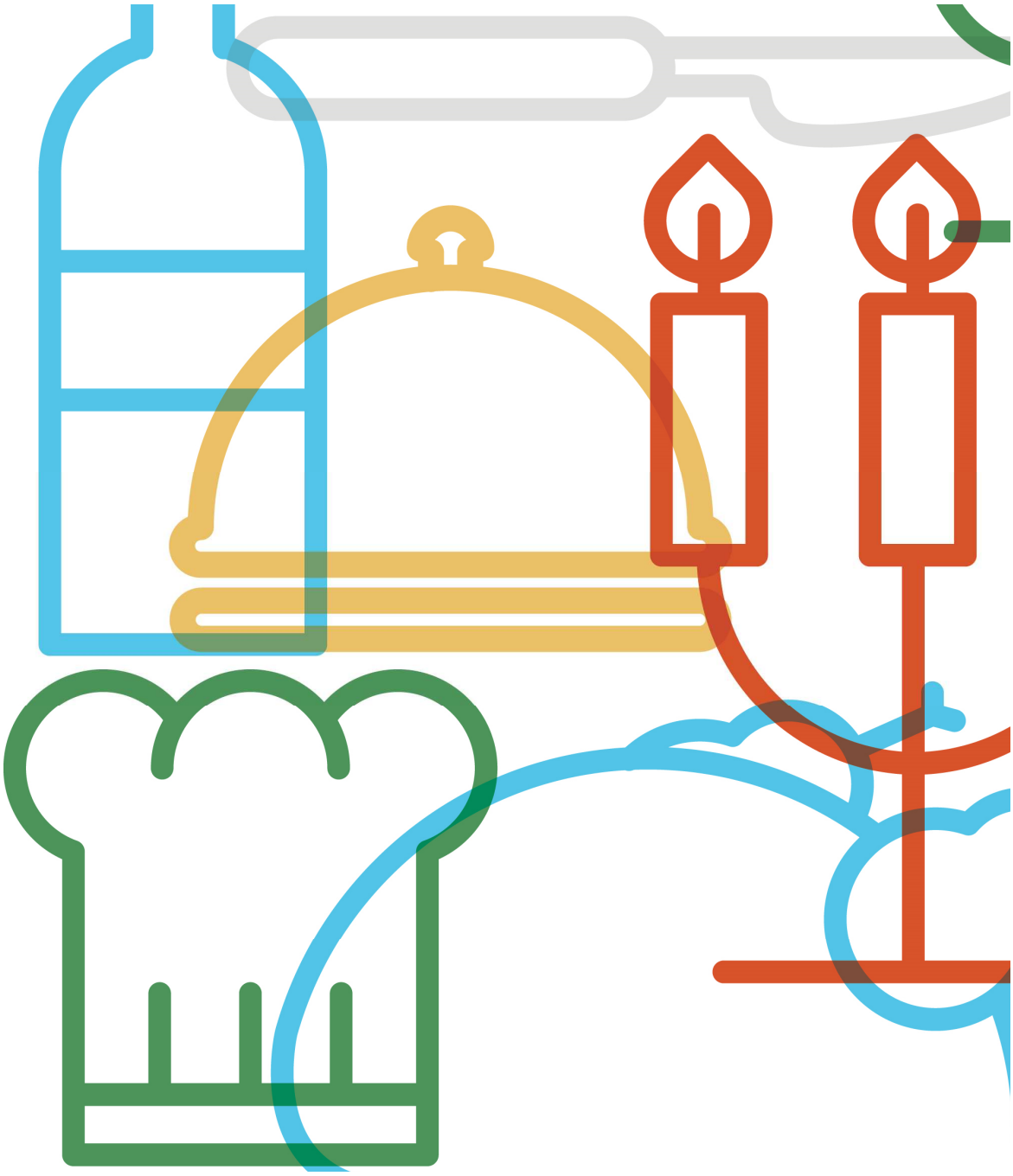

TOU
RISM

RESTAURANT

PANDUAN PELATIHAN RESTORAN DAN VENDOR MAKANAN

TG

Daya Saing Usaha Kecil ASEAN

TOU
RISM
RESTAURANT

Table of Contents

Mengenai C-BED vi

Mengenai Paket Restoran: vi

Pesan kepada Kelompok vii

Sesi 1: Pendahuluan 1

Kegiatan 1A: Saling Berkenalan 1

Sesi 2: Penentuan Harga dan Anggaran 5

Kegiatan 2A: Penentuan Anggaran 5

Kegiatan 2B: Gaji dan Upah 10

Kegiatan 2C: Penentuan Harga 14

Kegiatan 2D: Kontrol Stok 18

Kegiatan 2E: Rencana Tindakkan Pribadi 23

Sesi 3: Manajemen Dapur 27

Kegiatan 3A: Penyimpanan Makanan 27

Kegiatan 3B: Limbah 28

Kegiatan 3C: Pembersihan 29

Kegiatan 3D: Rencana Tindakkan Pribadi 31

Sesi 4: Keamanan dan Kesehatan di Restoran 35

Kegiatan 4A: Kecelakaan di Tempat Kerja 35

Kegiatan 4B: Rencana Tindakkan Pribadi 37

Sesi 5: Tempat Kerja yang Positif dan Ramah Gender 41

Kegiatan 5A: Kondisi Karyawan 41

Kegiatan 5B: Kesetaraan Gender 43

Kegiatan 5C: Rencana Tindakkan Pribadi 45

Sesi 6: Sistem Penghargaan 48

Kegiatan 6A: Perilaku dan Kinerja Karyawan yang Positif 48
Kegiatan 6B: Sistem Penghargaan Bintang 49
Kegiatan 6C: Rencana Tindakkan Pribadi 51

Sesi 7: Mengembangkan Rutinitas 55

Kegiatan 7A: Mencatat Waktu Karyawan 55
Kegiatan 7B: Rencana Tindakkan Pribadi 67

Sesi 8: Layanan Pelanggan 70

Kegiatan 8A: Keterampilan Melayani Pelanggan 70
Kegiatan 8B: Melayani Orang dengan Kebutuhan Khusus 74
Kegiatan 8C: Rencana Tindakkan Pribadi 75

Sesi 9: Rencana Tindakkan Prioritas 79

Kegiatan 9A: Tindakkan Prioritas 79

Lampiran 1: Flipcharts 84

Flipchart untuk Kegiatan 2C 84

Mengenai C-BED

Community-Based Enterprise Development (C-BED) adalah program pelatihan inovatif yang rendah biaya yang dirancang oleh International Labour Organization (ILO) untuk mendukung pengembangan keterampilan dan pemberdayaan masyarakat lokal guna meningkatkan mata pencaharian, produktivitas dan kondisi kerja.

C-BED merupakan pendekatan pelatihan yang unik sebagai sebuah program yang dibangun di atas kegiatan *peer-to-peer*, kegiatan ini merupakan kegiatan berdasarkan metode belajar yang tidak membutuhkan peran guru, ahli, atau konsultan eksternal yang memiliki keahlian khusus di bidang keterampilan yang hendak dikembangkan. Sebaliknya, peserta C-BED bekerja bersama melalui serangkaian kegiatan dan diskusi yang hanya dipandu dengan instruksi yang mengandung petunjuk untuk setiap langkah yang terdapat di dalam manual pelatihan. Peserta saling berbagi pengetahuan dan pengalaman yang telah mereka miliki. Melalui interaksi inilah, pengetahuan, keterampilan dan kompetensi baru dapat dikembangkan. Dengan cara ini, program ini hanya membutuhkan sedikit biaya, dan dapat menjadi pilihan berkelanjutan bagi setiap organisasi atau komunitas.

Program C-BED mengandung struktur yang terdiri dari dua paket pelatihan utama yang dirancang untuk mengembangkan kompetensi untuk mendirikan bisnis dan menjalankan bisnis melalui fokus dalam bidang pemasaran, manajemen finansial, dan perencanaan kegiatan. Paket pelatihan ini berjudul C-BED untuk Calon Wirausahawan (C-BED for Aspiring Entrepreneurs) dan C-BED untuk Operator Usaha Kecil (C-BED for Small Business Operators). Selain itu, sejumlah alat untuk menguatkan kompetensi bisnis dan meingkatkan keterampilan untuk sektor tertentu terus dikembangkan. Paket ini dapat diterapkan baik sebagai pelatihan tersendiri atau dalam format modular yang terintegrasi dalam program yang sudah ada.

Mengenai Paket Restoran:

Paket Pelatihan:

Paket restoran sebaiknya digunakan untuk membantu calon pemilik dan para pemilik restoran untuk memulai dan meningkatkan bisnis mereka. Paket ini berfokus pada prinsip bisnis utama untuk membangun dari apa yang sudah diketahui oleh para peserta dari pengalaman mereka dalam mengelola restoran dan membantu mereka untuk belajar lebih banyak lagi. Paket ini juga dapat dibangun dari pembelajaran dalam alat C-BED yang lainnya seperti SBO atau AE. Peserta membawa pengalaman yang telah diperoleh dan membagikannya dan di akhir

pelatihan akan membawa pulang rencana tindakkan prioritas (setidaknya 3 tindakkan untuk memperkenalkan perbaikkan pada bisnis mereka). Pada akhir pelatihan, peserta akan telah:

- Memperoleh pengetahuan mengenai pengembangan restoran yang lebih meningkat dan maju
- Menguatkan kompetensi yang penting untuk menganalisis prospek kerja atau kondisi kerja yang ada
- Mengokohkan potensi pengembangan usaha
- Mengidentifikasi langkah dan tindakkan untuk meningkatkan bisnis atau memulai ide bisnis
- Membuat keputusan atas tindakkan yang perlu diambil di masa depan
- Mengambil langkah awal dalam merencanakan kolaborasi dan asosiasi yang efektif

Panduan Praktik yang Baik:

Selama hari pelatihan, peserta akan diperkenalkan pada dan menjadi lebih terbiasa untuk menggunakan Panduan Praktik yang Baik / *Good Practice Guide* (GPG), yang di kemudian hari dapat digunakan untuk semakin memajukan pembelajaran mereka dan mendukung mereka dalam mendirikan atau meningkatkan bisnis mereka. GPG mengandung praktik terbaik, alat dan kegiatan tambahan yang melengkapi hal yang telah tercakup dalam pelatihan yang dimaksudkan untuk memberikan dukungan tambahan kepada peserta dalam rangka mendirikan atau meningkatkan bisnis mereka. Latihan ini mungkin memiliki ketergantungan hingga tingkat tertentu terhadap GPG tetapi jika peserta tidak memiliki panduan ini, sesungguhnya hal ini tidak akan menghalangi peserta untuk bergerak maju, jika perlu peserta dapat melewatkan kegiatan tersebut. Jika Anda memukan tanda ini:

Tanda ini berarti Anda harus mengacu kepada Panduan Praktik yang Baik / *Good Practice Guide* guna mendapatkan informasi lebih.

Pesan kepada Kelompok

Pada akhir pelatihan C-BED ini, Anda akan memiliki rencana yang jelas terkait langkah-langkah praktis yang dapat Anda ambil guna memulai atau meningkatkan bisnis Anda. Pemahaman Anda terhadap prinsip dasar dalam menjalankan bisnis akan menjadi jauh lebih kuat dan Anda akan memiliki hubungan awal dengan pihak di komunitas Anda yang berpotensi untuk mendukung atau bekerja sama dengan Anda guna mencapai keberhasilan yang saling menguntungkan di masa depan.

Gaya pelatihan ini berbeda dari pendekatan pendidikan trandisional. Pelatihan ini tidak menyediakan guru, pelatih atau ahli untuk membantu Anda. Sebaliknya, Anda akan bekerja sama dalam kelompok untuk mengikuti instruksi sederhana yang menjabarkan langkah demi langkah yang perlu diterapkan dalam melaksanakan diskusi dan kegiatan yang terdapat dalam panduan pelatihan Anda. Karena tidak ada pemimpin kelompok, maka seluruh anggota kelompok, secara bergantian, harus membaca dengan lantang informasi dan instruksi kepada anggota yang lain, dan seluruh anggota kelompok berbagi tanggung jawab untuk mengawasi waktu. Pada pelatihan gaya baru ini, kita akan saling belajar dengan saling berbagi ide dan pendapat, keterampilan dan pengalaman. Agar pelatihan ini dapat berhasil, maka seluruh anggota harus ikut serta dalam diskusi.

Anda akan diminta untuk mengisi survey di awal dan akhir pelatihan supaya dapat memahami dampak pelatihan. Informasi ini akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan untuk meningkatkan materi pelatihan dan penyelenggaraan program di masa depan. Beberapa peserta pelatihan mungkin akan dihubungi di masa depan dalam jangka waktu 3, 6 atau 12 bulan setelah pelatihan untuk diminta mengisi survey lainnya guna menyediakan informasi yang dapat digunakan untuk memahami rencana bisnis Anda.

Instruksi dalam panduan pelatihan ini mudah diikuti dan telah disediakan juga durasi waktu untuk setiap langkah. Cermati tanda berikut ini:

Ketika menemukan tanda ini, bacalah dengan lantang

Ketika menemukan tanda ini, Anda membaca instruksi dan mengerjakan kegiatan

Ketika melihat tanda ini, Anda diminta untuk saling berbagi

Tanda ini memberikan perkiraan waktu untuk setiap sesi

Gunakan flipchart sebagaimana dijabarkan pada Lampiran 1, jika Anda tidak memiliki flipchart gunakan kertas tambahan atau Panduan Pelatihan

Sebelum memulai pelatihan, ikuti langkah sederhana berikut ini untuk mempersiapkan pelatihan.

- Isi survey pra pelatihan. Mintalah kepada penyelenggara jika Anda belum mendapatkan salinan atau jika lembar yang Anda miliki telah terisi.
- Bentuk kelompok kecil yang teridiri atas 5-7 orang. Penyelenggara akan memandu Anda mengenai cara terbaik untuk melakukan hal ini.
- Tentukan satu anggota kelompok yang bersedia menjadi 'Pembaca Kelompok' di awal pelatihan. Peran 'Pembaca Kelompok' adalah membaca informasi dan instruksi dengan lantang bagi kelompok. Setiap anggota kelompok yang memiliki kemampuan baca tulis dasar dapat menjadi 'Pembaca Kelompok' dan usahakan agar peran ini dapat dipegang secara bergantian oleh seluruh anggota kelompok selama pelatihan berlangsung.

Seluruh anggota kelompok bertanggung jawab untuk mengawasi waktu tetapi sebaiknya ada satu anggota yang ditunjuk untuk setiap sesi guna memberikan peringatan terkait sisa waktu pada setiap langkah yang sedang di laksanakan. Anda tidak perlu mengikuti saran penggunaan waktu yang diberikan dengan kaku, tetapi Anda harus dapat mengelola waktu sedemikian rupa sehingga keseluruhan waktu pelatihan yang tersedia dapat mencakup seluruh sesi yang telah direncanakan. Jika satu kegiatan memakan waktu lebih lama dari yang disarankan, coba untuk memotong waktu kegiatan yang lain sehingga jumlah total waktu pelatihan tidak berubah, dan alokasi waktu untuk setiap sesi dapat dibuat cukup seimbang.

Seluruh anggota kelompok akan memperoleh panduan pelatihan yang sama. Tugas individual dan kelompok dapat dikerjakan di panduan ini. Kelompok juga dapat mengerjakan kegiatan secara bersama-sama di kerta flipchart apabila tersedia.

Selamat menjalankan pelatihan!

Sesi 1: Pendahuluan

Sesi 1: Pendahuluan

20 Menit

Ikhtisar Sesi

Pada sesi ini Anda akan saling berkenalan dan akan diperkenalkan dengan gaya pelatihan yang digunakan. Pada pelatihan ini Anda akan belajar tanpa kehadiran guru. Anda akan saling membantu dengan cara saling berbagai pengalaman yang berbeda dan mengajukan pertanyaan ketika Anda kesulitan memahami kegiatan tertentu. Anda akan menyelesaikan satu kegiatan tunggal. Tujuan dari sesi ini adalah:

- Menuliskan nama beberapa peserta pelatihan
- Memahami gaya pembelajaran untuk kursus ini, termasuk kegiatan dan kerja kelompok
- Memahami pentingnya berbagi ide dan saran

Kegiatan 1A: Saling Berkenalan

Pada Kegiatan 1A, Anda akan memperkenalkan diri secara singkat sehingga Anda dapat saling berkenalan

20 Menit

1. Setiap peserta memperkenalkan diri dengan menyebutkan:
   - Nama lengkap dan nama panggilan yang hendak digunakan selama sesi
   - Alamat restoran
   - Berapa lama restoran telah berdiri (jika berlaku)
   - Tujuan menghadiri sesi ini dan apa yang hendak Anda peroleh supaya dapat membantu bisnis Anda
2. Setiiap orang membagikan foto, kartu nama atau gambar restoran untuk dilihat peserta yang lain. Tempelkan di dinding atau di tengah meja, atau biarkan peserta yang lain untuk melihatnya di telefon genggam Anda.

3. Isi lembar di bawah ini (jika tidak sekarang, bisa juga di saat jeda dan makan siang)

Pada kegiatan ini Anda telah mengenal satu dengan yang lain, siapa rekan Anda dan sedikit mengenai bisnis mereka.

Tabel 1A: Informasi Peserta

Nama Peserta	Alamat Restoran	Nomor telefon / Alamat email

Sesi 2: Penentuan Harga dan Anggaran

Sesi 2: Penentuan Harga dan Anggaran

45 Menit 2 1

Ikhtisar Sesi

Sesi ini akan memperkenalkan Anda pada teknik dasar pembukuan, penganggaran dan inventarisasi untuk produk dan layanan yang ditawarkan oleh restoran Anda. Anda akan menyelesaikan 5 kegiatan. Tujuan dari sesi ini adalah sebagai berikut:

- Memahami definisi dasar manajemen finansial untuk restoran kecil
- Membuat anggaran operasi
- Mengelola gaji dan upah staf
- Menggunakan teknik dasar untuk kontrol stok
- Menggunakan pendekatan yang sistematis dalam penentuan harga makanan dan mengidentifikasi teknik penentuan harga terbaik.

Sesi 1 GPG membahas legalitas dan lisensi. Bagian ini tidak dibahas pada hari ini tetapi Anda disarankan untuk membaca bagian tersebut di waktu luang Anda.

Kegiatan 2A: Penentuan Anggaran

Pada Kegiatan 2A Anda akan melihat sejumlah definisi dan juga melengkapi latihan pembukuan berdasarkan skenario. Hal ini akan membantu Anda untuk melakukan hal yang sama untuk bisnis Anda.

Membaca definisi berikut ini secara bersama-sama:

- **Neraca keuangan**: Keluaran akhir dari sebuah siklus pembukuan yang melaporkan aset, hutang/*liabilities*, dan kekayaan bersih restoran pada satu

waktu tertentu (umumnya pada akhir bulan). Hal ini juga dikenal dengan sebutan laporan keuangan.

- **Aktiva tetap:** Sumber daya restoran yang nyata, material dalam jumlah, digunakan dalam operasi untuk menghasilkan pendapatan, dan akan menguntungkan restoran untuk lebih dari satu tahun di masa depan.
- **Likuiditas:** Ukuran kemampuan restoran untuk mengubah aset menjadi uang tunai.
- **Aset**: Segala sesuatu yang bernilai yang dimiliki oleh perusahaan (misal, uang tunai, inventori produk, perlengkapan, tanah, dan bangunan).
- **Hutang**: Uang yang perlu dibayarkan pada pihak di luar (misal, jumlah yang perlu dibayarkan pada pemasok, hipotek) dan kepada karyawan (yaitu. Gaji yang sudah seharusnya diberikan tetapi belum dibayarkan kepada staf restoran).
- **Ekuitas pemilik**: Klaim pemilik (perorangan atau kemitraan) terhadap aset restoran.
- **Anggaran operasi**: Rencana terinci yang dikembangkan oleh manajer restoran yang mengindikasikan perkiraan pendapatan dan pengeluaran untuk setiap departemen di dalam restoran.
- **Biaya operasi langsung**: meliputi item yang digunakan secara langsung dalam produksi dan penyediaan makanan, yaitu, gaji juru masak atau pelayan, bahan baku makanan, bumbu makanan, dll.
- **Biaya utilitas/*utility* atau biaya tidak langsung:** meliputi tagihan listrik, air, gas, dll.

30 Menit

1. Kita akan bekerja dalam kelompok untuk melengkapi Tabel 2A dengan membuat anggaran operasi mainan. Baca analisis situasi:

   Budi bertemu dengan penasihat finansialnya / *financial advisor* (FA) untuk berdiskusi mengenai restorannya di Bandung. Berikut adalah percakapan mereka:

   FA: Kita sudah membuat anggaran uang tunai kamu untuk bulan Januari pada saat kita bertemu di awal bulan. Karena sekarang sudah akhir bulan, mari kita hitung anggaran operasional kamu. Seberapa besarkah pemasukkan aktual dari penjualan makanan Anda?
   J: Untuk bulan ini, dan tahun ini hingga saat ini, kami mendapatkan Rp 1,601,000,000. Sebelumnya kami hanya memperkirakan sebesar

Rp1,539,500,000, tetapi tahun ini kami menduga akan menghasilkan sebesar Rp19,472,400,000.

FA: Bagus! Berapa persentase anggarannya?

J: Biaya makanan sebesar 35%, gaji 24%, biaya operasi langsung dan biaya utilitas keduanya sebesar 5%. Perbaikkan hanya dianggarkan sebesar 1%, asuransi 2%, dan sewa sebesar 7%.

FA: apakah perhitungan persentase bulanannya juga sama?

J: Hampir sama. Biaya makanan sebesar 36%, gaji sebesar 23%, biaya umum dan administratif menjadi 3%. Yang lainnya sama.

2. Dalam kelompok yang beranggotakan dua orang, lengkapi Tabel 2A dengan mengikuti langkah berikut ini serta informasi di atas:
   - **Langkah 1**: Masukkan nilai di bagian pemasukkan makanan (Kolom 2)
   - **Langkah 2**: Masukkan persentase pada biaya makanan (Kolom 1)
   - **Langkah 3**: Masukkan persentase pada setiap item dari pengeluaran operasi (Kolom 1)
   - **Langkah 4**: Hitung anggaran untuk bulan dan tahun dengan menggunakan formula pada tebel misal. Pemasukkan makanan dikali persentase biaya makanan = anggaran per bulan (A X B = M)
   - **Langkah 5**: Masukkan angka persentase pada kolom 1 pada bagian pengeluaran operasi dan ikuti langkah 4.
3. Ketika Anda telah melengkapi tebel, bacakan hasil Tabel 2A Anda dengan kelompok dan jelaskan bagaimana Anda mengidentifikasi setiap item.
4. Setelah Anda membahas dalam kelompok lihat GPG sesi 2 untuk membandingkan perhitungan Anda. Catat setiap perbedaan dan bahas apa yang seharusnya Anda lakukan.

Tabel 2A: Anggaran Operasi

Month		January				
	Anggaran %	Anggaran		Aktual		Perhitungan persentase bulanan
		Bulan	Tahun	Bulan	Tahun	%
	1	2	3	4	5	6
Pemasukkan makanan	100	A	A1	a	a1	100
Biaya barang yang dijual:						
Biaya Makanan	B	A*B=M	A1*B=N	a*b=m	a1*b=n	b
Pengeluaran operasi:						
Gaji dan upah	C	A*C	A1*C	a*c	a1*c	c
Pengeluaran operasi langsung	D	A*D	A1*D	a*d	a1*d	d
Biaya utlitas	E	A*E	A1*E	a*e	a1*e	e
Perbaikkan dan pemeliharaan	F	A*F	A1*F	a*f	a1*f	f
Umum dan administratif	G	A*G	A1*G	a*g	a1*g	g
Asuransi	H	A*H	A1*H	a*h	a1*h	h
Sewa	J	A*J	A1*J	a*j	a1*j	j
Pengeluaran operasi total	C+D+E+F+G+H+J=I	A*I=X	A1*I=W	a*i=x	a1*i=w	c+d+e+f+g+h+j=II
Pengeluaran total	Z/A or U/A1	X+M=Z	W+N=U	x+m=z	w+n=u	z/a or u/a1
Laba (sebelum pajak)	T/A or S/A	A-Z=T	A1-U=S	a-z=t	a1-u=s	t/a or s/a

Tabel 2A: Anggaran Operasi

Gulan		Januari				
	Anggaran %	Anggaran		Aktual		Perhitungan persentase bulanan
		Bulan	Tahun	Bulan	Tahun	%
	1	2	3	4	5	6
Pemasukkan makanan						
Biaya barang yang dijual:						
Biaya Makanan						
Pengeluaran operasi:						
Gaji dan upah						
Pengeluaran operasi langsung						
Biaya utlitas						
Perbaikkan dan pemeliharaan						
Umum dan administratif						
Asuransi						
Sewa						
Pengeluaran operasi total						
Pengeluaran total						
Laba (sebelum pajak)						

Pada kegiatan ini, Anda melihat berbagai definisi untuk anggaran dan melengkapi anggaran operasi. Anda akan dapat menggunakan tabel ini untuk melacak uang dalam bisnis Anda.

Kegiatan 2B: Gaji dan Upah

Pada Kegiatan 2B, Anda akan melihat beberapa konsep dasar dan mencermati beberapa definisi. Definisi ini berfokus pada gaji dan upah karena sebagian besar restoran perlu mempekerjakan karyawan. Latihan ini akan membantu Anda menggunakan pendekatan sederhana dan sistematis dalam mengelola keuangan Anda.

Kita akan membaca definisi berikut ini secara bersama-sama:

- **Daftar Gaji/Payroll:** Istilah yang umumnya digunakan untuk mengacu pada gaji dan upah yang dibayarkan pada karyawan restoran
- ***Fixed payroll*:** Jumlah yang restoran bayarkan untuk gaji. Biasanya tidak berubah dari satu periode pembayaran ke periode berikutnya
- ***Variable Payroll*:** Kompensasi yang dibayarkan per jam kepada karyawan. Jumlahnya beragam sesuai dengan perubahan volum/besaran
- **Biaya Reguler per Jam /*Regular Hourly Rate*:** upah per jam yang digunakan untuk menghitung bayaran reguler
- **Biaya Lembaru per Jam/*Overtime Hourly Rate*:** Biaya upah per jam yang digunakan untuk menghitung bayaran lembur

30 Menit

1. Baca analisis situasi berikut ini:
   Budi melanjutkan diskusi mengenai restoran barunya di Bandung dengan penasihat finansialnya. Berikut ini adalah kelanjutan dari percakapan mereka:

   FA: Mari kita bahas rincian daftar gaji kamu. Berapa gaji yang kamu bayarkan ke staf kamu?
   J: Yah, tergantung dari posisinya. Saya menunggu staf yang bertugas menunggu sebesar Rp 68,000 per jam, dan petugas bersih-bersih sebesar Rp 60,000 per jam. Di dapur, koki mendapatkan Rp150,000 per jam, asistennya mendapatkan Rp100,000 per jam, dan asisten dapur mendapatkan Rp135,0000 per jam.
   FA: Apakah itu gaji regulernya?
   J: Ya. Kalau mereka lembur, mereka mendapatkan tambahan 1.5 kali dari gaji reguler untuk setiap jam kerja tambahan yang mereka lakukan.
   FA: Berapa lama staf Anda bekerja dalam bulan ini?

J: Tergantung. Staf dapur bekerja selama 140 jam, tapi pelayan bekerja selama 120 jam dan pembersih bekerja selama 64 jam.

FA: Apakah itu waktu reguler ataukah waktu lembur?

J: Reguler. Pelayan dan asisten dapur menghabiskan 10 jam lembur, koki bekerja 15 jam lembur, asisten koki bekerja 5 jam lembur, dan pembersih tidak mendapatkan jam lembur untuk bulan ini.

FA: Bagus. Mari kita hitung keseluruhan gaji mereka, ditambah dengan tips an pajak layanan, supaya kita tahu berapa jumah yang harus kamu bayarkan untuk bulan ini ke karyawan kamu.

2. Dalam kelompok yang terdiri dari 2 orang, lengkapi Tabel 2B dengan menggunakan langkah-langkah berikut ini:
   - **Langkah 1**: Masukkan biaya upah per jam di Kolom 4
   - **Langkah 2**: Tentukan nilai jam lembur, yang lebih dari pada biaya upah reguler. Masukkan nilai lembur ke Kolom 5
   - **Langkah 3**: Masukkan jumlah jam reguler yang dihabiskan karyawan selama sebulan pada Kolom 6 (4 minggu)
   - **Langkah 4**: Masukkan nilai jam lembur yang dihabiskan oleh karyawan selama sebulan pada Kolom 7 (4 minggu)
   - **Langkah 5**: Hitung gaji dan upah berdasarkan formula yang terdapat pada Kolom 8
   - **Langkah 6**: Hitung tips dan pajak layanan berdasarkan formula yang terdapat pada Kolom 9
   - **Langkah 7**: Hitung jumlah total yang dibayarkan oleh pemberi kerja berdasarkan formula yang terdapat pada Kolom 10
3. Ketika Anda telah melengkapi Tabel 2B, bagikan dokumen dengan kelompok dan jelaskan bagaimana Anda mengidentifikasi setiap item.

Tabel 2B: Contoh Gaji dan Upah

Check No. atau ID No.	Nama karyawan	Posisi	Upah (per jam)		Jam Kerja		Gaji dan upah	Tips dan pajak layanan (proporsional berdasarkan posisi)+	Jumlah total yang dibayarkan pada karyawan
			Reguler	Lembur (1.5 kali upah dasar)	Reguler *	Lembur			
C1	*C2*	*C3*	*C4*	*C5*	*C6*	*C7*	*C8*	*C9*	*C10*
2014004	Anto	Pelayan	D	D*1.5=IV	d	iv	D*d+(IV*iv)	1000*0.05	C8+C9
2014005	Sinta	Pembersih	E	E*1.5=V	e	v	E*e+(V*v)	1000*0.03	C8+C9
2014006	Jaka	Koki	F	F*1.5=VI	f	vi	F*f+(VI*vi)	1000*0.25	C8+C9
2014007	Yanti	Asisten Koki	G	G*1.5=VII	g	vii	G*g+(VII*vii)	1000*0.20	C8+C9
2014008	Slamet	Asisten Dapur	H	H*1.5=VIII	h	viii	H*h+(VIII*viii)	1000*0.16	C8+C9

* Periode kerja standar adalah 40 jam per minggu (8 jam per hari) dengan 1 jam untuk makan siang, dihitung selama 4 minggu misal. 8-1= 7; 5*7 = 35 jam; 35*4 = 140 + Identifikasi jumlah total tips dan layanan dibagi sesuai dengan formula yang ditentukan. Hal ini dapat didasarkan pada pembagian yang setara, lama kerja, posisi di organisasi Anda.

Tabel 2B: Gaji dan Upah

Check no. or ID no.	Nama karyawan	Posisi	Upah (per jam)		Jam Kerja		Gaji dan upah	Tips dan pajak layanan (proporsional berdasarkan posisi)+	Jumlah total yang dibayarkan pada karyawan
			Reguler	Lembur (1.5 kali upah dasar)	Reguler *	Lembur			
C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10

Pada kegiatan ini Anda menjajaki beberapa konsep terkait upah dan gaji dan mencatat ke tabel yang dapat Anda gunakan pada bisnis Anda untuk melacak jumlah jam kerja staf Anda dan jumlah yang perlu Anda bayarkan.

Kegiatan 2C: Penentuan Harga

Pada kegiatan ini, Anda akan mencermati penentuan harga. Guna memperkenalkan Anda pada konsep dasar, Anda perlu mencermati beberapa definisi berikut ini dan kemudian mengerjakan latihan singkat guna mengidentifikasi setiap item di dalam konteks bisnis Anda. Latihan ini akan membantu Anda menggunakan pendekatan yang sederhana dan sistematis dalam menentukan harga.

Terdapat sejumlah metode penentuan harga berbeda yang dapat Anda pilih. Berikut adalah pendekatan yang dapat Anda ambil:

- **Metode harga yang masuk akal:** Harga ditentukan berdasarkan keyakinan Anda atas nilai barang atau jasa bagi pelanggan Anda. Hal ini mungkin bukan merupakan cerminan sebenarnya atas kebutuhan dan minat pengunjung Anda dan dapat menyebabkan restoran mengenakan harga yang terlalu mahal atau terlalu murah.
- **Metode harga tertinggi:** Manajer menebak harga tertinggi yang bersedia dibayar oleh pelanggan, kemudian dikurangi sedikit untuk mengantisipasi kesalahan prediksi dan inilah harga yang ditetapkan. Cara ini mengandalkan kemampuan manajer dalam menebak dengan akurat harga yang bersedia dan mampu dibayar oleh pelanggan.
- ***The loss-leader pricing method*:** Dengan menggunakan metode ini, harga menu ditetapkan serendah mungkin (bahkan di bawah biaya produksi) guna menarik tamu yang akan membeli produk lain yang dapat menutupi kekurangan. Contohnya, minuman.
- **Metode penentuan harga intuitif:** Metode ini melibatkan pendugaan sederhana dan segera dilakukan penyesuaian apabila tidak berhasil.
- **Metode tanpa penentuan harga:** Penentuan harga oleh Staf dan juru masak pada metode ini dilakukan dengan sekedar menyebutkan harga di depan tamu. Metode ini biasa dilakukan ketika menu item diganti atau untuk pesanan khusus. Metode ini tidak dianggap sebagai metode penentuan harga yang baik.

25 Menit

1. Baca situasi di bawah ini untuk membantu Anda melengkapi lembar kerja.
2. Budi akan membuka restoran di pusat kota Jakarta. Investasi awalnya di bisnis sebesar Rp 5,000,000,000 dengan Pengembalian Investasi / *Return on Investment* (ROI) sebesar 12%. Ia telah meminjam dari Bank Rakyat Indonesia dengan suku bunga sebesar 12%. Pajak tahunan dan biaya operasinya, masing-masing, sebesar 25% dan Rp 8,000,000,000. Biaya makanan yang dijual adalah 40%, sementara laju pergantian pengunjung untuk setiap bangku (jumlah bangku di restoran) adalah dua kali dalam sehari dan restorannya buka selama 365 hari per tahun. Restoran tersebut memiliki 100 tempat duduk.

3. Lengkapi bagian pertama dari Tabel 2C dengan menggunakan informasi yang telah diberikan.
4. Dengan menggunakan langkah-langkah berikut ini, lengkapi bagian kedua dari Tabel 2C:

- **Langkah1:** Tentukan pemasukkan bersih yang diharapkan dengan mengalikan investasi pemilik dengan pemasukkan yang diharapkan dari investasi pemilik (ROI)
- **Langkah 2:** Tentukan laba sebelum dikurangi pajak dengan membagi pemasukkan bersih yang diharapkan dengan 1 – besar pajak
- **Langkah 3:** Tentukan pengeluaran bunga
- **Langkah 4:** Tentukan biaya operasi
- **Langkah 5:** Tentukan pemasukkan makanan yang diperlukan dengan menambahkan jumlah dari langkah 2-4 dan kemudian membagi jumlah ini dengan 1 – persentase biaya bahan makanan yang diharapkan.
- **Langkah 6:** Tentukan makanan yang akan disajikan dengan mengalikan hari operasi dengan jumlah tempat duduk dikalikan dengan jumlah pergantian tempat duduk dalam sehari
- **Langkah 7:** Tentukan harga yang diperlukan dari rata-rata makanan dengan membagi jumlah pemasukkan makanan total dengan perkiraan jumlah makanan yang akan disajikan.

5. Ketika Anda telah melengkapi Tabel 2C, cermati Flipchart 1 untuk melihat jawaban dari perhitungan.

Tabel 2C: Penentuan Harga

Pertama-tama lengkapi bagian tabel ini dengan informasi yang telah dimiliki:		
Item	Jumlah	Lain-lain
Investasi pemilik	Rp	
Dana yang dipinjam	Rp	
Besar pajak		(%)
Biaya operasi	Rp	
Persentase biaya makanan yang dijual		(%)
Pergantian tempat duduk		Per hari
Hari operasi		Per tahun
Jumlah tempat duduk		Bangku
Ikuti langkah yang dijabarkan di atas untuk melengkapi bagian tabel ini		
Langkah 1	Pendapatan bersih	
Langkah 2	Laba sebelum pajak	
Langkah 3	Pengeluaran bunga (dana yang dipinjam)	
Langkah 4	Biaya operasi	
Langkah 5	Pemasukkan total makanan	
Langkah 6	Makanan yang akan disajikan	
Langkah 7	Harga rata-rata makanan	

Perhitungan rata-rata mengindikasikan bahwa harga penjualan makanan rata-rata dari [Langkah 7], pertama-tama, akan menghasilkan tingkat pemasukkan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan investasi pemilik (laba) dan kemudian akan memenuhi biaya yang diperlukan untuk bunga dan pengeluaran operasi (termasuk biaya penjualan: makanan). Sedikit restoran menetapkan satu harga untuk seluruh makanan, dan banyak restoran menawarkan makanan dengan lebih dari satu periode makan. Contohnya, jika restoran menyajikan makan siang dan makan malam, harga rata-rata untuk kedua periode makan dapat dihitung sebagai beirkut be calculated as follows:

- Hitung pemasukkan per periode makanan dengan mengalikan jumlah pemasukkan makanan total dengan menghitung persentase jumlah total yang dihasilkan pada periode makan tersebut.
- Bagi pemasukkan per periode makan dengan makanan yang dijual per periode makan. Jumlah makanan yang dijual per periode makan dihitung dengan mengalikan hari restoran dioperasikan dengan pergantian pengunjung dikalikan dengan jumlah tempat duduk.

Contoh: Menghitung Harga Rata-Rata Makanan

Permasukkan per periode makan:		
Makan siang:	40% x =	
Makan malam:	60% x =	
Total		
Makanan yang dijual per periode makan:		
Makan siang:	=	
Makan malam:	=	
Harga rata-rata makanan berdasarkan periode makan		
Makan siang:	=	
Makan malam:	=	

Pada kegiatan ini Anda mencermati penentuan harga. Anda telah mencermati berbagai metode penentuan harga sebelum melaksanakan latihan untuk menentukan biaya makanan dan berapa harga yang sebaiknya dikenakan guna menutupi biaya restoran.

Kegiatan 2D: Kontrol Stok

Pada kegiatan ini Anda akan mencermati kontrol stok. Untuk memperkenalkan Anda pada konsep dasar, Anda akan mencermati beberapa definisi dan kemudian melakukan latihan singkat untuk mengidentifikasi setiap item di dalam konteks bisnis Anda. Anda mungkin telah melakukan beberapa atau bagian dari cara ini, tetapi latihan ini akan membantu Anda dalam menggunakan praktik terstandar guna memastikan digunakannya pendekatan sistematis terhadap manajemen finansial bisnis Anda.

Menerapkan kontrol stok di dapur Anda adalah proses langkah demi langkah. Ini merupakkan proses yang penting, dimana sebagian bisnis menanggapi dengan lebih serius dari yang lainnya. Setiap bisnis harus berusaha untuk mengontrol stok di dapur mereka.

25 Menit

Baca analisis situasi di bawah ini untuk membantu Anda menyelesaikan latihan ini:

Budi melanjutkan pertemuannya dengan penasihat finansialnya. Berikut ini adalah percakapan mereka:

J: Saya baru saja memperkenalkan makanan baru di restoran – ayam goring. Menurut Anda apakah makanan ini akan sukses?

FA: Mungkin – tergantung dari cara Anda mengendalikan stok.

J: Yah, ini kan makanan dari ayam, jadi sebagian besar penjualan akan terkait dengan stok daging. Saya juga menyajikan salad bersama dengan ayam jadi masakkan tersebut tidak hanya terdiri dari daging saja. Masakkan tersebut terdiri atas daging ayam 250-gram dengan sedikit selada sekitar setengah dari porsi ayam.

FA: Berapa harga ayam belakangan ini?

J: Sekitar Rp100,000 per kilo di pasar. Selada seharga Rp 10,000 per kilo, dan tomat seharga Rp 20,000 per kilo.

FA: Apakah Anda melakukan interval stok di minggu ini?

J: Ya, kurang lebih seperti ini:

Contoh: Perhitungan Stok Budi

Item	Stok permulaan	Pembelian			Stok penutupan	Penjualan Aktual Mingguan	Persentase biaya aktual	Stok yang terhitung	Varian
Ayam (kg)	15.50	10.00	8.30	17.20	58%			4.00	4.30
Formula	A	B		C	D=A+B-C	B/D		E	F=D-E

1. Lengkapi Tabel 2D sesuai dengan langkah berikut ini. Mengacu pada instruksi pada tabel untuk mengetahui tempat untuk mengisi jawaban
   - Langkah 1: Menghitung biaya setiap item dalam resep. Menambahkan biaya setiap bahan (memperhitungkan setiap bahan) akan memberikan biaya total seluruh makanan. Ketika semuanya telah dihitung untuk seluruh item yang ada pada menu, maka Anda dapat menghitung persentase baiay menu Anda (Biaya setiap makanan ÷ harga penjualan total = persentase biaya aktual].
   - Langkah 2: Hitung stok (lihat contoh di atas). Jika keseluruhan tujuan adalah untuk mengetahui persentase biaya menu Anda, Anda perlu mengukurnya dengan menghitung stok bulanan dari item yang terdapat di dapur Anda. Berikut ini adalah empat angka yang diperlukan:
     1. Nilai stok di awal bulan (atau nilai dari akhir bulan sebelumnya): **A**
     2. Total pembelian item makanan yang dibeli dapur Anda: **B**
     3. Nilai stok di akhir bulan: **C**
     4. Total penjualan (dikurangi pajak) dari makanan yang dijual selama bulan tersebut: **D**
     5. Dari angka-angka ini, Anda dapat menghitung persentase biaya aktual dengan menggunakan perhitungan berikut ini:

     A + B – C = E (total nilai stok yang digunakan di dapur), **E / D** = persentase biaya aktual. Jika angka ini lebih besar dari tujuan Anda dari langkah 1, maka dapur menggunakan lebih dari pada biaya menu yang telah dirancang.

Contoh: Biaya Menu

1. Contoh persentase biaya menu (Langkah 1 dari contoh)				
Menu	Bahan	Unit	Rp/unit	Jumlah (Rp) per porsi
Nasi Goreng	Nasi	0.1	2	0.2
	Tomat	1	0.1	0.1
	Daging ayam	0.25	10	2.5
5	← Harga jual	Total biaya setiap masakkan →		2.8
Kesimpulan: sebagaimana perhitungan di langkah 2 menunjukkan bahwa persentase biaya aktual (untuk ayam) lebih dari persentase biaya menu, 58% > 56 % maka kita dapat menyimpulkan bahwa dapur menggunakan lebih banyak dari pada biaya yang telah dirancang untuk menu. Oleh sebab itu, Budi perlu mengurangi jumlah ayam untuk setiap menu, atau ia perlu meningkatkan harga jual di menu.				

Tabel 2D (Langkah 1)

2. Lengkapi sendiri				
Menu	Bahan	Unit	Rp/unit*	Jumlah (Rp) per porsi
	← Harga jual	Biaya total untuk setiap masakkan →		
Persentase biaya				

Tabel 2D (Step 2)

3. Lengkapi perhitungan stok

Item	Stok permulaan	Pembelians	Penjualan	Stok penutupan	Stok yang terhitung	Varian

Kesimpulan:

*Catatan: satu Unit dapat dalam satuan kg, gram, dan buah, sesuai dengan itemnya.

Pada kegiatan ini Anda akan mencermati inventarisasi dan kontrol stok. Hal ini perlu dilakukan dengan cermat oleh restoran dan dilakukan secara teratur setiap bulan/minggu.

Kegiatan 2E: Rencana Tindakkan Pribadi

Pada kegiatan terakhir di sesi ini, Anda akan menentukan tindakkan kongkrit yang diperlukan untuk meningkatkan atau membuat sebuah sistem di restoran Anda. Ingatlah bahwa semua yang telah Anda bahas terkait penentuan anggaran dan harga, luangkan beberapa menit untuk mencatat pemikiran Anda.

10 Menit

1. Setiap peserta menggunakan Tabel 2E: Rencana tindakkan pribadi untuk menuliskan 1-3 perubahan yang hendak Anda buat untuk meningkatkan anggaran dan harga yang digunakan oleh bisnis Anda. Apakah ada peningkatan yang hendak Anda buat berdasarkan apa yang telah Anda pelajari dari kegiatan sebelumnya? Jika demikian, tentukan apa sistem yang akan Anda terapkan atau tingkatkan.
2. Catat cara Anda membuat perubahan tersebut.
3. Catat kapan Anda akan membuat perubahan.
4. Terakhir, nyatakan siapa yang akan bertanggung jawab atas perubahan ini.

Tabel 2E: Rencana Tindakkan Pribadi

Perubahan saya	Bagaimana saya membuat perubahan?	Kapan?	Siapa yang bertanggung jawab?

Anda telah menyelesaikan kegiatan terakhir dari sesi 2. Pada sesi ini Anda mencermati penetapan anggaran dan harga di restoran Anda serta peranan penting dari penentuan keduanya. Ingatlah Anda dapat mengacu pada Sesi 2 dari GPG Anda untuk mendapatkan informasi tambahan.

Sesi 3: Manajemen Dapur

Sesi 3: Manajemen Dapur

55 Menit **3**

Ikhtisar Sesi

Pada sesi ini, Anda akan diperkenalkan pada teknik dasar untuk menyimpan seluruh jenis item makanan dengan aman. Anda akan melengkapi 4 kegiatan. Tujuan dari sesi ini adalah untuk:

- Memahami alat di balik penyimpanan makanan yang aman
- Membedakan jenis makanan yang berbeda
- Mencermati pendinginan makanan yang aman
- Mengidentifikasi dan mengelola bentuk limbah yang berbeda
- Memahami manfaat jadwal pembersihan dapur yang teratur

Kegiatan 3A: Penyimpanan Makanan

Pada kegiatan ini Anda akan berdiskusi mengenai cara penyimpanan item makanan saat ini dan bagaimana seharusnya makanan tersebut disimpan

15 Menit

1. Di dalam kelompok, diskusikan bagaimana item makanan pada Tabel 3A disimpan dan kemudian tuliskan bagaimana idealnya seharusnya makanan tersebut disimpan. Anda dapat menuliskan ide Anda di sini atau di Flipchart (jika tersedia)

2. Setelah Anda melengkapi ini, Anda akan meninjau beberapa informasi tambahan ini pada GPG Bagian 3.1 dan buat penyesuaiaan yang diperlukan untuk menjawab tabel ini, bila diperlukan.

Tabel 3A: Penyimpanan makanan

Item makanan	Bagaimana penyimpanan dilakukan di bisnis Anda	Metode yang ideal untuk menyimpan item ini
Daging (sapi, babi)		
Unggas		
Ikan		
Seafood		
Daging kepiting		
Sayuran berdaun		
Sayuran berakar		

Anda telah mencermati cara penyimpanan makanan di restoran Anda serta membahas ide mengenai cara penyimpanan terbaik.

Kegiatan 3B: Limbah

Pada kegiatan ini Anda akan fokus pada limbah yang saat ini sedang dikelola di restoran Anda.

15 Menit

1. Di dalam kelompok, bahas bagaimana jenis limbah yang berbeda pada Tabel 3B dikelola dan tuliskan bagaimana menurut Anda seharusnya limbah tersebut

dikelola. Anda dapat mencatat ide Anda di sini atau menuliskannya di Flipchart (jika tersedia)

2. Ketika Anda telah melengkapi tabel ini, tinjau informasi tambahan yang terdapat pada GPG bagian 3.2 dan buat penyesuaian yang diperlukan pada jawaban Anda yang terdapat di sini, bila dianggap perlu.

Tabel 3B: Mengelola Limbah

	Bagaimana limbah saat ini dikelola di bisnis Anda	Metode yang ideal untuk menyimpan/memisahkan item ini
Sayur mentah		
Daging mentah		
Daging dan sayuran yang telah dimasak		
Minyak masak		
Alkohol		
Bensin		

Pada kegiatan ini Anda mencermati bagaimana restoran Anda saat ini mengelola limbahdan bagaimana cara meningkatkan pengelolaan limbah

Kegiatan 3C: Pembersihan

Pada kegiatan ini Anda akan mencermati rutinitas pembersihan dan cara penggunaannya. Terdapat lebih banyak informasi di Bagian 3.3 pada GPG Anda. GPG menyediakan daftar cek yang meliputi hal berikut ini:

- Item dapur restoran yang perlu dibersihkan selama shift memasak
- Daftar pembersihan dapur restoran harian
- Daftar pembersihan dapur restoran mingguan

- Item dapur restoran yang perlu dibersihkan di setiap akhir shift (Makan pagi, siang, malam)
- Daftar pembersihan dapur restoran bulanan
- Daftar pembersihan/keamanan dapur restoran tahunan

15 Menit

1. Diskusikan rutinitas yang saat ini sedang Anda gunakan untuk menjaga dapur Anda tetap bersih dan higienis
2. Bahas berdasarkan kategori berikut ini:
   - Harian
   - Mingguan
   - Bulanan
   - Tahunan
3. Catat ide Anda dalam Tabel 3C

Tabel 3C: Pembahasan Terkait Rutinitas Pembersihan

Harian
Mingguan
Bulanan
Tahunan

Kegiatan 3D: Rencana Tindakkan Pribadi

Pada kegiatan terakhir di sesi ini, Anda akan memutuskan tindakkan kongkrit untuk meningkatkan sistem keamanan dan kebersihan makanan di restoran Anda. Ingatlah seluruh hal yang telah Anda bahas sejauh ini, luangkan beberapa menit untuk mencatat pemikiran Anda.

10 Menit

1. Setiap kali Anda menggunakan Tabel 3D: Rencana tindakkan pribadi untuk menulis 1-3 perubahan yang hendak Anda buat untuk meningkatkan bisnis Anda. Apakah ada peningkatan yang hendak Anda buat berdasarkan hal yang telah Anda pelajari pada kegiatan sebelumnya? Jika demikian, tentukan apa yang akan Anda terapkan atau tingkatkan.
2. Catat bagaimana Anda kaan membuat perubahan tersebut.
3. Catat kapan Anda akan membuat perubahan.
4. Terakhir, nyatakan siapa yang bertanggung jawab atas perubahan ini.

Tabel 3D: Rencana Tindakkan Pribadi

Perubahan saya	Bagaimana saya membuat perubahan?	Kapan?	Siapa yang bertanggung jawab?

Anda telah melengkapi kegiatan terakhir dari sesi 3. Pada sesi ini Anda mencermati keamanan makanan termasuk peyimpanan makanan dan limbah serta sistem higienis dan kebersihan di restoran Anda dan peranan penting yang dipegang sistem ini, Manajemen dapur dibahas pada Sesi 3 di GPG Anda jika Anda ingin mendapatkan informasi lebih lengkap di kemudian hari.

Sesi 4: Keamanan dan Kesehatan di Restoran

Sesi 4: Keamanan dan Kesehatan di Restoran

40 Menit **4**

Ikhtisar Sesi

Tujuan sesi ini adalah memperkenalkan teknik untuk pertolongan pertama di dapur, perlengkapan perlindung pribadi / *personal protective equipment* (PPE), dan tips keamanan untuk karyawan. Anda akan menyelesaikan 2 kegiatan. Tujuan dari sesi ini adalah sebagai berikut:

- Mengetahui isi perlengkapan P3K
- Memahami penggunaan PPE
- Memahami cara memberikan P3K.

Kegiatan 4A: Kecelakaan di Tempat Kerja

Pada Kegiatan 4A Anda akan mencermati cara menangani kecelakaan di tempat kerja.

30 Menit

1. Dalam kelompok, bahas beberapa ide dan cara menangani kecelakaan di tempat kerja. Apa langkah pencegahan yang sudah Anda buat?
2. Gunakan daftar insiden ini untuk membantu diskusi Anda:
    - Luka bakar di dapur restoran

- Luka irisan dari pisau tajam dan perlengkapan dapur lainnya
- Tepeleset karena cairan yang tumpah dan tertinggal di lantai dapur atau ruang makan
- Terjatuh dan tersandung karena kotak dan item lain yang seharusnya sudah disimpan
- Keracunan makanan
- Terjatuh dari ketinggian ketika tangga belum dipasang dengan tepat
- Terantuk karena lantai yang sudah rusak atau tidka rata (karpet dan ubin)
- Luka sengatan listrik dan luka bakar karena perlengkapan listrik yang rusak

3. Catat ide Anda di Tabel 4A

Tabel 4A: Kecelakaan Tempat Kerja

Pada kegiatan ini Anda mencermati beberapa potensi kecelakaan dan cara menanganinya. Kecelakaan di tempat kerja dapat dikelola untuk mencegah kerusakkan permanen pada orang yang cidera.

Kegiatan 4B: Rencana Tindakkan Pribadi

Pada kegiatan terakhir di sesi ini, Anda akan memutuskan tindakkan kongkrit untuk meningkatkan sistem keamanan dan keamanan tempat kerja di restoran Anda. Ingatlah seluruh hal yang telah Anda bahas sejauh ini, luangkan beberapa menit untuk mencatat pemikiran Anda.

10 Menit

1. Setiap kali Anda menggunakan Tabel 4B: Rencana tindakkan pribadi untuk menulis 1-3 perubahan yang hendak Anda buat untuk meningkatkan bisnis Anda. Apakah ada peningkatan yang hendak Anda buat berdasarkan hal yang telah Anda pelajari pada kegiatan sebelumnya? Jika demikian, tentukan apa yang akan Anda terapkan atau tingkatkan.
2. Catat bagaimana Anda kaan membuat perubahan tersebut.
3. Catat kapan Anda akan membuat perubahan.
4. Terakhir, nyatakan siapa yang bertanggung jawab atas perubahan ini.

Tabel 4B: Rencana Tindakkan Pribadi

Perubahan saya	Bagaimana saya membuat perubahan?	Kapan?	Siapa yang bertanggung jawab?

Anda telah melengkapi kegiatan terakhir dari sesi 4. Pada sesi ini Anda mencermati keamanan di tempat kerja dan membahas dengan rekan And acara menangani berbagai kecelakaan di tempat kerja. Silahkan mengacu pada Sesi 4 di GPG Anda jika Anda ingin mendapatkan informasi lebih lengkap mengenai keamanan di tempat kerja.

Sesi 5: Tempat Kerja yang Positif dan Ramah Gender

Sesi 5: Tempat Kerja yang Positif dan Ramah Gender

35 Menit **5**

Ikhtisar Sesi

Tujuan dari sesi ini adalah untuk memperkenalkan dasar, ide, dan praktik penciptaan tempat kerja yang penuh hormat dan ramah gender. Anda kaan menyelesaikan 3 kegiatan. Tujuan dari kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

- Untuk mengidentifikasi dan menangani masalah umum di tempat kerja yang tidak penuh hormat
- Memahami kebutuhan dasar karyawan
- Mengakui manfaat tempat kerja yang ramah gender
- Mengembangkan strategi untuk menciptakan tempat kerja yang lebih setara gender

Kegiatan 5A: Kondisi Karyawan

Pada Kegiatan 5A Anda akan meninjau penyediaan fasilitas dan kondisi kerja untuk staf

15 Menit

1. Di bawah ini adalah surat pengaduan dari salah satu karyawan Anda. Pembaca untuk kelompok akan membacakan surat ini.

Saya telah bekerja di restoran Anda selama enam bulan dan saya bersyukur telah memperoleh keterampilan yang berharga yang hanya dapat dipelajari dari pengalaman. Namun, pelecehan yang elah saya hadapi tidak dapat ditolerir, dan apabila kondisi di tempat kerja dan kondisi pekerjaan sayat idak diperbaiki, maka Anda dapat menganggap surat ini sebagai surat pengunduran diri saya.

Di ruang staf ada infestasi kecoa yang tidak dapat diberantas meskipun kami telah membersihkan tempat secara menyeluruh, dan cairan pembersih yang kami gunakan berancun sehingga kami perlu mengenakan sarung tangan, yang mana tidak Anda sediakan. Dua loker untuk semua staf untuk menyimpan pakaian dan milik pribadi tidaklah mencukupi, dan kami kelelahan karena tidak memiliki pasokan air minum yang tersedia secara teratur.

Saya telah bekerja lembur selama beberapa minggu, terkadang hanya dengan janji bahwa saya akan menerima kompensasi di kemudian hari – saya belum dibayar untuk jam lembur saya. Selama jeda 15 menit kami, kami tidak punya cukup waktu untuk makan hingga selesai dan dituntut untuk bekerja keras selama 8 jam dalam sehari. Meskipun saya telah bekerja keras selama beberapa bulan ini, ketika saya minta libur di akhir minggu untuk menghadiri pernikahan sepupu saya dua bulan sebelumnya, Anda menolak permintaan saya dengan mengatakan bahwa waktu yang saya minta untuk cuti adalah waktu 'sibuk' restoran.

Saya minta maaf karena telah berterus terang menyatakan rasa tidak puas saya. Tetapi saya tidak dapat mentolerir masalah ini lebih lama lagi. Saya harap Anda dapat menyelesaikan masalah ini.

2. Bahas dalam kelompok, apa masalah umum yang disampaikan oleh karyawan tersebut
3. Bagikan ide Anda terkait cara meningkatkan tempat kerja dan memperlakukan karyawan dengan hormat
4. Jelaskan apa hal yang dapat Anda lakukan dengan lebih baik
5. Catat hasil diskusi di Tabel 5A

Tabel 5A: Tempat Kerja yang Positif

Masalah umum
Perbaikkan

Pada kegiatan ini Anda meninjau surat pengaduan dari anggota staf restoran. Anda kemudian mencermati masalah yang dihadapi anggota staf sebelum membahas apa yang dapat Anda lakukan di tempat kerja Anda dan perbaikkan apa yang dapat Anda terapkan.

Kegiatan 5B: Kesetaraan Gender

Pada Kegiatan 5B Anda akan meninjau beberapa aspek terkait gender dan diskriminasi di tempat kerja. Hal ini membuktikan bahwa menciptakan tempat kerja yang menghormati baik pria dan perempuan berarti bisnis memiliki akses yang lebih baik ke staf yang berbakat dan bermotivasi tinggi.

10 Menit

1. Untuk latihan ini, Anda kaan meninjau rincian kerja dari dua karyawan. Satu karyawan perempuan dan satu karyawan pria.
2. Lihat daftar berikut ini yang meringkas jam kerja, cuti, pelatihan dan status pribadi mereka.

Karyawan Pria	Karyawan Perempuan
Upah: Rp 80,000/jam Jam Kerja Mingguan: 40 Pelatihan: staf penunggu, persiapan makanan, bartending, kasir, stok Cuti melahirkan: 0 days Supervisor: Manajemen pria Status Pernikahan: Menikah Anak: 2	Upah: Rp 65,000/jam Jam Kerja Mingguan: 40 Pelatihan: staf penunggu, persiapan makanan, membersihkan Cuti melahirkan: 0 hari Supervisor: Manajemen pria Status Pernikahan: Menikah Anak: 2

3. Berdasarkan hal yang telah dijabarkan di atas, bahas dalam kelompok cara menciptakan tempat kerja yang lebih ramah gender. Ingatlah bahwa dinamika gender di masyarakat berbeda-beda. Coba pikirkan sesuai dengan konteks Anda.
4. Catat hasil diskusi di Tabel 5B

Tabel 5B: Tempat Kerja yang Ramah Gender

Pada kegiatan ini Anda mencermati penciptaan tempat kerja yang ramah gender di restoran Anda.

Kegiatan 5C: Rencana Tindakkan Pribadi

Pada kegiatan terakhir di sesi ini, Anda akan memutuskan tindakkan kongkrit untuk meningkatkan kesetaraan gender di restoran Anda. Ingatlah seluruh hal yang telah Anda bahas sejauh ini, luangkan beberapa menit untuk mencatat pemikiran Anda.

10 Menit

1. Setiap kali Anda menggunakan Tabel 5C: Rencana tindakkan pribadi untuk menulis 1-3 perubahan yang hendak Anda buat untuk meningkatkan bisnis Anda. Apakah ada peningkatan yang hendak Anda buat berdasarkan hal yang telah Anda pelajari pada kegiatan sebelumnya? Jika demikian, tentukan apa yang akan Anda terapkan atau tingkatkan.
2. Catat bagaimana Anda kaan membuat perubahan tersebut.
3. Catat kapan Anda akan membuat perubahan.
4. Terakhir, nyatakan siapa yang bertanggung jawab atas perubahan ini.

Tabel 5C: Rencana Tindakkan Pribadi

Perubahan Saya	Bagaimana saya akan membuat perubahan?	Kapan?	Siapa yang bertanggung jawab?

Anda telah menyelesaikan kegiatan terakhir dari sesi 5.Pada sesi ini Anda mencermati kesetaraan gender dan membahas dengan rekan dan acara menciptakan tempat kerja yang ramah gender. Hal ini tercakup pada Bagian 5.2 di GPG Anda.

Sesi 6: Sistem penghargaan

Sesi 6: Sistem Penghargaan

35 Menit **5**

Ikhtisar Sesi

Tujuan dari sesi ini adalah untuk memperkenalkan ide pengakuan dan penghargaan di tempat kerja guna mendorong perilaku dan praktik yang baik di antara karyawan. Anda akan menyelesaikan 3 kegiatan. Tujuan dari sesi ini adalah sebagai berikut:

- Memahami nilai pengakuand an penghargaan atas perilaku dan praktik yang baik
- Mengidentifikasi perilaku dan praktik yang Anda harapkan dari karyawan Anda
- Menggunakan metode pengakuan dan penghargaan dengan karyawan Anda
- Memahami dan menggunakan sistem penghargaan bintang

Kegiatan 6A: Perilaku dan Kinerja Karyawan yang Positif

Pada kegiatan ini, Anda akan mencermati contoh perilaku dan kinerja karyawan yang berdampak positif pada tempat kerja.

15 Menit

1. Dalam kelompok, bahas tindakkan dan sikap yang Anda harapkan di tempat kerja dan dukung di staf Anda
2. Catat tindakkan dan sikap ini di Flipchart (jika tersedia) atau tuliskan di tempat di bagian bawah ini (Tabel 6A).
3. Setelah Anda merinci perilaku yang diinginkan, bahas dengan singkat bagaimana cara Anda mengenalid an menunjukkan apresiasi terhadap perilaku ini.

Tabel 6A: Perilaku dan Kinerja Karyawan

Kegiatan 6B: Sistem Penghargaan Bintang

Pada Kegiatan 6B Anda akan mencermati sistem Penghargaan Bintang sebagai metode untuk mengenali dan mengapresiasi perilaku staf yang berkontribusi positif pada tempat kerja.

Bagaimana cara kerjanya? Manajer menyediakan bintang untuk karyawan yang mampu mencapai kegiatan yang positif. Kemudian dihitung jumlahnya dan dikaitkan dengan pemberian bonus atau hari libur. Sikap dan perilaku dapat ditentukan oleh manajer atau bersama dengan staf. Maksimum lima bintang dapat diberikan setiap minggunya. Manajer akan menetukan pemenang bila ada karyawan yang memperoleh jumlah yang sama. Pada akhir bulan, setiap bintang yang diterima karyawan akan dijumlahkan dan karyawan dengan bintang terbanyak akan memperoleh Penghargaan sebagai Karyawan terbaik di Bulan tersebut.

10 Menit

1. Di bawah ini adalah daftar kinerja dan sikap ketika karyawan dalam durasi satu minggu.
2. Baca daftar ini:
3. Bahas bagaimana Anda akan memberikan lima bintang mingguan pada tiga karyawan ini.
4. Catat jawaban Anda di Tabel 6B

Muhammad	Alex	Andi
Tiba tepat waktu setiap hari Mengambil istirahat tambahan selama 10 setiap Senin Pelanggan memberikan pujian di hari Selasa	Terlambat 10 min. di hari Rabu Pelanggan memberikan pujian di hari Kamis Membantu pembongkaran truk stok saat jeda di hari Selasa	Tiba tepat waktu setiap hari Memberikan masukkan konstruktif pada pertemuan tim mingguan Lupa mencuci seragam di hari Kamis

Tabel 6B: Sistem Penghargaan Bintang

Muhammad
Alex
Andi

Pada kegiatan ini Anda telah meninjau sistem penghargaan bintang dan melihat cara memberikan bintang pada karyawan atas perilaku dan kinerja positifnya.

Kegiatan 6C: Rencana Tindakkan Pribadi

Pada kegiatan terakhir di sesi ini, Anda akan memutuskan tindakkan kongkrit untuk menunjukkan penghargaan atas kinerja dan perilaku staf yang berdampak positif pada restoran Anda. Ingatlah seluruh hal yang telah Anda bahas sejauh ini, luangkan beberapa menit untuk mencatat pemikiran Anda.

10 Menit

1. Setiap kali Anda menggunakan Tabel 6C: Rencana tindakkan pribadi untuk menulis 1-3 perubahan yang hendak Anda buat untuk meningkatkan bisnis Anda. Apakah ada peningkatan yang hendak Anda buat berdasarkan hal yang telah Anda pelajari pada kegiatan sebelumnya? Jika demikian, tentukan apa yang akan Anda terapkan atau tingkatkan.
2. Catat bagaimana Anda kaan membuat perubahan tersebut.
3. Catat kapan Anda akan membuat perubahan.
4. Terakhir, nyatakan siapa yang bertanggung jawab atas perubahan ini.

Tabel 6C: Rencana Tindakkan Pribadi

Perubahan saya	Bagaimana saya membuat perubahan?	Kapan?	Siapa yang bertanggung jawab?

Anda telah menyelesaikan kegiatan terakhir dari sesi 6. Pada sesi ini Anda mencermati perilaku dan kinerja positif dari staf Anda dan membahas dengan rekan Ada cara menunjukkan penghargaan pada staf. Lihat GPG bagian 5.3 untuk mendapatkan informasi yang lebih banyak.

Sesi 7: Mengembangkan Rutinitas

Sesi 7: Mengembangkan Rutinitas

30 Mins **6**

Ikthisar Sesi:

Tujuan dari sesi ini adalah menyediakan alat yang dapat berguna untuk Anda ketika melaksanakan tugas administratif. Terutama alat untuk mengelola Staf Anda. Dengan secara teratur mencatat maka akan semakin mudah bagi Anda untuk meningkatkan efisiensi organisasi bisnis Anda. Anda akan menyelesaikan 2 kegiatan. Tujaun sesi ini adalah sebagai berikut:

- Lengkapi kartu waktu karyawan, jadwal kerja mingguan, dan lembar waktu karyawan.
- Pahami komponen setiap alat (misal. Gaji waktu lembur total, waktu reguler total) dan cara menggunakan setiap alat
- Kembangkan rutinitas yang sistematis untuk mengelola biaya karyawan per minggu dan per bulan

Kegiatan 7A: Mencatat Waktu Karyawan

Pada kegiatan ini Anda akan mencermati jam karyawan dan cara mencatat jam karyawan guna menghitung total pembayaran dan memastikan

10 Menit

1. Gunakan jam dan upah per jam untuk menghitung total jam dan total pembayaran untuk setiap jam kerja total dan total pembayaran untuk setiap bagian yang kosong. Lengkapi kartu jam pada Tabel 7A (1).
2. Ketika Anda telah melengkapi kartu jam individual, lanjutkan untuk melengkapi jadwal kerja mingguan dan Salinan lembar jam karyawan milik pemberi kerja di Tabel 7A (2) – (6)

Tabel 7A (1): Kartu Waktu Karyawan

Nama Perusahaan Anda	Kartu Waktu					
Karyawan	Muhammad Bin Rahim			Manajer:	Kelompok 1	
[Alamat rumah]	123 Main Street			Nomer Telefon Karyawan:	+12 3 456 7890	
[Alamat 2]	Bandung, Indonesia			E-mail karyawan:	mbrahim@hotmail.com	
Akhir minggu:	31/12/2015					
Hari	Tanggal	Jam Reguler	Lembur	Sakit	Libur	Total
Senin	25/12/2015	0	0	0	0	
Selasa	26/12/2015	7	0	0	0	
Rabu	27/12/2015	7	0	0	0	
Kamis	28/12/2015	7	0	0	0	
Jumat	29/12/2015	7	1	0	0	
Sabtu	30/12/2015	7	1	0	0	
Minggu	31/12/2015	0	0	0	0	
Total jam						
Upah per jam		Rp 65,0000	Rp 97,500	Rp0.00	Rp0.00	
Total yang dibayarkan		Rp-	Rp-	Rp-	Rp-	Rp-
		Tandatangan karyawan				Tanggal

		Tandatangan manajer				Tanggal

Tabel 7A (2): Kartu Waktu Karyawan

Nama perusahaan Anda	Kartu Waktu					
Karyawan	Anto			Manajer:	Kelompok 2	
[Alamat rumah]	123 Main Street			Nomer Telefon Karyawan:	+12 3 456 7890	
[Alamat 2]	Bandung, Indonesia			E-mail karyawan:	anto@hotmail.com	
Akhir minggu:	31/12/2015					
Hari	Tanggal	Jam Reguler	Lembur	Sakit	Libur	Total
Senin	25/12/2015	6	0	0	0	
Selasa	26/12/2015	6	0	0	0	
Rabu	27/12/2015	0	0	0	0	
Kamis	28/12/2015	0	0	0	0	
Jumat	29/12/2015	6	0	0	0	
Sabtu	30/12/2015	6	1	0	0	
Minggu	31/12/2015	6	1	0	0	
Total jam						
Upah per jam		Rp 68,000	Rp102,000	Rp0.00	Rp0.00	
Total yang dibayarkan		Rp-	Rp-	Rp-	Rp-	Rp-
		Tandatangan karyawan				Tanggal

		Tandatangan manajer				Tanggal

Tabel 7A (3): Kartu Waktu Karyawan

Nama perusahaan Anda	Kartu Waktu					
Karyawan	Andi Susanto			Manajer:	Kelompok 3	
[Alamat rumah]	123 Main Street			Nomer Telefon Karyawan:	+12 3 456 7890	
[Alamat 2]	Bandung, Indonesia			E-mail karyawan:	asusanto@hotmail.com	
Akhir minggu:	31/12/2015					
Hari	Tanggal	Jam Reguler	Lembur	Sakit	Libur	Total
Senin	25/12/2015	0	0	0	0	
Selasa	26/12/2015	0	0	7	0	
Rabu	27/12/2015	0	0	7	0	
Kamis	28/12/2015	7	0	0	0	
Jumat	29/12/2015	7	0	0	0	
Sabtu	30/12/2015	7	0	0	0	
Minggu	31/12/2015	7	1	0	0	
Total jam						
Upah per jam		Rp $65,0000	Rp 97,500	Rp0.00	Rp0.00	
Total yang dibayarkan		Rp-	Rp-	Rp-	Rp-	Rp-
		Tandatangan karyawan				Tanggal

Tabel 7A (4): Kartu Waktu Karyawan

Nama perusahaan Anda	Kartu Waktu					
Karyawan	David Halim			Manajer:	Kelompok 4	
[Alamat rumah]	123 Main Street			Nomer Telefon Karyawan:	+12 3 456 7890	
[Alamat 2]	Bandung, Indonesia			E-mail karyawan:	dhalim@hotmail.com	
Akhir minggu:	31/12/2015					
Hari	Tanggal	Jam Reguler	Lembur	Sakit	Libur	Total
Senin	25/12/2015	0	0	0	0	
Selasa	26/12/2015	0	0	0	0	
Rabu	27/12/2015	0	0	0	0	
Kamis	28/12/2015	5	0	0	0	
Jumat	29/12/2015	5	0	0	0	
Sabtu	30/12/2015	5	0	0	0	
Minggu	31/12/2015	5	0	0	0	
Total jam						
Upah per jam		Rp 75,0000	Rp 112,500	Rp0.00	Rp0.00	
Total yang dibayarkan		Rp-	Rp-	Rp-	Rp-	Rp-
		Tandatangan karyawan				Tanggal

		Tandatangan manajer				Tanggal

Tabel 7A (5): Kartu Waktu Karyawan

Nama perusahaan Anda	Kartu Waktu					
Karyawan	Sinta			Manajer:	Kelompok 5	
[Alamat rumah]	123 Main Street			Nomer Telefon Karyawan:	+12 3 456 7890	
[Alamat 2]	Bandung, Indonesia			E-mail karyawan:	sinta@hotmail.com	
Akhir minggu:	31/12/2015					
Hari	Tanggal	Jam Reguler	Lembur	Sakit	Libur	Total
Senin	25/12/2015	1	0	0	0	
Selasa	26/12/2015	1	0	0	0	
Rabu	27/12/2015	1	0	0	0	
Kamis	28/12/2015	1	0	0	0	
Jumat	29/12/2015	2	0	0	0	
Sabtu	30/12/2015	2	0	0	0	
Minggu	31/12/2015	2	0	0	0	
Total jam						
Upah per jam		Rp 60,000	Rp 90,000	Rp0.00	Rp0.00	
Total yang dibayarkan		Rp-	Rp-	Rp-	Rp-	Rp-
		Tandatangan karyawan				Tanggal

		Tandatangan manajer				Tanggal

Tabel 7A (6): Kartu Waktu Karyawan

Nama perusahaan Anda	Kartu Waktu					
Karyawan	Jaka			Manajer:	Group 6	
[Alamat rumah]	123 Main Street			Nomer Telefon Karyawan:	+12 3 456 7890	
[Alamat 2]	Bandung, Indonesia			E-mail karyawan:	jaka@hotmail.com	
Akhir minggu:	31/12/2015					
Hari	Tanggal	Jam Reguler	Lembur	Sakit	Libur	Total
Senin	25/12/2015	0	0	0	0	
Selasa	26/12/2015	8	0	0	0	
Rabu	27/12/2015	8	0	0	0	
Kamis	28/12/2015	8	0	0	0	
Jumat	29/12/2015	8	2	0	0	
Sabtu	30/12/2015	8	2	0	0	
Minggu	31/12/2015	8	2	0	0	
Total jam						
Upah per jam		Rp 150,000	Rp 225,000	Rp0.00	Rp0.00	
Total yang dibayarkan		Rp-	Rp-	Rp-	Rp-	Rp-
		Tandatangan karyawan				Tanggal
		Tandatangan manajer				Tanggal

Kegiatan 7B: Rencana Tindakkan Pribadi

Pada kegiatan terakhir di sesi ini, Anda akan memutuskan tindakkan kongkrit untuk mengembangkan rutinitas yang berdampak positif pada restoran Anda. Ingatlah seluruh hal yang telah Anda bahas sejauh ini, luangkan beberapa menit untuk mencatat pemikiran Anda.

10 Menit

1. Setiap kali Anda menggunakan Tabel 7B: Rencana tindakkan pribadi untuk menulis 1-3 perubahan yang hendak Anda buat untuk meningkatkan bisnis Anda. Apakah ada peningkatan yang hendak Anda buat berdasarkan hal yang telah Anda pelajari pada kegiatan sebelumnya? Jika demikian, tentukan apa yang akan Anda terapkan atau tingkatkan.
2. Catat bagaimana Anda kaan membuat perubahan tersebut.
3. Catat kapan Anda akan membuat perubahan.
4. Terakhir, nyatakan siapa yang bertanggung jawab atas perubahan ini.

Table 7B: Rencana Tindakkan Pribadi

Perubahan saya	Bagaimana saya membuat perubahan?	Kapan?	Siapa yang bertanggung jawab?

Anda telah menyelesaikan kegiatan terakhir dari sesi 7. Pada sesi ini Anda mencermati rutinitas yang dapat meningkatkan manajemen restoran Anda, terutama yang terfokus pada penggunaan kartu waktu. Anda dapat menemukan informasi lebih bayak tentang pengembangan rutinitas pada bagian 6 di GPG Anda.

Sesi 8: Layanan Pelanggan

Sesi 8: Layanan Pelanggan

45 Menit **7**

Ikhtisar Sesi:

Tujuan dari sesi ini adalah untuk mendapatkan pemahaman terkati layanan pelanggan yang baik. Hal ini meliputi penyediaan layanan pada seluruh pelanggan termasuk individu berkebutuhan khusus. Anda akan membaca beberapa keterampilan yang harus diingat oleh setiap karyawan ketika melayani pelanggan. Ingatlah bahwa pelanggan selalu benar dan layanan yang baik sangat penting. Anda perlu menyelesaikan 3 kegiatan. Tujuan dari sesi ini adalah sebagai berikut:

- Belajar menangani pelanggan di berbagai situasi
- Belajar tetap tenang pada situasi yang sulit dan menantang
- Melayani pelanggan dengan kebutuhan khusus

Kegiatan 8A: Keterampilan Melayani Pelanggan

Pada sesi 8A Anda akan mendapatkan ikhtisar dari keterampilan melayani pelanggan yang paling penting dan Anda akan mencermati cara menangani situasi dimana pelanggan merasa tidak puas.

[5 menit] Beriku tini adalah keterampilan yang penting untuk layanan pelanggan yang baik:

1. **Kesabaran**
   Jika Anda menangani pelanggan setiap hari, pastikan Anda bersikap sabar ketika mereka menyampaikan keluhan. Berikan waktu untuk memahami apa yang diharapkan – pelanggan lebih menyukai pelayanan yang baik dari pada diminta untuk buru-buru.
2. **Perhatian**

Kemampuan untuk mendengar pelanggan sangat penting dalam menyediakan layanan yang baik. Penting untuk memberikan perhatian pada setiap pelanggan satu-persatu dan juga untuk memperhatikan umpan balik yang Anda terima.

3. **Keterampilan komunikasi yang jelas**

   Menyangkut hal yang penting, adalah penting untuk berkomunikasi sejelas mungkin dengan pelanggan Anda. Hal ini dapat mencegah timbulnya kebingungan atau kesalahpahaman. Lebih baik untuk terlalu berhati-hati daripada terlalu percaya diri saat menanggapi pelanggan guna memastikan bahwa Anda yakin akan apa yang hendak Anda sampaikan.

4. **Pengetahuan tentang menu dan layanan**

   Guna membantu pelanggan, Anda perlu mengetahui menu dan layanan dengan sangat baik. Tidak semua orang perlu mengetahui setiap rincian, tetapi karyawan perlu mengetahui sesuatu mengenai setiap sajian yang akan dihidangkan.

5. **Kemampuan untuk menggunakan Bahasa yang positif**

   Ingatlah untuk menggunakan Bahasa yang positif saat berinteraksi dengan pelanggan. Contohnya, tanpa Bahasa yang positif: “Saya tidak bisa mengambilkan item itu sekarang’ dan dengan Bahasa yang positif “Maaf, kami tidak memiliki bahan untuk item tersebut, tetapi saya dapat merekomendasikan alternatifnya untuk Anda."

6. **Keterampilan berakting**

   Keterampilan akting dasar membantu Anda untuk tetap positif dan menyenangkan ketika berinteraksi dengan pelanggan yang menyulitkan. Sering kali, orang kesal karena situasi yang di luar kendali Anda dan penting untuk mempertahankan penampilan yang menyenangkan dan terfokus untuk memberikan pelayanan terbaik ketika berinteraksi dengan pelanggan.

7. **Keterampilan manajemen waktu**

   Anda perlu menyadari ketika Anda tidak dapat membantu pelanggan; jika tidak anda akan membuat-buang waktu Anda serta waktu pelanggan. Jika Anda tidak tahu solusi dari sebuah masalah, cara terbaik untuk mengatasinya adalah untuk mengalihkan pelanggan pada pihak yang tahu solusinya.

8. **Kemampuan membaca pelanggan**

   Cermati dan dengarkan petunjuk halus tentang mood, tingkat kesabaran, kepribadian, dll. Hal ini dapat meningkatkan interaksi Anda dengan pelanggan.

9. **Penampilan yang tenang**

   Karyawan yang paling berbakat dalam melayani pelanggan mengetahui cara untuk bersikap tenang di segala situasi. Para karyawan perlu tetap tenang supaya dapat menyelesaikan masalah untuk pelanggan yang mungkin merasa tidak berdaya menghadapi situasi tersebut.

10. **Kemampuan menangani kejutan**

- Siapa? Anda perlu memiliki orang yang dapat Anda Tanya ketika merasa ragu. Meskipun manajer dapat membantu, harus ada orang lain yang dapat Anda minta bantuannya. Ketahui hal ini sebelum terjadi kejutan, dengan demikian pengetahuan ini dapat membantu Anda mengatasi setiap situasi.
- Apa? Mengetahui apa yang pentig dari sebuah informasi yang perlu disampaikan ketika Anda perlu bantuan untuk mengatasi sebuah masalah adalah cara yang baik untuk memberikan informasi pada pihak yang membantu Anda untuk mengatasi situasi tersebut.
- Bagaimana? Ketika tiba waktunya untuk mencari seseorang untuk membantu Anda, bagaimana cara menghubungi orang tersebut?

11. **Kemampuan menutup**

    Hal ini mengacu pada kemampuan untuk menyelesaikan masalah. Kesediiaan Anda untuk melakuan ini menunjukkan pada pelanggan 3 hal yang sangat penting:
    - Anda peduli untuk melakukan dengan tepat
    - Anda bersedia terus mencoba hingga benar
    - Pelanggan adalah orang yang menentukan hal terbaik
12. **Kesediaan untuk belajar**

    Bersedia untuk meningkatkan dan belajar dari kesalahan adalah hal yang sangat penting untuk memberikan layanan yang lebih baik pada pelanggan.

1. Pembaca kelompok akan membaca scenario berikut ini:

Waktu menunjukkan 15 menit sebelum waktu penutupan restoran, dan seorang pria berjalan masuk, ia basah kuyup karena hujan. Ketika Anda menyapanya dan mengantarnya ke tempat duduk, ia tidak tersenyum maupun menanggapi. Ia memesan menu dan terus-menerus menatap telefonnya. Pesanannya tiba 15 menit kemudian, dan koki mulai membersihkan dapur. Anda mengantarkan pesannanya, ia mencicipinya dan berkata bahwa ini bukan menu yang ia pesan, meskipun Anda merasa yakin itu adalah pesanan yang benar.

2. Bahas cara menangani situasi ini dengan keterampilan melayani yang dijabarkan di atas
3. Tuliskan ide Anda di tempat yang tersedia di Tabel 8A atau di Flipchart.

Tabel 8A: Keterampilan Melayani Pelanggan

Pada kegiatan ini, Anda telah membahas cara menangani situasi yang sulit dengan pelanggan yang sulit seraya memastikan bahwa Anda menggunakan keterampilan yang penting untuk menyediakan layanan pelanggan yang baik.

Kegiatan 8B: Melayani Orang dengan Kebutuhan Khusus

Pada kegiatan ini, Anda akan mencermati cara memastikan restoran Anda dapat diakses oleh orang dengan kebutuhan khusus. Pastikan bahwa Anda dapat melayani seluruh pelanggan guna memastikan kepuasan pelanggan.

Berikut adalah beberapa poin penting terkait layanan yang baik pada orang yang berkebutuhan khusus.

- Sediakan fasilitas untuk mengakomodasi cacat fisik di restoran Anda (misal, jalan masuk yang landai, amar kecil yang dapat diakses orang berkebutuhan khusus).
- Jangan berasumsi atas jenis kecacatan yang dimiliki pelanggan.
- Beberapa kebutuhan khusus tidak kasat mata. Luangkan waktu untuk mencari tahu kebutuhan pelanggan Anda.
- Jika Anda tidak yakin apa yang harus Anda lakukan, Tanya pada pelanggan, "Apa yang bisa saya bantu?"
- Jika Anda tidak dapat memahami apa yang dikatakan seseorang, minta secara sopan pada pelanggan agar bersedia mengulangi sekali lagi.
- Bertanyalah sebelum menawarkan bantuan, jangan langsung berasumsi. Pelanggan dengan kebutuhan khusus tahu kapan mereka butuh bantuan dan bagaimana Anda dapat membantu mereka.
- Cermati pelanggan Anda, tetapi jangan menatap. Bicara langsung kepada pelanggan dengan kebutuhan khusus, bukan kepada penerjemahnya atau orang yang datang bersama mereka.
- Jangan menyentuh atau menyapa hewan pembantu, karena hewan tersebut sedang bekerja dan harus selalu berkonsentrasi.
- Minta izin sebelum menyentuh kursi roda atau perlengkapan apapun.

15 Menit

1. Baca skenario berikut ini:

Restoran Anda mulai penuh ketika seorang perempuan tua dengan kursi roda tiba di restoran Anda dengan putranya. Ia mengenakan alat bantu dengar dan berbicara dengan sangat lambat. Terdapat meja yang kosong di belakang restoran Anda dan meja tersebut berada lebih dekat ke pintu dan sebuah meja dengan satu kursi tersedia di dekat pintu.

2. Bagaimana sebaiknya Anda mengatur tempat duduk pelanggan ini dan cara melayaninya.
3. Catat ide Anda di Tabel 8B atau catat di Flipchart

Tabel 8B: Orang Berkebutuhan Khusus

Kegiatan 8C: Rencana Tindakkan Pribadi

Pada kegiatan terakhir di sesi ini, Anda akan memutuskan tindakkan kongkrit untuk meningkatkan layanan pelanggan yang berdampak positif pada restoran Anda. Ingatlah seluruh hal yang telah Anda bahas sejauh ini, luangkan beberapa menit untuk mencatat pemikiran Anda.

10 Menit

1. Setiap kali Anda menggunakan Tabel 8C: Rencana tindakkan pribadi untuk menulis 1-3 perubahan yang hendak Anda buat untuk meningkatkan bisnis Anda. Apakah ada peningkatan yang hendak Anda buat berdasarkan hal yang telah Anda pelajari pada kegiatan sebelumnya? Jika demikian, tentukan apa yang akan Anda terapkan atau tingkatkan.
2. Catat bagaimana Anda kaan membuat perubahan tersebut.
3. Catat kapan Anda akan membuat perubahan.

4. Terakhir, nyatakan siapa yang bertanggung jawab atas perubahan ini.

Tabel 8C: Rencana Tindakkan Pribadi

Perubahan saya	Bagaimana saya membuat perubahan?	Kapan?	Siapa yang bertanggung jawab?

Anda telah menyelesaikan kegiatan terakhir pada sesi 8. Di sesi ini Anda telah mencermati layanan pelanggan dan berdiskusi dengan rekan Anda cara meningkatkan layanan pelanggan serta cara melayani orang berkebutuhan khusus. Terdapat informasi lebih banyak di Bagian 7 pada GPG Anda.

Anda pasti telah menyadari bahwa Anda belum mencakup seluruh hal di dalam GPG hari ini. Terdapat lebih banyak material di GPG, yang dapat And abaca di rumah yang belum kita bahas pada hari ini. Hal ini meliputi: Sesi 1 yang mencermati lisensi; Sesi 7.2 dan 7.3 mengenai nilai tambah dan informasi keamanan dan kesehatan tambahan pada Sesi 4 tentang kebakaran dan kontrol infestasi. Terdapat juga topic penting yang dapat membantu Anda menjalankan restoran dengan sukses.

Sesi 9: Rencana Tindakkan Prioritas

Sesi 9: Rencana Tindakkan Prioritas

20 Menit

Ikhtisar sesi:

Dengan beban kerja dari pengoperasian usaha kecil, terkadang tidak mudah untuk menerapkan perubahan yang diharapkan. Pada sesi ini, Anda kaan mencermati pekerjaan ayng telah Anda selesaikan selama pelatihan dan membuat rencana tindakkan sederhana untuk meningkatkan bisnis Anda. Anda akan menyelesaikan satu kegiatan the workload that comes with running a small business, it's not always easy to actually implement the changes you would like. In this session you look at the work you completed during this training and create a simple action plan to improve your businesses. You complete a single activity

Kegiatan 9A: Tindakkan Prioritas

Anda akan bekerja selangkah demi selangkah, sesi demi sesi, untuk memprioritaskan tindakkan yang telah Anda tuliskan di sesi sebelumnya.

40 Menit

1. Anda berdiskusi dalam kelompok. Setiap orang menyatkan temuannya dari setiap kegiatan. Anda mulai dari kegiatan pertama.
2. Untuk langkah selanjutnya Anda menggunakan Tabel 9A: Rencana tindakkan prioritas. Secara individual Anda melihat rencana tindakkan yang telah Anda selesaikan untuk setiap sesi dan memilih yang mana yang akan Anda lansanakan terlebih dahulu dan kapan, dalam waktu satu minggu, satu bulan, dua bulan? Tuliskan setidaknya 3 tindakkan [15 menit]
3. Setiap peserta menyampaikan Rencana Tindakkan Prioritas masing-masing dalam kelompok dan berbagi ide terkait prioritas tindakkan yang sebaiknya diubah atau jika tidak perlu diubah karena telah cukup baik. Setiap peserta memiliki waktu 5 menit. [25 menit]

4. Dalam kelompok, Anda dapat menggunakan waktu tambahan untuk memutuskan apakah Anda akan berkumpul kembali, setelah pelatihan, untuk berlatih beberapa kegiatan, seperti penentuan biaya. Anda dapat merencanakan pertemuan secara teratur dan membahas keadaan Anda setelah menerapkan perubahan

Tabel 9A: Rencana Tindakkan Prioritas

Perubahan saya	Bagaimana saya akan membuat perubahan?	Kapan?	Siapa yang bertanggung jawab?

Memprioritaskan tindakkan, kegiatan yang Anda selesaikan di akhir pelatihan adalah langkah yang sangat penting. Langkah ini mendorong Anda untuk menentukan cara menerapkan apa yang telah Anda pelajari di pelatihan ini ke dalam pekerjaan dan tempat tinggal Anda. Anda dapat menggunakan hal ini bersamaan dengan Panduan Pelatihan dan GPG untuk melakukan revisi dan memotivasi diri Anda sendiri untuk mengambil tindakkan.

Ini adalah akhir pelatihan. Anda sekarang dapat melengkapi evaluasi. Dalam beberapa bulan akan ada tindak lanjut.

Lampiran 1: Flipcharts

Lampiran 1: Flipcharts

Tulis informasi ini pada Flipchart sebelum pelatihan dimulai.

Flipchart untuk Kegiatan 2C

1

Langkah 1
- Menentukan penghasilan bersih yang diharapkan
- Investasi pemilik (Rp 5,000,000,000) x ROI yang diharapkan (12%) = Rp 6,000,000,000

Langkah2
- Menentukan Laba sebelum Pajak
- Penghasilan Bersih ÷ (besar pajak) = Rp 6,000,000,000 ÷ (1-0.25) = Rp 8,000,000,000

Langkah 3
- Menentukan pengeluaran bunga (dana yang dipinjam)
- Rp 10,000,000,000 x 0.10 x 1 = Rp 1,000,000,000

Langkah 4
- Menentukan pengeluaran operasional
- Rp 8,000,000,000

Langkah5
- Menentukan Pemasukkan Makanan yang Dibutuhkan
- (Laba sebelum pajak + Pengeluaran bunga + Pengeluaran operasional) ÷ 1-40% = Rp 16,333,330,000

Langkah 6
- Menentukan makanan yang akan disajikan
- Hari Operasi x Jumlah Bangku x Jumlah Pergantian
- 365 x 100 bangku x 2 pergantian = 73,000 hidangan

Langkah 7
- Menentukan harga rata-rata hidangan
- Pemasukkan Total ÷ Hidangan Total = Rp 16,333,330,000 ÷ 73,000 = Rp 223,700

Pada langkah t, ini adalah jumlah hidangan maksimum yang dapat disajikan. Untuk tujuan efikasi, disarankan untuk menggunakan angka rata-rata untuk jumlah bangku berdasarkan cara berikut ini: akhir pekan (Jumat-Minggu), hari kerja (Senin-Kamis), bulan/musim.