

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Dalam pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang bertema “**Karakteristik dan juga Keterampilan seorang pramusaji di era revolusi industri 4.0 pada hotel The Oberoi Beach Resort Bali**”. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah bagaimana karakteristik dan keterampilan pramusaji di era revolusi industri 4.0.

Daftar Pertanyaan :

1. Apa saja karakteristik seorang pramusaji yang baik ?
2. Di era revolusi industri 4.0, adakah yang berubah mengenai karakteristik pramusaji?
3. Adakah karakteristik khusus yang harus dimiliki oleh seorang pramusaji selain *knowledge*, *skill* dan *attitude* ?
4. Begitu pula dengan keterampilan, keterampilan apa saja yang harus dimiliki oleh seorang pramusaji ?
5. Di zaman serba digital ini, keterampilan tambahan apa saja yang diperlukan sebagai upaya menyesuaikan dengan kebutuhan pasar?
6. Adakah pengaruh yang diberikan dengan adanya penggalian informasi mengenai karakteristik dan keterampilan pramusaji di industri 4.0, terhadap perkembangan industri perhotelan?

Lampiran 2. Hasil Wawancara

Informan 1

Profesi: Ast. Manager *F&B Service*

Tanggapan

1. Karakteristik pramusaji yang baik
 - a. *Knowledge*, tentunya mengenai product secara khusus maupun general dan pengetahuan yang cukup luas, semisalnya ketika berbicara atau berinteraksi dengan tamu. Harus mampu memberikan jawaban-jawaban yang menarik dan nyambung pada intinya.
 - b. Meiliki kemampuan berbahasa asing, untuk bisa berinteraksi dengan tamu tentunya harus memiliki kemampuan dalam berbahasa asing.
 - c. *Skill/keterampilan*, untuk menjadi pramusaji yang baik harus memiliki *basic skill* dalam menyajikan makanan maupun minuman.
 - d. *Attitude*, ketika menghandle tamu, maupun pada saat bekerja dengan tim attitude menjadi point penting dalam keberhasilan kerja. Misalnya datang tepat waktu, berbicara yang sopan dengan senior, memiliki inisiatif dalam bekerja dll.
2. Karakteristik di era 4.0
 - a. Mampu memanfaatkan teknologi seperti komputer, tablet, mesin kasier dan meningkatkan skill untuk mencapai standart yang diinginkan, baik dari segi *service, product* dan *revenue*).
 - b. Effisien : bisa multitasking pada saat *section-section* di sebuah department sedang membutuhkan bantuan (bisa jadi *server, bartender, cashier* dll).
 - c. Effective : meminimalisir penyalahgunaan bahan (semisalnya pada saat membuat minuman, *ingredient* yang dipakai harus sesuai standart, presentasi *productions time* juga harus sesuai standar).
 - d. Tentunya terakhir mampu memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin (*cashier, report (costing)*) tentunya juga dengan sistem yang memadai.
3. Karakteristik selain *knowledge, attitude* dan *skill*
 - e. Mengikuti perkembangan jaman terkait informasi-informasi maupun perkembangan di bidang pariwisata dan perhotelan.

- f. Update atau melek teknologi seperti penggunaan tablet, komputer, mesin kasir.
 - g. Berinisiatif dan beradaptasi mencari hal baru yang mungkin dipakai demi efisiensi dan efektifitas operasional agar mencapai standart yang diinginkan.
4. Keterampilan pramusaji yang baik
- a. Kemampuan dalam bahasa asing (bahasa inggris, prancis dll). Keterampilan ini berfungsi pada saat berkomunikasi langsung dengan tamu agar bisa mengerti apa yang dibutuhkan tamu.
 - b. Memahami *basic skill* dalam menyajikan makanan dan minuman dan sesuai dengan sop dimana ia bekerja.
5. Keterampilan di era 4.0
- a. Bisa mengoperasikan system (*cahsier, report* hasil penjualan), komputer (*Word, Exel, Power Point* (3 *basic* minim yang sering digunakan dalam dunia kerja).
 - b. Bisa mengoperasikan peralatan terbaru (*food prossesing equipment* (*blander, fruit dryer, chiller* dll).
6. Pengaruh dari penelitian ini
- Dengan adanya penelitian ini tentunya dapat memberikan dampak sebagai berikut:
- h. Efektifitas dan efisiensi kerja (pekerja)
 - i. Mengurangi cost (karyawan, food dan baverage productions)
 - j. Menjaga standart (menjamin kecepatan dan ketepatan informasi) email, operating system dll bisa dipakai sebagai media informasi dan controlling.
 - k. *Staff development* (dengan multitasking nantinya staf akan dapat dipekrjakan di bagian tata hidang secara keseluruhan dan ke depannya mereka bisa berkembang menjadi *leader-leader* dengan *full* dan *deep knowledge* di bidangnya).

Informan 2.

Profesi : Training Manager

Tanggapan

1. Karakteristik pramusaji yang baik
 - a. Memiliki *attitude* yang baik : dalam industry perhotelan *attitude* menjadi hal yang penting karena hal-hal seperti *skill*, *knowledge* dll bisa dipelajari pada saat bekerja, pada intinya memiliki kemauan untuk belajar, dan memiliki etos kerja yang tinggi.
 - b. Memiliki *first impression* yang baik, semisalnya pada saat berbicara ketika *interview* dan terlihat smart serta memiliki potensi. Sehingga nantinya pada saat proses adaptasi, penyesuaian dengan lingkungan baru tidak mengalami kesusahan.
 - c. Memiliki rasa peduli yang tinggi, semisalnya pada saat melayani tamu, memahami apa yang dibutuhkan tamu tentunya dengan tulus dari hati.
 - d. *Track record* kerja yang baik, maksudnya dimana sebelumnya bekerja, berapa lama bekerja di tempat sebelumnya yang berujung pada *experience* atau pengalaman kerja yang dimiliki.
2. Karakteristik di era 4.0
 - a. Tidak gaptek atau gagap teknologi, karena di zaman super canggih ini sebagai seorang pramusaji harus sudah siap apabila terdapat perubahan mengenai pelayanan tamu. Sudah siap dalam artian mengoperasikan alat-alat seperti tablet (*taking order*), komputer, mesin kasir dll.
 - b. Tentunya *attitude* yang baik menjadi point penting menjadi seorang pramusaji, karena sepintar apapun seseorang jika tidak dibarengi *attitude* yang baik, semua tidak akan ada manfaatnya.
3. Karakteristik selain *knowledge*, *attitude* dan *skill*
4. Keterampilan pramusaji yang baik
 - a. Bisa membaca gaya tubuh tamu, semisalnya ada tamu yang tidak suka basa basi dan ada yang inginnya cepat-cepat.

- b. Komunikasi, kemampuan dalam berbahasa asing, percaya diri pada saat berbicara dengan tamu agar apa yang diperlukan tamu bisa dimengerti dan dilaksanakan.
 - c. Dapat mengontrol emosi diri sendiri, selalu siap pada saat menghadapi tamu yang memiliki respon maupun kesan yang berbeda-beda.
 - d. Pengetahuan mengenai *product knowledge*, seperti bagaimana sebuah makanan/minuman itu dibuat, apa saja bahan-bahanya dan mungkin bagaimana rasanya.
 - e. *Paring wine*, artinya pada saat tamu memesan stick, pramusaji tau wine apa yang cocok untuk peneman sebuah stick. Dengan begitu tamu akan merasa terbantu untuk menikmati sebuah hidangan secara maksimal.
 - f. *Up selling product*, ini menjadi basic skill lainnya yang harus dimiliki oleh seorang pramusaji. Karena dengan menguasai *up selling product* akan meningkatkan penjualan.
5. Keterampilan di era 4.0
- a. Bisa mengoperasikan alat-alat seperti komputer, tablet (pada saat *taking order*), mesin kasir.
6. Pengaruh dari penelitian ini
- Ada pengaruh yang diberikan dengan adanya penggalan mengenai karakteristik dan keterampilan pada khususnya pada bagian HRD, dapat memberikan sebuah informasi apasih karakteristik dan keterampilan pramusaji di era 4.0. Dan pada bagian HRD pada proses penerimaan karyawan, wawancara, hanya menanyakan mengenai pramusaji secara general. Semisalnya apa saja yang dimaksud dengan mocktail dan cocktail jadi hanya basic yang ditanyakan dan mungkin secara spesifik akan ditanyakan oleh *head department* dari *F&B Service* sendiri.