM OPERASIONAL
MAKAN SIANG**



GAMBAR 6. TAMPAK KONTER RESTORAN



GAMBAR 7. TAMPAK LUAR RESTORAN



GAMBAR 8. OPERASIONAL RESTORAN



GAMBAR 9. PELAYANAN RESTORAN



GAMBAR 10. DEKORASI RESTORAN



GAMBAR 11. SITUASI OPERASIONAL RESTORAN