

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Sudah berapa lama Anda bekerja di restoran ini?
2. Apa jabatan Anda di restoran ini?
3. Apa saja kegiatan yang Anda lakukan sehari-hari di restoran ini sebelum memulai *shift* Anda?
4. Menurut Anda apa kegiatan yang harus dilakukan sebelum memulai *shift* Anda?
5. Menurut Anda perlukah *briefing* dilakukan sebelum Anda memulai *shift*?
6. Apa yang Anda ketahui mengenai sesi *briefing*?
7. Menurut Anda apa tujuan dari *briefing* dan mengapa *briefing* harus dilaksanakan?
8. Apa saja pembahasan yang terdapat di dalam sesi *briefing* di restoran ini?
9. Berapa kali dalam sehari sebaiknya sesi *briefing* dilakukan? Kapan seharusnya *briefing* itu dilaksanakan?
10. Bagaimana pengaruh *briefing* terhadap kelancaran operasional restoran? Apakah dapat menunjang kelancaran operasional restoran?
11. Adakah hambatan yang Anda rasakan apabila tidak ada sesi *briefing* pada *shift* Anda?
12. Siapa saja yang sebaiknya menghadiri *briefing*?

## Lampiran 2. Wawancara 1

Narasumber : Davi Ramdhoni

Tanggal : 25 Juli 2018

Penulis : Selamat siang, boleh tolong perkenalkan diri Anda?

Narasumber : Saya Davi Ramdhoni, saya bekerja di *Collage Restaurant* di Hotel *Pullman Jakarta Central Park* sebagai *F&B attendant*, kalau normalnya disebut *waiter*.

Penulis : Sudah berapa lama Anda bekerja di restoran ini?

Narasumber : Awalnya saya dari Januari 2014 sampai sekarang, sekitar 3 tahun 6 bulan.

Penulis : Sebelumnya Anda menyebutkan Jabatan Anda di restoran ini *waiter* ya?

Narasumber : Iya, *waiter*.

Penulis : Saya ingin mengetahui apa saja kegiatan yang Anda lakukan sehari-hari di restoran ini sebelum memulai *shift* Anda?

Narasumber : Yang pertama itu kalau sesuai *rules* di hotel kita, biasanya kita ambil *pickup-an napkin* dari *sense* (*sense* itu bergerak dalam bidang *laundry*), kita ambil dari bawah karena restoran kita terletak di atas, lalu kita menyiapkan *mise en-place* seperti *tissue*, tusuk gigi, *salt and pepper*, dan satu lagi kita harus *aware* dengan *prepare napkin*, jadi kalau *napkinnya* kurang kita lipat dulu karena di jam-jam awal biasanya tamu belum banyak yang datang, jadi ada jeda waktu untuk melipat *napkin*.

Penulis : Tapi menurut Anda apa kegiatan yang seharusnya dilakukan sebelum memulai *shift* Anda?

Narasumber : Yang seharusnya sebenarnya sama saja seperti yang saya sebutkan yang seharusnya menyiapkan *mise en-place*, lalu berbagi *job assignment*, seperti di restoran kita ada *section* A, B, dan C sampai D, itu di bagi-bagi.

- Penulis : Di bagi-bagi *job assignment* ya?
- Narasumber : Iya, betul.
- Penulis : Lalu menurut Anda perlukah *briefing* dilakukan sebelum Anda memulai *shift*?
- Narasumber : Kalau untuk memulai, kebetulan di restoran kita *briefingnya* itu dilakukan setelah kedatangan *shift* kedua, dimana *briefingnya* dimulai dari jam tiga sore, jadi kalau dibilang penting untuk memulai, penting, tapi untuk *rules* di perusahaan kita itu *briefingnya* mulai jam tiga. Kenapa dimulai jam tiga, agar *shift* pagi dan *shift* siang bertemu, sehingga *briefingnya* tidak hanya yang tahu *shift* pagi saja tapi *shift* siang juga tahu.
- Penulis : Di antara *shift* ya?
- Narasumber : Iya di antara *shift*, *shift* siang, *middle*, dan pagi.
- Penulis : Lalu menurut Anda apa yang Anda ketahui mengenai sesi *briefing*?
- Narasumber : Kebetulan karena letaknya di jam tiga, jadi kita sudah tahu perjalanan dari pagi seperti apa, kalau ada kekurangan di *breakfast* atau di *lunch* itu bisa di *share*. Dan *briefing* itu fungsinya untuk men-*share* kalau ada kekurangan.
- Penulis : Menurut Anda apa tujuan dari *briefing* dan mengapa *briefing* harus dilaksanakan?
- Narasumber : Tujuan dari *briefing* itu sebenarnya pertemuan di mana *leader* dan bawahan saling bertemu, saling berkomunikasi. Jadi kalau misalkan *leader* kita ada permasalahan dari kekurangan bawahannya, itu bisa di *share* di *briefing* dan sebaliknya, bawahannya sebagai *F&B attendant* atau yang lain juga bisa *share* untuk *improvement* ke depannya seperti apa.
- Penulis : Apa saja pembahasan yang terdapat di dalam sesi *briefing* di restoran ini?
- Narasumber : Kalau untuk pembahasan banyak, jadi misalkan seperti promo baru, lalu ada seperti contoh kecilnya ada *staff* baru atau *trainee* baru itu bisa diperkenalkan lewat *briefing*, dan yang paling penting seperti ada men-*share* tamu-tamu *VIP* yang datang bisa di *share* di

*briefing*, dari nama tamunya dan nomor kamarnya, lalu seperti ada perubahan harga *buffet* kita.

- Penulis : Menurut Anda berapa kali dalam sehari sebaiknya sesi *briefing* dilakukan?
- Narasumber : Bagusnya tidak setiap hari karena di hotel kita di *weekend* itu ramai, sepertinya tidak memungkinkan untuk mengadakan *briefing*. Paling kalau di hari Sabtu dan Minggu ada yang mau di *share* bisa disimpan untuk hari *Senin*. Jadi tidak setiap hari sebenarnya bagus karena jika ada yang ingin disampaikan bisa disimpan dulu untuk ketika ada *briefing*. Seminggu minimal empat hari.
- Penulis : Berarti *briefing* itu sebaiknya dilaksanakan hanya di *weekday*?
- Narasumber : Iya, di *weekday*. Kalau di perusahaan kita seperti itu. Kenapa tidak di *weekend* atau kenapa tidak seminggu saja, karena kalau tidak ada yang dibahas, masa iya mau *briefing*, paling seperti yang saya bilang *briefing* itu tempat dimana kalau ada *share* atau sesuatu yang mau dibahas.
- Penulis : Tapi misalnya kalau di hari Sabtu dan Minggu ada tamu *VIP* datang itu tetap di *share* atau tidak?
- Narasumber : Karena kita selain *briefing* kita ada media grup *whatsapp*, jadi itu bisa melalui grup *whatsapp*. Kalau memang *urgent* harus di *share* paling kita melalui grup *whatsapp* itu. Kalau untuk info detailnya bisa melalui *briefing* lagi di hari selanjutnya.
- Penulis : Menurut Anda bagaimana pengaruh *briefing* terhadap kelancaran operasional restoran?
- Narasumber : Pengaruhnya banyak, misal kita melakukan sesuatu dan *leader* tahu, dengan *briefing* itu kita bisa tahu letak kesalahan kita di mana dan bagaimana cara memperbaikinya, itu manfaat dari *briefing*, karena kalau orang melakukan kesalahan tetapi tidak di kasih tahu, jadi akan tetap melakukan kesalahan yang sama, itulah fungsi *briefing*. Jadi manfaatnya untuk *improvement* untuk menjadi lebih baik.

- Penulis : Jadi *briefing* ini sangat menunjang kelancaran operasional di restoran?
- Narasumber : Iya, sangat.
- Penulis : Adakah hambatan yang Anda rasakan apabila tidak ada sesi *briefing* pada *shift* Anda?
- Narasumber : Hambatannya kalau ada info-info tertentu, *leader* atau siapa pun yang lupa men-*share*, nanti kita yang kena, *sometimes* kalau ada tamu yang tanya tentang info-info ter-*update*, dengan tidak adanya *briefing* jadi kita tidak tahu. Jadi sangat penting sekali.
- Penulis : Berarti kalau tidak ada info *sharing*, takutnya ada kesalahan ya?
- Narasumber : *Miss* komunikasi, karena di dalam *hospitality* itu pertama komunikasi lebih penting. Komunikasi antar partner kerja, dan komunikasi dari *guest* pun itu penting juga, *quality check* dari segi tamu, dan dari segi para pekerja seperti *check-list* pekerjaan apa yang sudah selesai (sistem *check-list*), dan kalau dari segi tamu kita *quality check* dari segi makanan, kepuasan tamu, lalu *ambience*-nya bagaimana, dan dari *quality check* tamu kita bisa dapat *improvement* juga dari tamu apa kekurangannya, itu makanya komunikasi penting di dalam *hospitality*.
- Penulis : Lalu untuk pertanyaan terakhir, siapa saja yang menurut Anda sebaiknya harus menghadiri *briefing*?
- Narasumber : Siapa saja itu, semua *staff* yang ada di *department* itu harusnya, karena kita bekerja di dalam ruang lingkup yang sama dan otomatis semua operasional kita lakukan di tempat itu, jadi kalau misalkan ada satu yang tidak ikut pasti agak kurang informasinya dan sebisa mungkin kalau misalnya ada yang tidak bisa ikut *briefing* kita infokan, seperti lewat media *whatsapp* grup atau grup lainnya, jadi semuanya harus ikut *briefing* kalau bisa.
- Penulis : Saya rasa cukup untuk sesi tanya jawab hari ini, terima kasih atas kesediaan kak Davi telah membantu saya dalam sesi tanya jawab ini.
- Narasumber : Terima kasih.

### Lampiran 3. Wawancara 2

Narasumber : Lutia

Tanggal : 2 Agustus 2018

Penulis : Selamat siang kak.

Narasumber : Iya, selamat siang.

Penulis : Boleh tolong perkenalkan diri Anda?

Narasumber : Baik. Nama saya Lutia.

Penulis : Sudah berapa lama kakak bekerja di restoran ini?

Narasumber : Saya kurang lebih bekerja di restoran ini sekitar 4 tahun.

Penulis : Apa jabatan kakak di restoran ini?

Narasumber : Saya sekarang menjabat sebagai *captain F&B service*.

Penulis : Apa saja kegiatan yang kakak lakukan sehari-hari di restoran ini sebelum memulai *shift*?

Narasumber : Pastinya saya melakukan banyak *preparation* dan saya melihat sekiranya apa yang kurang dari kelengkapan yang ada di restoran ini, dan saya akan memenuhi semua itu, contohnya seperti melengkapi *cutleries*, piring-piring, lalu cek apakah ada lampu lampu yang belum dinyalakan, kemudian musik juga pastinya menjadi *concern* saya di awal ketika saya memulai pekerjaan.

Penulis : Lalu menurut kakak apa kegiatan yang seharusnya dilakukan sebelum memulai *shift*?

Narasumber : Baik, sebelum memulai *shift* pastinya kita ada sesi *morning briefing*.

Penulis : Menurut kakak perlukah *briefing* dilakukan sebelum memulai *shift*?

Narasumber : Pastinya, itu sangat diperlukan.

Penulis : Lalu apa yang kakak ketahui mengenai sesi *briefing*?

Narasumber : Sebetulnya sesi *briefing* itu memang sangat diperlukan karena sesi *briefing* itu kurang lebih sama halnya seperti kita berkomunikasi

antara kami sebagai *leader* kepada bawahan.

Penulis : Menurut kakak apa tujuan dari *briefing* dan mengapa *briefing* harus dilaksanakan?

Narasumber : Baik, sebetulnya ada beberapa hal yang menjadi tujuan dari *briefing* itu sendiri, contohnya kita menyampaikan informasi informasi penting terhadap restoran.

Penulis : Lalu mengapa *briefing* harus dilakukan?

Narasumber : *Briefing* itu sendiri harus dilakukan karena, itu dia kita berkomunikasi kepada bawahan (dari atasan kepada bawahan), itu untuk menyamakan tujuan dari pekerjaan kita sehingga kita sejalan.

Penulis : Apa saja pembahasan yang terdapat di dalam sesi *briefing* di restoran ini?

Narasumber : Pastinya yang tadi saya sampaikan bahwa pentingnya sesi *briefing* itu untuk menyampaikan informasi-informasi penting, contohnya ketika kita ada *complaint*, kita harus *recovery complaint* tersebut ketika operasional itu sendiri berjalan.

Penulis : Lalu berapa kali dalam sehari sebaiknya sesi *briefing* itu dilaksanakan?

Narasumber : Baik, sebaiknya *briefing* itu dilaksanakan satu hari dua kali atau satu *shift* itu dua kali, ketika memulai pekerjaan dan sesudah memulai pekerjaan.

Penulis : Jadi di awal dan di akhir ya?

Narasumber : Di awal dan di akhir.

Penulis : Bagaimana pengaruh *briefing* terhadap kelancaran operasional restoran?

Narasumber : Pastinya sangat berpengaruh, karena adanya komunikasi dalam *briefing* tujuan operasional kita tercapai dengan baik.

Penulis : Jadi *briefing* ini dapat menunjang kelancaran operasional restoran ya?

Narasumber : Iya, tentunya.

Penulis : Adakah hambatan yang kakak rasakan apabila tidak ada sesi

*briefing* pada *shift* kakak?

Narasumber : Tentunya ada. Kalau misalnya tidak ada *briefing*, pastinya kita seperti operasional ini tidak ada tujuan, jadi misalnya nanti kalau kita tidak ada *briefing* segala sesuatunya tidak lancar.

Penulisan : Jadi takutnya ada *miss communication* ya?

Narasumber : Takut ada *miss communication* atau *miss understanding*, *briefing* itu sangat diperlukan.

Penulis : Siapa saja yang sebaiknya menurut kakak untuk menghadiri sesi *briefing*?

Narasumber : Tentunya yang ada pada saat *shift* tersebut. Katakanlah kita ada *morning briefing*, berarti *shift* pagi yang harus datang semua untuk *briefing*.

Penulis : Baik, saya rasa cukup sekian, terima kasih atas kesediaan kakak sudah mau menjadi narasumber saya. Terima kasih banyak ya kak.

Narasumber : Iya, sama-sama. Terima kasih kembali.

### Lampiran 4. Wawancara 3

Narasumber : Bambang Sentoso

Tanggal : 7 Agustus 2018

Narasumber : Selamat siang, nama saya Bambang Sentoso. Saya *incharge* di *Collage Restaurant* di *Pullman Central Park* sebagai *supervisor* restoran.

Penulis : Sudah berapa lama bapak bekerja di restoran ini?

Narasumber : Sampai Agustus itu 1 tahun 2 bulan.

Penulis : Apa jabatan bapak di restoran ini?

Narasumber : *Supervisor Collage Restaurant*.

Penulis : Apa saja kegiatan yang bapak lakukan sehari-hari di restoran ini sebelum memulai *shift* Anda?

Narasumber : Pertama cek *schedule*, *VIP arrival*, cek *buffet area*, isi *daily revenue report* di *white board* dan *job assignment*.

Penulis : Menurut bapak apa kegiatan yang harus dilakukan sebelum memulai *shift* Anda?

Narasumber : Pertama itu *briefing*.

Penulis : Lalu menurut bapak perlukah *briefing* dilakukan sebelum memulai *shift*?

Narasumber : Perlu.

Penulis : Sangat perlu ya pak?

Narasumber : Iya.

Penulis : Apa yang bapak ketahui mengenai sesi *briefing*?

Narasumber : Sesi *briefing* itu, pertama *update promotion*, kemudian cek *VIP arrival*, kemudian *reservation lunch and dinner (cover)*, sama *refresh knowledge menu*,

Penulis : Menurut bapak apa tujuan dari *briefing* dan mengapa *briefing* harus dilaksanakan?

Narasumber : Tujuan dari *briefing*, pertama persiapan sebelum bekerja, jadi *staff-*

nya tahu apa yang harus dilakukan, dan mengingat kembali kepada *staff* apa yang terjadi di restoran, *VIP*, kemudian ada perlu *set up*-an lebih untuk reservasi, kemudian untuk *remind* lagi *promotion* kita di *Collage*, karena kita setiap hari itu berbeda-beda, *promotion* kita di malam seperti *themes*-nya beda-beda.

Penulis : Lalu apa saja pembahasan yang terdapat dalam sesi *briefing* di restoran ini?

Narasumber : Pertama reservasi *lunch and dinner*, kemudian *VIP arrival*, kemudian *DRR (daily revenue report)* kita sudah *achived budget* atau tidak, kita tertinggal berapa, kemudian *knowledge* di menu di *refresh* kembali, mungkin ada beberapa *training*.

Penulis : Berapa kali dalam sehari sebaiknya sesi *briefing* dilakukan, dan kapan seharusnya *briefing* itu dilaksanakan?

Narasumber : Pagi itu satu *short briefing* sebelum bekerja, kemudian untuk *leader*-nya *F&B briefing*, itu *overall dept-head*, kalau di sorenya itu *long briefing*.

Penulis : Bagaimana pengaruh *briefing* terhadap kelancaran operasional restoran? Apakah dapat menunjang kelancaran operasional restoran?

Narasumber : Iya, sangat bermanfaat.

Penulis : Adakah hambatan yang bapak rasakan apabila tidak ada sesi *briefing* pada *shift* bapak?

Narasumber : Iya, ada. Karena *staff* tidak tahu apa yang terjadi di restoran.

Penulis : Lalu siapa saja yang sebaiknya menghadiri *briefing*?

Narasumber : Pertama *leader incharge*, kemudian *staff*, *daily worker*, dan *trainee*.

Penulis : Baik pak, saya rasa cukup untuk sekian, terima kasih atas kesediaan bapak mau membantu saya dalam sesi wawancara ini.

Narasumber : *Thank you*.

Penulis : Terima kasih pak.

## Lampiran 5. Wawancara 4

Narasumber : Ghina

Tanggal : 9 Agustus 2018

Penulis : Selamat siang.

Narasumber : Siang.

Penulis : Boleh tolong perkenalkan dirinya terlebih dahulu?

Narasumber : Nama saya Ghina, saya *daily worker* dari *Collage Pullman* restoran.

Penulis : Sudah berapa lama Anda bekerja di restoran ini?

Narasumber : Kurang lebih 8 bulan.

Penulis : Apa jabatan Anda di restoran ini?

Narasumber : *Daily worker*.

Penulis : Apa saja kegiatan yang Anda lakukan sehari-hari di restoran ini sebelum memulai *shift*?

Narasumber : *Mise en-place*, lalu lipat napkin, lalu lihat *job assignment*.

Penulis : Lalu menurut Anda apa kegiatan yang harus dilakukan sebelum memulai *shift*?

Narasumber : *Briefing*.

Penulis : Menurut Anda perlukah *briefing* dilakukan sebelum Anda memulai *shift*?

Narasumber : Penting sekali.

Penulis : Apa yang Anda ketahui mengenai sesi *briefing*?

Narasumber : Tujuannya itu untuk persiapan sebelum operasional, bisa memecahkan masalah antar *shift*, dan bisa saling *remind* lagi soal *knowledge*.

Penulis : Lalu menurut Anda tujuan dari *briefing* dan mengapa *briefing* harus dilaksanakan?

Narasumber : Perlu, karena sehingga bisa memecahkan masalah juga, dan *remind* lagi soal *knowledge*.

Penulis : Apa saja pembahasan yang terdapat di dalam sesi *briefing* di restoran ini?

Narasumber : Biasanya bahas soal *daily revenue*, lalu *training*, lalu *remind knowledge* juga, lalu *over handle* antar *shift*.

Penulis : Berapa kali dalam sehari sebaiknya sesi *briefing* dilakukan?

Narasumber : Menurut saya per *shift*, dua kali. Jadi *shift* sore dan *shift* pagi.

Penulis : Maksudnya satu *shift* itu satu kali?

Narasumber : Iya, satu *shift* satu kali.

Penulis : Bagaimana pengaruh *briefing* terhadap kelancaran operasional restoran?

Narasumber : Sangat berpengaruh sekali.

Penulis : Apakah dapat menunjang kelancaran operasional restoran?

Narasumber : Sangat menunjang sekali, karena dengan *briefing* kita bisa berkomunikasi antar *shift*, antar *leader* juga.

Penulis : Adakah hambatan yang Anda rasakan apabila tidak ada sesi *briefing* pada *shift* Anda?

Narasumber : Tidak dapat info dari *leader*, lalu *miss* komunikasi juga antar *shift*.

Penulis : Jadi takutnya *miss communication* ya?

Narasumber : Iya.

Penulis : Siapa saja yang sebaiknya menghadiri *briefing*?

Narasumber : *Leader*, semua *staff*, *trainee*, dan juga *DW*.

Penulis : Baik, saya rasa cukup sekian. Terima kasih untuk kesediaannya mau membantu saya dalam sesi wawancara ini.

Narasumber : Iya, sama-sama.

**Lampiran 5.**



• Wawancara 1



Wawancara 2 •



• Wawancara 3



Wawancara 4 •

## Lampiran 6.

