



UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (UITM) MACHANG, KELANTAN

TRANSKRIP WAWANCARA BERSAMA

**PUAN SUWARIN JINDA BINTI. ABDULLAH
USAHAWAN RESTORAN**

DISEDIAKAN OLEH:

**AYU FADHLEEN BINTI. ABDULLAH SANI 2022664194
NUR A'IN BINTI. MOHD FAUDZI 2022859262**

**PROJEK INI DIMAJUKAN KEPADA
FAKULTI PENGURUSAN MAKLUMAT CAWANGAN KELANTAN
BAGI MEMENUHI KEPERLUAN KURSUS**

IMR 604 – PENDOKUMENTASIAN SEJARAH LISAN

SEMESTER 05 (OKTOBER 2024 - JANUARI 2025)

**TRANSKRIP WAWANCARA BERSAMA
PUAN SUWARIN JINDA BINTI ABDULLAH
USAHAWAN RESTORAN**

OLEH:

AYU FADHLEEN BINTI. ABDULLAH SANI	2022664194
NUR A'IN BINTI. MOHD FAUDZI	2022859262

**PROJEK INI DIMAJUKAN KEPADA
FAKULTI PENGURUSAN MAKLUMAT
CAWANGAN KELANTAN
BAGI MEMENUHI KEPERLUAN KURSUS**

IMR 604 – PENDOKUMENTASIAN SEJARAH LISAN

SEMESTER 05 (OKTOBER 2024 - JANUARI 2025)

PENGHARGAAN

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, bersyukur kehadiran Ilahi kerana dengan izin dan berkat-Nya, dapatlah kami menyiapkan tugas ini. Kami ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada pensyarah kami iaitu Puan Nurulannisa Binti. Abdullah yang telah banyak memberi bimbingan, ilmu dan sokongan sepanjang perjalanan akademik kami. Tanpa tunjuk ajar dan dorongan yang tidak ternilai daripada anda semua, kami tidak akan berjaya mencapai kejayaan yang kami peroleh hari ini. Terima kasih atas kesabaran dan dedikasi dalam memastikan kami sentiasa berada di landasan yang betul.

Kami juga ingin menyampaikan penghargaan khas kepada Puan Suwarin Jinda Binti Abdullah, seorang wanita inspirasi yang menjadi contoh teladan kepada kami. Ketabahan, kreativiti dan semangat beliau dalam mengusahakan restoran Baan Suwarin Jinda serta kejayaannya dalam mengekalkan keaslian masakan Thai amat menginspirasi kami. Puan Suwarin telah membuktikan bahawa dengan usaha yang gigih dan komitmen yang tinggi, tiada apa yang mustahil untuk dicapai. Terima kasih kerana menjadi sumber inspirasi kepada kami untuk terus berusaha dalam mencapai kejayaan.

Seterusnya, kepada semua kawan-kawan seperjuangan, terima kasih atas sokongan, kerjasama dan persahabatan yang begitu erat sepanjang waktu ini. Kita telah melalui pelbagai cabaran bersama-sama, saling membantu dan memberi semangat antara satu sama lain. Kami amat menghargai setiap detik yang telah kita kongsi dan kami bangga dapat berdiri bersama anda semua dalam perjalanan ini.

Akhir sekali, kami ingin merakamkan penghargaan kepada semua pihak yang telah memberi sokongan, dorongan dan motivasi dalam perjalanan ini. Setiap bantuan yang diberikan, tidak kira besar atau kecil, sangat bermakna dan memberi impak yang besar kepada kejayaan kami. Terima kasih kerana menjadi sumber inspirasi, kekuatan dan kerana sentiasa memberi sokongan yang tidak berbelah bahagi.

ISI KANDUNGAN

ISI KANDUNGAN

TAJUK	MUKA SURAT
PENGHARGAAN.....	i
ISI KANDUNGAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
BIODATA TOKOH.....	iv
BIODATA PENEMUBUAL.....	v
PENGENALAN.....	vi
TRANSKRIP.....	1
Bahagian A : Latar Belakang.....	1
Bahagian B : Sejarah Pendidikan.....	5
Bahagian C : Pengalaman Kerjaya.....	7
Bahagian D : Restoran Baan Suwarin Jinda.....	10
Bahagian F : Menu Baan Suwarin Jinda.....	20
Bahagian G : Cabaran.....	25
Bahagian H : Strategi.....	31
Bahagian I : Sumbangan Kepada Keluarga, Masyarakat dan Negara.....	36
Bahagian J : Harapan.....	42
Soalan Tambahan.....	47
SENARAI ABREVIASI.....	55
SENARAI SINGKATAN.....	56
RUJUKAN KATA.....	57
LAMPIRAN.....	59
LOG WAWANCARA.....	60
DIARI KAJIAN.....	67
Senarai Soalan Sebelum.....	72
Senarai Soalan Baru.....	78
Surat Perjanjian.....	84
Gambar.....	85
Glosari.....	89
Indeks.....	91
Bibliografi.....	93

ABSTRAK

ABSTRAK

TRANSKRIP TEMUBUAL BERSAMA PUAN SUWARIN JINDA BINTI. ABDULLAH MENGENAI BIOGRAFI SEORANG PENGUSAHA RESTAURAN

Puan Suwarin Jinda Binti. Abdullah ialah seorang pengusaha restoran yang berkonsepkan masakan ala Thailand. Restoran ini telah beroperasi selama 7 tahun bermula pada tahun 2017. Restoran beliau bertempat di Jalan Tuan Guru Nik Abdul Aziz, 15150, Bandar Kota Bharu, Kelantan. Restoran Baan Suwarin Jinda ini menarik perhatian ramai dengan masakan pertamanya iaitu 'daging harimau menangis' dan masakan asli Thailand lain yang memukau seperti tomyam, somtam dan pulut mangga. Namun begitu, kata Suwarin, restoran beliau sering menjadi tumpuan pelanggan yang mencari makanan Thailand yang berkualiti dengan cita rasa asli. Restoran tersebut juga mencerminkan suasana Thailand yang santai dan mesra. Tujuan kajian ini dilakukan adalah untuk mengetahui lebih lanjut mengenai cabaran dan strategi yang dihadapi oleh beliau. Puan Suwarin Jinda Binti. Abdullah telah melalui pelbagai ujian dan cabaran sepanjang mengusahakan Restoran Baan Suwarin Jinda. Kisah hidup dan perjalanan kerjaya beliau merupakan sumber inspirasi yang dapat memberi motivasi kepada semua orang.

Kata Kunci : Restoran Baan Suwarin Jinda, Thailand, masakan, makanan, pelanggan

ABSTRACT


TRANSCRIPT OF INTERVIEW WITH PUAN SUWARIN JINDA BINTI. ABDULLAH ON THE BIOGRAPHY OF A RESTAURANT OWNER

Puan Suwarin Jinda Binti Abdullah is a restaurant entrepreneur specializing in Thai cuisine. The restaurant has been operating for 7 years since 2017. It is located at Jalan Tuan Guru Nik Abdul Aziz, 15150, Bandar Kota Bharu, Kelantan. Baan Suwarin Jinda restaurant gained attention with its signature dish, 'daging harimau menangis,' along with other authentic Thai dishes such as tomyam, somtam, and pulut mangga. However, according to Suwarin, her restaurant is often a popular spot for customers seeking high-quality Thai food with an authentic taste. The restaurant also reflects a relaxed and friendly Thai atmosphere. The purpose of this study is to gain deeper insights into the challenges and strategies faced by her. Puan Suwarin Jinda Binti Abdullah has faced numerous trials and challenges throughout her journey in running Baan Suwarin Jinda. Her life story and career journey serve as a source of inspiration and motivation for everyone.

Keywords : Baan Suwarin Jinda restaurant, Thailand, cooking, food, customer

BIODATA TOKOH

BIODATA TOKOH

Nama beserta gambar	 <p>Suwarin Jinda Binti. Abdullah</p>
Nama samaran	Suwarin
Tarikh lahir	
Tempat lahir	Golok, Thailand
Alamat	Kota Bharu, Kelantan
No. Telefon	
Emel	
Jawatan	Pengusaha Restoran Suwarin Jinda
Bidang	Usahawan Restoran

Rujukan 1 : Biodata Tokoh

PENGENALAN

PENGENALAN

Baan Suwarin Jinda merupakan sebuah restoran yang terletak di Kota Bharu, Kelantan yang terkenal dengan masakan asli Thailand. Restoran tersebut dibuka pada tahun 2017 dan menjadi destinasi pilihan bagi peminat masakan Thai. Restoran ini telah menawarkan pelbagai hidangan autentik yang disediakan dengan penuh teliti dan rasa yang mendalam. Antara hidangan yang paling digemari adalah 'daging harimau menangis,' yang menjadi makanan utama restoran ini. Lokasinya yang strategik di Jalan Tuan Guru Nik Abdul Aziz menjadikannya mudah diakses oleh penduduk tempatan dan pelancong.

Pemilik restoran ini dimiliki oleh Puan Suwarin Jinda Binti Abdullah di mana beliau adalah individu di sebalik kejayaan Baan Suwarin Jinda. Beliau dikenali kerana semangatnya yang tinggi dalam mengusahakan perniagaan makanan ini. Beliau berasal dari keluarga yang mempunyai latar belakang dalam bidang masakan iaitu daripada emaknya sendiri. Puan Suwarin mewarisi resipi turun-temurun dan menambah sentuhan peribadi yang menjadikan setiap hidangan di restorannya unik. Tekad dan dedikasi beliau dalam mengekalkan keaslian masakan Thailand telah membantu restoran ini mendapat tempat di hati pelanggan.

Selain itu, Puan Suwarin juga dikenali dengan sikapnya yang mesra dan ramah memberikan suasana yang selesa dan mesra di restoran. Beliau berwawasan dalam mengembangkan perniagaannya dan sentiasa kreatif dalam memperkenalkan menu baharu serta promosi menarik. Walaubagaimanapun, beliau sering menghadapi pelbagai cabaran dalam dunia perniagaan, Puan Suwarin tidak pernah berputus asa, malah menggunakan pengalaman tersebut sebagai motivasi untuk terus maju dan berjaya.

TRANSKRIP

TRANSKRIP

Pengenalan : *rakam sebelum temubual*

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera. Berikut adalah temubual sejarah lisan mengenai latar belakang dan pengalaman hidup seorang tokoh dalam bidang masakan Thailand. Bersama-sama kami ialah Puan Suwarin Jinda Binti Abdullah yang merupakan pemilik Restoran Baan Suwarin Jinda yang beroperasi sejak 2017. Rakaman ini dijalankan pada tarikh **14 Disember 2024**, bertempat di Restoran Baan Suwarin Jinda, Jalan Tuan Guru Nik Abdul Aziz, Kota Bharu, Kelantan. Temubual ini dikendalikan oleh **Ayu Fadhleen Binti. Abdullah Sani** dan **Nur A'in Binti. Mohd Faudzi**. Dengan segala hormatnya, temubual ini dimulakan.

Bahagian A : Latar Belakang

A'in : Bismillahirrahmanirrahim, kita mulakan sesi temubual kita dengan soalan yang pertama. Boleh saya tahu, apakah nama penuh puan?

Puan Suwarin : Nama, Suwarin. Memang nama saya Suwarin Jinda.

Ayu : Binti apa Puan?

Puan Suwarin : Binti Abdullah. Sepatutnya nama ni nama Thailand, tapi *loni* [sekarang] saya kan muallaf jadi guna nama Islam lah.

A'in : Kiranya Puan ada nama Islam lah?

Puan Suwarin : Ada. Nama Nur Farida Aqila.

Ayu : Aqila, “qi” ke “ki”?

Puan Suwarin : Aqilah “qi”.

A'in : Yang kedua. Boleh tak saya tahu berapakah umur Puan?

Puan Suwarin : Umur saya,

A'in : Kiranya tahun ni ya?

Puan Suwarin : Ya, kiranya tahun ni dah.

A'in : Boleh saya tahu dimana tempat kelahiran dan tempat Puan dibesarkan?

Puan Suwarin : Saya lahir orang Thailand, Sungai Golok je.

A'in : Memang dibesarkan dekat Thailand la?

Puan Suwarin : Ya, dekat Thailand.

A'in : Boleh kongsi nama suami Puan?

Puan Suwarin : Nama suami saya,

Ayu : Maaf, Bin apa?

Puan Suwarin : Bin

A'in : Sudah berapa lama Puan tinggal di Kota Bharu dan apa yang Puan suka tentang tempat ini?

Puan Suwarin : Saya duduk di Kota Bharu 25 tahun dah. Saya rasa Kota Bharu ni pun macam tempat saya sendiri dah.

A'in : Dah sehati la (ketawa).

Puan Suwarin : Ya, dah sehati (ketawa).

A'in : Ada apa-apa yang Puan suka tak, macam apa yang membuatkan Puan suka tentang tempat ni?

Puan Suwarin : Maksudnya dekat Kelantan ke?

A'in : Ya, Kelantan.

Puan Suwarin : Saya kena suka sebab anak-anak saya pun lahir dekat Malaysia (ketawa).

A'in : Okay, kita teruskan dengan soalan seterusnya. Apakah nilai terpenting yang Puan pegang dalam kehidupan seharian Puan, maksudnya macam penyemangat Puan?

Puan Suwarin : Bagi saya, saya *mikir* [fikir] satu *jah* [sahaja], kalau kita nak buat apa-apa kita kena buat *sokmo* [selalu], kita tak boleh tunggu sampai kita macam *perfect* [sempurna] baru kita nak buat. Macam contoh lah kita nak buka kedai tapi kita *takdok* [tiada] duit, ada sikit, jadi kita pun tunggu ada duit dulu baru kita *buko* [buka], baru kita nak buat.

A'in : Yelah, selagi tak cuba tak tahu lah kan?

Puan Suwarin : Bagi kak, *takdok* [tiada] tu buat dulu sikit, kita *wak* [buat] dulu wak dulu sikit. Lama-lama benda yang besar akan mari, begitulah.

A'in : Yelah, kena percayakan rezeki Tuhan.

A'in : Okay, untuk seterusnya, siapakah yang memberikan inspirasi dalam hidup Puan?

Puan Suwarin : Inspirasi ni, kalau kira kita kena tengok pada orang *huk* [yang] berjaya. Ramai sebenarnya, macam mak kita ke. Mak kita sendiri pun, macam mana mak ni seorang yang orang susah boleh besarkan kita, walaupun sampai sekarang kita dah besar mak pun tak kaya lagi tapi kita boleh duduk dengan boleh makan. Begitulah, mak usaha, mak boleh buta kita pun boleh buat.

A'in : Apakah minat atau hobi Puan?

Puan Suwarin : Saya sebenarnya suka *masok* [memasak] (ketawa). Saya suka memasak dan saya suka *make* [makan].

A'in : Kiranya buat business ni memang sebab minatlah.

Puan Suwarin : Ya, memang minat masak, suka memasak, suka tengok orang memasak.

A'in : Bila kita buat benda yang kita minat memberi kepuasan begitulah.

A'in : Boleh Puan menceritakan sedikit tentang keluarga Puan?

Puan Suwarin : Sebenarnya saya ni seorang sebelum memulakan kerja, saya seorang *cleaner* [tukang cuci] di hostel pantai.

Ayu : PCB [Pantai Cahaya Bulan] ke Puan, sebab pernah baca kisah Puan?

Puan Suwarin : Ya (ketawa). Kak ni seorang *cleaner* [tukang cuci] dekat situ, tukang penyapu hostel. Kami keluarga yang susah sebab kita tiada rumah, tiada tempat duduk. Kena *tupe* [tumpang] duduk di hostel tu, dia bagi rumah duduk sekeluarga disitu. Kak pun kerja disitu, suami kak pun kerja situ, kak dengan suami kak kerja disitu dua-dua. Maksudnya, jaga hostel la kira. Lepastu, kita ada anak 3 orang. Anak ni koho [makin] besar, kita pun rasa tak boleh kita nak makan dengan gaji 300 (Ringgit Malaysia tiga ratus) begitu

sebulan. Suami kak 800 (Ringgit Malaysia lapan ratus). Bila anak besar, rasa tak cukuplah, duit tak cukup jadi kita kena cari benda lain. Kak pun macam-macam kak cuba sampai boleh buka kedai makan ni. Kebiasaannya jadi tukang masak orang, cuba berniaga kecil-kecil macam jual nasi lemak, jual nasi berlauk sebab kita tiada modal besar. Kita tak boleh jual benda besar-besar jadi kita kena jual benda kecil-kecil. Nak tahu yang mana kita boleh buat dan sesuai dengan kita. Jadi kita cuba, cuba, cuba.

Tapi semua tu kerja dengan orang pun gagal (ketawa) sebab ada jawatan besar pun kedai tutup, berniaga sendiri pun buat nasi berlauk tak jadi, jual nasi lemak pula okay tapi bila modal kita sikitkan jadi kita tak kemana juga berhenti. Kak biasa kerja tu letih, letih nak dapatkan duit tu sebab susah. Pagi jual nasi berlauk, lepas habis sipe [simpan] pukul 1 atau 2 petang tu, pergi jual nasi lemak pula, sampai pukul 9 atau 10 malam balik rumah. Nak boleh tidur tu kadang sampai pukul 3 atau 4 pagi, boleh 1 atau 2 jam, penatlah *tiko* [waktu] tu. Lepastu, biasalah kita tak boleh dah, kita pun fikir nak buat apa pula.

Bahagian B : Sejarah Pendidikan

A'in : Okay, untuk soalan seterusnya saya serahkan kepada rakan saya.

Ayu : Okay Puan, boleh Puan beritahu dimanakah sekolah rendah Puan dahulu?

Puan Suwarin : Saya sekolah dekat Thailand.

Ayu : Nama apa Puan sekolah tu?

Puan Suwarin : Nama sekolah dekat Thailand, macam sekolah kebangsaan jugak lah sebab saya bukan sekolah di Malaysia. Saya ingat lagi, masa mula-mula datang, saya tidak pandai bercakap langsung sebab saya Buddha (agama). Kak muallaf kan jadi masa kenal suami kak tu kak tak pandai cakap Bahasa Melayu pun sebab abe [suami] kak pandai cakap Thailand.

Ayu : Jadinya, suami akak la yang ajar bercakap?

Puan Suwarin : Ya, suami akak.

Ayu : Okay, apa pula nama sekolah menengah Puan dekat Thailand? Adakah di Thailand juga?

Puan Suwarin : Ya, sekolah menengah pun di Thailand.

Ayu : Apakah subjek yang Puan paling minati semasa sekolah menengah?

Puan Suwarin : Minat? Masa sekolah tu banyak la benda kita minatkan, nak jadi orang terkenal, kita pun begitu juga. Nak jadi macam orang berniaga (ketawa).

A'in dan Ayu : Memang Puan minat business lah?

Puan Suwarin : Minat juga. Lepas kak habis sekolah menengah tu kak gi sambung ambil kemahiran tapi ambil bahagian marketing masa tu. Tapi tidaklah tinggi sangat mungkin grad dia macam Kolej Vokasional macam itu lah.

A'in : Kiranya Puan melanjutkan pelajaran Puan di kolej lah ?

Puan Suwarin : Ya begitulah.

Ayu : Seterusnya, apakah khusus-khusus professional lain yang pernah Puan ikuti?

Puan Suwarin : Oh yang ini tidak pernah juga (ketawa). Ini dari pengalaman saya sendiri, saya suka tengok internet.

Ayu : Kiranya Puan belajar sendiri lah?

Puan Suwarin : Ya, saya belajar sendiri. Suka tengok TV [televisyen], suka makan, jadi kita cuba lah.

Ayu : (ketawa) cuba dan rasakan Puan?

Puan Suwarin : Ya, rasa dan cuba sendiri, jadi kita boleh tahu.

Ayu : Siapakah guru atau mentor pendidikan yang paling berpengaruh dalam hidup puan?

Puan Suwarin : Kalau nak dikira, mak kita sendiri lah. Saya dari kecil *napok* [nampak] mak saya suka memasak. Mak saya ni pandai memasak. Dia buat dan jual lauk campur dekat rumah. Semasa kecil saya biasalah menolong dia buat kerja memasak macam tu.

Ayu : Apakah cabaran Puan semasa belajar?

Puan Suwarin : Cabaran dia sebab kita ni orang susah sebab saya memang berasal dari orang yang susah. Semasa sekolah pun saya kena kerja untuk dapatkan duit.

Ayu : Puan kerja dengan suami Puan lah?

Puan Suwarin : Ya, dengan suami.

A'in : Kiranya cabaran utamanya dari segi kewangan ya?

Puan Suwarin : Ya.

Bahagian C : Pengalaman Kerjaya

Ayu : Okay untuk soalan seterusnya saya serahkan kepada kawan saya.

A'in : Saya akan bertanyakan tentang pengalaman kerjaya Puan. Apakah kerjaya pertama Puan setelah tamat pengajian? Seperti kami tahu tadi, sebagai tukang cuci atau cleaner.

Puan Suwarin : Sebelum tu, sebelum kak habis belajar dan duduk di Malaysia, kak biasanya kerja jadi *sales girl* [jurujual wanita] di Phuket, jalan sambil jual. Zaman dulu kita tiada internet online [dalam talian], dulu saya belajar marketing jadi saya pun pergi kerja di satu syarikat jual lah. Zaman dulu kita kena pergi rumah ke rumah, *pehe* [faham] *dok* [tak]? Kita tiada *ngepeng* [iklan] melalui internet. Kita kena pergi rumah ke rumah, dulu kita ada *handphone* [telefon bimbit] je.

A'in : Macam mana Puan dapat idea untuk pekerjaan tu?

Ayu : Idea dari rumah ke rumah tu.

Puan Suwarin : Oh idea tu. Sebab zaman dulu kita tiada sosial media, jadi macam mana nak *wi* [bagi] orang kenal benda tu. Jadi benda tu kita kena pergi *promote* [mempromosikan] sendiri. Nak bagi orang tahu benda ni ada, macam tu.

A'in : Ya, sekarang customer [pelanggan] cari kita.

Puan Suwarin : *Loni* [sekarang] senang, kita duduk je depan kamera, orang pun boleh nampak lebih. Dulu tak boleh.

Ayu : Gi rumah ke rumah baru orang percaya.

Puan Suwarin : Ya, betul tu.

A'in : Siapakah yang memberikan galakkan atau dorongan kepada Puan?

Puan Suwarin : Diri sendiri dimana aku kena buat juga sebab nak tahu kita boleh buat ke tak benda tu. Sebab zaman dulu, kita jual benda ni kita dapat komisyenkan jual semua tu.

A'in : Seterusnya, apakah kemahiran utama yang Puan pelajari dari kerjaya terdahulu?

Ayu : Maksudnya, apa yang Puan dapat dari apa yang Puan buat dulu.

Puan Suwarin : Sabar. Kesabaran tu ada. Sebab kerja dulu penat, kita kena sabar.

Kita gi rumah orang kadang-kadang *tokdey* [tak sempat] masuk rumah lagi orang dah *ambak* [halau] kita. "Siapa yang datang menjual ni?", takut mengganggu dia ke, ini salah satu. Lepastu, satu lagi kalaulah jumpa yang boleh masuk dalam rumah dia, boleh *promote* [mempromosi] barang, macam mana pula kita nak tutup kes bagi mereka beli barang kita. Jadi, kita kena sabar. Kesabaran tu kena ada.

A'in : Selama kerjaya Puan, siapa yang paling menyokong Puan? Maksudnya untuk memulakan pekerjaan tersebut?

Puan Suwarin : Dulu ke? Bagi saya, keluargalah. Sebab macam kak cakap, kami ni orang susah. Bila kita habis belajar je kita kena kerja sebab nak cari duit, macam itu lah.

A'in : Kiranya, masa tu keluarga Puan je yang ada? Tiada orang luar lah?

Puan Suwarin : Ya, keluarga je tiada orang lain. Bila habis belajar ni, macam mana nak kerja nak cari duit sebab nak tolong mak sebab adik-adik duk tengah belajar ada lagi.

A'in : Apakah pengalaman kerja paling memberi impak kepada kemahiran kepimpinan Puan? Maksudnya, kan Puan beritahu Puan pernah kerja sebagai *cleaner* [tukang cuci] Apakah pekerjaan Puan yang paling memberi impak?

Puan Suwarin : Sebab saya ni cabaran untuk kerja ni tidak banyak sangat.

A'in : Kerja yang paling bagi *effect* [kesan] kepada Puan.

Puan Suwarin : Berniaga ni lah? Bila kak mula berniaga, baru kita tahu, baru kita nampak jalan yang kita ambil ni betul ke tak.

A'in : Seterusnya, bagaimana pengalaman kerja Puan sebelum ini membantu dalam perniagaan restoran sekarang?

Puan Suwarin : Banyak. Sebab kak dulu biasa jumpa orang menjual rumah ke rumah, jadi kita boleh tahu dan boleh *handle* [kendalikan] customer. Tapi *payoh* [susah] sikit sebab zaman tu kak di Thailand jadi bahasa kita *kecek* [bercakap] ni lain. Sini orang Malaysia jadi kena cakap bahasa Melayu. Jadi, kita nak sampaikan benda ni tapi dia fikir benda lain sebab bahasa tak sama. Tapi ada sedikit sebanyak tu boleh membantu kak lah bila kita selalu jumpa orang ramai-ramai macamni tak jadi *kekak* [pelik] nak jumpa orang bila dah terbiasa.

A'in : Bagaimana Puan menguruskan masa antara kerjaya dengan keluarga?

Puan Suwarin : Kalau fikir mula-mula kak nak berniaga ni, memang tiada masa untuk keluarga langsung. Sebab dua puluh empat jam kita ada dekat kedai je, sebab nak mulakan kedai tu melalui kak sendiri. Kena kerja sendiri sebab tiada pengalaman berniaga, selalu kita tengok mak kita berniaga tapi begitu jelah berniaga kampung kan. Tapi zaman mak berniaga tu lain, zaman kita berniaga pula lain, jadi banyak benda kita kena urus. Masa kak mula berniaga tu kedai kak ni kan kawasan di kedalaman sikit jadi susah nak buat kerja, tiada masa untuk keluarga lagi. Kak dulu tahun keempat baru ada masa untuk keluarga. Sekarang masuk tahun ketujuh. Tahun keempat tu okay sikit, tahun kelima tu baru ada masa boleh gi jalan-jalan bawa anak nak pergi mana.

A'in : Jadi, ambil masa empat ke lima tahun untuk stabilkan keadaan tu?

Puan Suwarin : Ya, betul. Tahun ketujuh ni kak baru boleh tinggalkan kedai nak gi luar, nak gi *overseas* [luar negara] apa semua tu. Dulu memang tiada masa lah.

A'in dan Ayu : Hasil titik peluh yang dulu lah kan.

Puan Suwarin : Tapi bila fikir balik, kak sendiri rasa kejam je. Bila cerita dekat orang “betul ke kak, empat atau lima tahun baru boleh bercuti?”, kak jawab “betul”. Kak dulu, pagi tak sempat jumpa pun anak sebab kak pukul empat atau lima pagi dah kena pergi pasar beli. Balik rumah, anak dah pergi sekolah. Lepastu kak duduk di kedai, anak balik sekolah tu makan nasi. *Diore* [mereka] duduk di rumah, kak duduk di kedai. Kita balik dari kedai, mereka tidur dah.

Bahagian D : Restoran Baan Suwarin Jinda

A'in : Untuk soalan seterusnya saya serahkan kepada Ayu Fadhleem.

Ayu : Puan, apakah maksud di sebalik nama Baan Suwarin Jinda?

Puan Suwarin : Sebelum ni kita ada Suwarin Jinda satu dekat *PCB* [Pantai Cahaya Bulan]. Masa mula-mula tu kan ada hotel pantai, kak ambil nama ni sempena tempat kami duduk disitu, kita sewa dengan dia. Lepastu, kak pindah kak tak tahu nak letak nama apa, kebetulan ada satu founder tu dia cakap “macamni lah kak, kak letak nama yang bila orang sebut tu orang akan ingat siapa dia”. Kak pun fikir letak nama kak lah “Suwarin” di kedai lama tu. Mari buka kedai sini pula kak letak “Baan Suwarin”, bermaksud “Rumah Suwarin”. Sebenarnya, kedai ni kak nak buat menu yang berbeza dengan kedai “Suwarin” tu, sebab kak nak cari menu yang kak suka makan di rumah kak. Rumah kita makan apa? Kak nak buat menu macam tu, maksud kak macamni untuk kedai yang ni.

Ayu : Seterusnya, bilakah Puan mula melibatkan diri dalam perniagaan ini? Maksudnya, pada tahun bila Puan?

Puan Suwarin : Pada hujung tahun 2017. Pada bulan sebelas macam tu lah.

Ayu : Jadi maksudnya, sekarang sudah masuk tujuh tahun ya Puan?

Puan Suwarin : Ya, dah tujuh tahun.

Ayu : Apakah pengaruh keluarga Puan dalam perniagaan ini?

A'in : Maksudnya, keluarga Puan ada ke menolong?

Ayu : Ya, menolong sedikit sebanyak untuk membangunkan perniagaan ini?

Puan Suwarin : Masa kita mula-mula berniaga, anak, suami semua orang tolong.

Ayu : Kiranya, satu keluarga menolong?

Puan Suwarin : Ya, satu keluarga tolong.

A'in : Masa mula-mula tu ada orang luar juga ke?

Puan Suwarin : Ya, ada. Dalam dua ke tiga orang je.

A'in : Baru kenal ke atau dah lama kenal?

Puan Suwarin : Memang dah kenal lama. Zaman dulu, masa kak kerja kawasan pantai sebagai *cleaner* [tukang cuci] di hotel tu, disitu ada katering untuk buat khusus ke apa, jadi katering tu ada tukang masak. Kadang kak pun jadi tukang masak dekat katering tu jadi kita berkawan jadi katering sekali. Jadi hotel pantai ni dia kurang mendapat sambutan dari orang, jadi sekumpulan katering ni dia tiada kerja. Kak pun sama macam mereka tiada kerja, jadi kenalah cari kerja untuk kawan-kawan juga. Bila kak buka kedai ni, mereka pun nak kerja juga “tak kesah kak bagi berapa gaji, asalkan nak kerja juga” kata mereka.

Ayu : Apakah yang membezakan Baan Suwarin Jinda dengan restoran Thailand yang lain? Maksudnya, apa masakan terkenal Puan yang ada disini?

Puan Suwarin : Yang berbeza dengan kedai lain ni kita tak boleh nak kata juga. Sebabnya takut tersalah cakap.

A'in : Apa rasa yang membezakan?

Puan Suwarin : Bagi kak, rasa makanan ni penting.

A'in : Orang boleh buat menu yang sama tapi rasa yang berlainan.

Puan Suwarin : Rasa tu penting. Kita makan macam mana, *customer* [pelanggan] pun kena makan macamtu. Kita rasa yang ni sedap, *customer* [pelanggan] pun sama. Tauke [pemilik] kedai ni kena pandai makan dan rasa, tak pandai masak takpe lagi tapi kena pandai makan. Kalau kita pun tak pernah rasa lagi makanan tu, macam mana *customer* [pelanggan] nak tahu. Macam mana kita masak buat keluar makanan ikutlah sedap ke tak, tak boleh lah macamtu. Sebab kak sekarang ni, walaupun dah tujuh tahun, kalau ada masalah masak kak akan berada di dapur.

Ayu : Okay, bagaimanakah reaksi pelanggan pertama kali semasa pembukaan restoran ini?

Puan Suwarin : Mula-mula buka kedai ni, kak jual mee celup dekat kawasan pantai tu. Bukan di restoran besar macam sekarang.

Ayu : Maksud Puan, kedai Puan yang pertama (Suwarin) tu ya?

Puan Suwarin : Ya, yang tu. Meja ada lima, lepastu kak ni mula dengan tiada modal. Modal masa tu hanya 300 [Ringgit Malaysia tiga ratus] je. Nak beli pinggan, nak beli meja makan,

nak beli semua peralatan tu hanya orang bagi pinjam (ketawa). Jadi yang tiga orang bekerja dengan kak ni, mereka bagi pinjam gelas air, pinggan semua tu sebab kak tiada modal.

Ayu : Jadinya, waktu Puan jual mee celup tu sekali dengan tiga orang katering tu lah?

Puan Suwarin : Ya, dengan tiga orang katering tu.

A'in : Nampak tak dengan 300 ringgit [Ringgit Malaysia tiga ratus] modal, boleh bagi semangat ya untuk memulakan perniagaan. Untuk mereka yang ada masalah modal, jangan takut untuk mencuba.

Puan Suwarin : Betul, macam kak beritahu, walaupun kita tiada duit dan modal, kita jangan tunggu sampai kita ada duit sebab sampai bila kita nak tunggu “bila duit nak datang ke kita banyak-banyak?” kalau kita tak cuba buat dulu.

A'in : Kita buat lepastu kita *upgrade* [naik taraf].

Puan Suwarin : Ya, betul. Kita kena buat sungguh-sungguh. Mula-mula kak jual, hari pertama jual tu pun boleh lapan puluh [Ringgit Malaysia lapan puluh] atau 120 [Ringgit Malaysia satu ratus dua puluh] waktu tu, tak ingat dah.

Ayu : Biasalah, *first start* [permulaan pertama] kan.

Puan Suwarin : Ya, betul. Tak berbalik modal pun. Tapi kita buat juga, sebab kita baru kan, kita tahu kita baru dan kita pula duduk dalaman di kawasan pantai tu. Masa kak jual mi celup ni, kak pun terfikir, betul lah mi celup ni dekat mana-mana pun ada jual. Sebelum nak mari kedai kak ni, berapa puluh kedai mi celup mestilah mereka *singgo* [singgah], sebab kita duduk belah dalam. Kak pun terfikir, tak boleh dah jual mi celup, kena jual benda lain. Kena tambah menu.

Ayu : Maksudnya, lain daripada yang lain.

Puan Suwarin : Ya, macam tu. Kena tambah menu. Zaman dulu “Boat Noodles” tiada lagi, orang tak kenal lagi. Kak pun letak nama “Boat Noodles”. Bila orang baca “Boat Noodles? Apa tu?”. Zaman dulu Boat Noodle yang biasa mereka pergi tu di Thailand, bila disini orang pun nak cubalah juga. Tapi tak ramai lagi sebab kita ni zaman dulu ada *FB* [FaceBook] tapi tiada *followers* (pengikut).

Ayu : Nak *promote* [mempromosikan] tu susah.

A'in : Nak cari *engagement* [keterlibatan] daripada orang sekeliling ni susah.

Puan Suwarin : Kita tiada *followers* [pengikut], bila nak *post* [memuat naik] pun yang tengok hanya tiga atau lima orang.

Ayu : Kalau mereka tengok pun mesti mereka macam “nak percaya ke tak eh?”.

Puan Suwarin : Ya, betul. Kak ni hari-hari akan konsisten, *post* [muat naik] juga biarlah sebab kak suka belajar. Kita pun belajar juga marketing jadi kita tahu lah, kita kena buat *sokmo* [selalu] bagi orang nampak sampai orang tengok kita hari-hari.

A'in : Bila kita aktif, orang akan percayalah.

Puan Suwarin : Ya. “Betul ke dia ni, nampak sedap je. Kena cari mana-mana ni.” Lepastu, kak buat Boat Noodle, bila buat tu zaman dulu kita ada perahu warna merah. Bila orang datang kedai ni, mereka akan cam kedai kak ni ada perahu warna merah.

A'in : Macam ada benda yang unik lah.

Ayu : Ada simbol kedai.

Puan Suwarin : Ya, betul. Bila *fans* [peminat] ni dia akan tahu Suwarin ni depan kedai dia ada perahu warna merah satu. Maksudnya mi celup dalam perahu. Lepas jual benda tu, ada dah lah orang mula kenal sikit-sikit tapi tak ramai lagi. Tapi alhamdulillah selama kita jual tiga ke empat bulan, kita simpan duit boleh 400 [Ringgit Malaysia empat ratus] (ketawa).

Ayu : 400 [Ringgit Malaysia empat ratus] tu dah banyak waktu tu.

Puan Suwarin : Betul, Waktu tu RM400 [Ringgit Malaysia empat ratus] pun dah kira banyak! Pergi la beli meja tambah-tambah, bolehlah tambah dua buah meja waktu tu. Lepastu fikir, tak boleh ni, kita nak kena buat macam mana lagi nak tambah pendapatan ni. Jadi kak keluarkan menu baru iaitu “Daging Harimau Menangis” waktu tu. Sebab daging bakar ni kak buat makan je, bagi dekat *saeng* [kawan] yang lain, lepastu ada satu orang nu cakap “kak, kita boleh buat jual ni daging ni sebab tiada orang yang buat lagi”. Disitu lah keluar “Daging Harimau Menangis”. Lepas kita buat menu ni, kita *post* [muat naik] di *FB* [Facebook]. Tetapi zaman tu, kak yang masak, kak yang cuci kedai, kak yang gi pasar. Semua kak buat *belako* [semua].

A'in : Macam mana boleh namakan “Daging Harimau Menangis?”.

Puan Suwarin : Sebenarnya menu ni menu dari Thailand, kita ada lama dah menu ni. Di Thailand kita panggil “Silonghai”, dimana daging di bahagian badan lembu yang sedap. Jadi bila jual disini, kak kena tukar bahasa. “Si” bermaksud harimau, “longhai” bermaksud menangis, maka jadilah daging harimau menangis.

A'in : Macam saya sendiri dengar, “hah daging harimau menangis, daging harimau ke?”.

Ayu : Macam kena cuba ni kena cuba.

Puan Suwarin : Lepastu, ada satu page ni, *IRDK* [Info Rakyat Dalam Kelantan], ada orang *share* [kongsi] dalam tu pasal benda ni. Lepastu, ada orang nak cuba. Geng *founder* [pengasas] lah mari makan, mereka makan tu mungkin kenalah dengan selera mereka. Kita pun share lagi.

A'in : Jadi itulah pentingnya rasa. Kita pun sedap, orang lain pun Insha Allah akan rasa sedap juga.

Ayu : Okay Puan. Apakah tanggungjawab Puan dalam restoran ini?

Puan Suwarin : Sebenarnya, kedai ni atas nama suami kak sebab kak orang Thailand. Kak ni hanya tolong dia jaga, semua *branch* [cawangan] dia kak gi tolong jaga. Sebab daftar atas nama suami kak sebenarnya. Sebab kak bukan orang Malaysia.

Ayu : Kiranya, suami Puan ni ada dekat kedai ni ke macam mana?

Puan Suwarin : Dia duduk di kedai lama.

Ayu : Ouh yang dekat *PCB* [Pantai Cahaya Bulan] tu ke?

Puan Suwarin : Ya. Dia lah jadi *tauke* [pemilik] kedai, kak ni macam menolong dia je jadi pengganti dia. Kedai ni naik sebenarnya sebab idea kak.

A'in : Jadinya dekat sini Puan la pemilik?

Puan Suwarin : Dia (suami) lah pemilik.

A'in : Maksud saya Puan yang *lead* [ketuai] kedai ni, ketuai kedai ni?

Puan Suwarin : Ya, ya saya.

Ayu : Apakah pengalaman manis Puan semasa bekerja di restoran ini? Maksudnya, pengalaman manis yang Puan *create* [cipta] dengan *staff* [pekerja] Puan.

Puan Suwarin : Sebab kita mula-mula kita buka kedai, kita tak dapat nak bagi bonus dekat staff. Ada tahun ketiga rasanya, kita dapat bagi bonus kepada semua *staff* [pekerja], rasa suka.

Ayu : Rasa *happy* [gembira] sangat-sangat?

Puan Suwarin : Ya, *happy* [gembira] sangat-sangat. Semua *staff* [pekerja] kita bagi bonus, sebab masa tu kita ada simpanan kita fikir dekat *staff* [pekerja] kita macam mana kita kena bagi dekat *staff* [pekerja] juga.

Ayu : Betul. Baru diorang semangat.

A'in : Betul. Macam mana diorang membantu.

Puan Suwarin : Sebab sebenar, kalau tiada diorang, kita tak boleh buat kerja seorang diri.

Ayu : Barulah diorang rasa lebih bersemangat sebab bos bagi bonus.

Puan Suwarin : Lepas kita boleh bagi bonus tu, kita rasa tahun keempat, tahun kelima kita boleh bagi.

A'in : Kiranya *start* [mula] tahun ketiga sampai sekarang ni lah bonus tu ada lagi? Bonus tu dalam bentuk wang atau bawa jalan-jalan ke?

Puan Suwarin : Kita bagi wang, kita bagi macam hadiah, emas ke macamtu lah.

A'in : *Reward* [hadiah] mereka lah?

Puan Suwarin : Ya, ya *reward* [hadiah] mereka.

Ayu : Okay. Bagaimana pula pengalaman pahit Puan semasa pembukaan restoran ni?

Puan Suwarin : Masa buka kedai mula-mula lagi dalam setahun lebih agaknya, waktu tu akak sakit. Masa jatuh sakit tu pula, kedai pun tiada orang, setiap hari tiada orang. Boleh seminggu tiada orang. Rasa *down* [kecewa] sangat-sangat. Kebetulan dengan sakit jantung lagi.

Ayu : Puan sakit jantung?

Puan Suwarin : Ya, sakit jantung. Belah lah jantung kak ni, jantung kak injap berlubang. Lepastu, kita kesian kepada staff kita sebab masa tu nak bayar gaji tu pun kita janji zaman dulu nak bagi gaji tiga puluh (Ringgit Malaysia tiga puluh) pun tak boleh nak bagi. Tak dapat nak bayar gaji pekerja tiga orang tu tak boleh bayar sebab tiada orang kan.

A'in : Tak lepas lah sebab faktor kesihatan?

Ayu : Tiada *customer* [pelanggan] juga.

Puan Suwarin : Ya, betul. *Teriok* [menangis] lah daripada sakit lagi, perit lah kalau tiada orang ni kita jadi *mikir* [fikir], kita *takpe* [tidak mengapa] lah boleh makan, orang yang bekerja dengan kita ni tiada duit nak bagi dekat dia. Dia datang kerja pun dia nak duit sangat-sangat. Lepas keluar dari hospital, kita pun betul-betul fokus kepada macam mana nak bagi orang penuh semula.

Ayu : Nak membangunkan balik.

Puan Suwarin : Ya, betul.

Ayu : Bagaimanakah kehidupan Puan berubah sejak memiliki restoran ini?

Puan Suwarin : Berubah? Berubah banyak sangat. Masa tak buka kedai lagi, masa kita susah-susah dulu, anak kak yang sulung tu ada impian la, dia *oyak* [cakap] “Mama, kakak ni nak belajar tinggi, kakak nak belajar di *oversea* [luar negara]”, tapi mana lah kita nak bagi anak kita belajar sedangkan kehidupan kita ni macamni, dengan rumah kita tiada, kereta tiada, motor tiada semua orang bagi. Anak aku ni nak belajar tinggi-tinggi, aku ni nak buat *lagumano* [macam mana]? Tapi bila kak buka kedai, anak kak boleh sambung belajar ke *oversea* [luar negara]. Kita pun rasa “Wah, aku boleh buat!”. Macamtu lah (ketawa).

Ayu : (ketawa) percaya dengan rezeki Allah.

Puan Suwarin : Ya, betul. Sebab kita masa anak *oyak* (cakap) ni, “Macam mana lah aku nak buat ni? Kalau *tokleh* [tak boleh] macam mana kakak?”, kakak jawab “Kalau tokleh tidak apa lah tapi kalau boleh kakak nak gi, nak usaha sendiri”. Tapi dia pergi pun dengan pinjaman MARA, tapi dia rasa tak susah la dia gi sana, tapi pinjaman MARA kan, tak banyak pun kita kena bagi juga.

Ayu : Kita kena tampung juga ada *backup* [sokongan].

A'in : Duit belanja diorang kan.

Ayu : Jadi sekarang, anak Puan kat mana belajar?

Puan Suwarin : Dah habis. Yang haritu akak gi Australia tu konvo dia lah.

A'in : Tahniah! (ketawa)

Puan Suwarin : (Ketawa) terima kasih.

Ayu : Apakah perubahan besar yang telah dilakukan setelah restoran ini dibuka?

Puan Suwarin : Jadi perubahan hidup ni macam dulu anak nak makan zaman dulu macamtulah, bila kita ada duit, bukan nak over [lebih].

Ayu : Ya, rezeki kita.

Puan Suwarin : Ya, betul. Rezeki kita bertambah tu, jadi bila anak nak makan tu tak sama dengan dulu. Dulu anak nak makan *KFC* [Kentucky Fried Chicken] pun kena tunggu masa dia dapat duit 'KWAMP', dulu kan ada duit tu, dalam setahun tu satu kali ke kedua kali. Anak dapat duit tu baru kita boleh beli *KFC* [Kentucky Fried Chicken] nak makan.

A'in : Jadi sekarang, bila minta dapat ya?

Puan Suwarin : Sekarang ni kalau hal makan ni kak tak berkira sangat.

Ayu : Sebab anak kan betul lah.

A'in : Lagi-lagi bab makan memang wajib. Kalau benda lain tu boleh lagi fikir.

Puan Suwarin : Kiranya, cara hidup tu berubah lah sedikit. Semua orang lah kalau kita tengok, bila tiada duit ni lain, bila kita mampu ni lain lah cara hidup ni. Yang penting kita boleh tolong family kita. Boleh tolong mak, adik beradik.

A'in : Kita rasa puas bila dapat tolong family kan.

Puan Suwarin : Bulan ni nak bagi ke mak berapa, dapat tolonglah.

Ayu : Rasa tanggungjawab tu ada.

Puan Suwarin : Ya, betul. Tapi bila kita besar, tanggungjawab kita tu pun besar (ketawa).

Ayu dan A'in : Betul (ketawa).

Ayu : Apakah kejayaan yang telah Puan capai sepanjang restoran ini beroperasi?

A'in : Maksudnya macam, kita cakap pasal aset boleh ke Puan. Bukanlah aset sangat maksud saya sedikit sebanyak. Contohnya Puan cakap Puan ni tiada rumah, tiada kereta, jadi sekarang macam mana?

Puan Suwarin : Tapi sebenarnya, suami kak tak bagi cakap pasal hal asset ni.

A'in : Oh tidaklah Puan, hanya secara *general* [umum] je.

Puan Suwarin : Zaman dulu kita tiada rumah, sekarang kita ada rumah sendiri, kereta sendiri macam itu lah.

Ayu : Jadi semua sendiri lah sekarang?

Puan Suwarin : Ya, semua sendiri. Tak kena pinjam-pinjam dah. Banyak dah, kalau kira balik macam bagi kita mula dengan tiada langsung.

Ayu : Maksudnya, from zero [dari kosong] lah?

Puan Suwarin : Ya. Sampai kita boleh ada rumah sendiri.

Ayu : Rasa bahagialah.

A'in : Rasa puas dapat beli dengan titik peluh sendiri.

Puan Suwarin : Ya sebab kita ni tak kaya raya lagi tapi kita macam tak susah sangat.

Bahagian E : Pekerja Baan Suwarin Jinda

A'in : Seterusnya, boleh saya tahu berapa orang pekerja yang bekerja di restoran ini?

Puan Suwarin : Dua kedai campur sekarang ni ada dalam sembilan puluh orang. Dua kedai lah maksudnya, sini lima puluh orang sana pula dalam empat puluh orang.

A'in : Okay. Adakah semua pekerja di restoran ini warga tempatan atau ada yang berasal dari Thailand?

Puan Suwarin : Ada dalam empat orang, orang Thailand. Yang lain semua Malaysia.

A'in : Seterusnya, bagaimanakah puan menangani situasi jika terdapat konflik antara pekerja? Macam staff ada masalah apa?

Puan Suwarin : Masalah kerja ke atau masalah apa?

A'in : Masalah pekerja.

Puan Suwarin : Masalah pekerja di tempat kerja ke atau sesama sendiri?

A'in : Okay, kita lebihkan kepada tempat kerja.

Puan Suwarin : Okay, tempat kerja. Kita akan panggil kita akan jelaskan apa masalah awak. Contohnya, macam diorang datang kerja lewatlah, kita akan bagi *warning* [amaran]. Kalau cukup tiga kali awak tak boleh ikut yang kak nak awak masuk kerja pukul berapa, kita akan potong gaji. Awak nak ke potong gaji? Tapi kak taknak potong sikit-sikit, kak nak potong banyak biar dia perit.

A'in : Bagi dia belajar dari kesilapan.

Puan Suwarin : Ya, betul. Kak ni dah bagi *warning* [amaran] tiga kali ni kalau lewat juga kena.

Ayu : Restoran Puan ni ada sediakan *punch card* [kad perakam waktu] tak?

Puan Suwarin : Ya, ada sediakan.

Bahagian F : Menu Baan Suwarin Jinda

A'in : Apakah sumber utama bahan mentah yang digunakan di restoran ini?

Puan Suwarin : Banyak *seafood* [makanan laut].

A'in : Boleh tahu ke dapat dari mana sumber bahan mentah tu?

Puan Suwarin : Kita ada pemborong hantarkan.

A'in : Pemborong tempatan lah?

Puan Suwarin : Ya.

A'in : Seterusnya, bagaimana proses pemilihan menu di Baan Suwarin Jinda dijalankan? Maksudnya macam, mungkin dari segi penambahan menu ke, macam mana proses-prosesnya?

Puan Suwarin : Kita kena tengok macam mungkin mula-mula kita buka kedai kita jual 200 menu dan bila kita jual dalam dua bulan kita akan tengok menu mana yang kurang orang beli. Kita akan buang-buang dan kita akan tambah dan cari menu lain pula.

A'in : Kiranya, menu-menu tu boleh dikatakan macam *try and error* [cuba jaya] lah? Kiranya buat menu tu, bila tak dapat sambutan akan dibuang?

Puan Suwarin : Ya, macamtu lah.

A'in : Okay seterusnya, apakah hidangan paling popular di restoran ini?

Puan Suwarin : Sini kita ada perut bulat bakar. Perut lembu, usus lembu.

A'in : Maksudnya, hari-hari tu ada je orang *order* [tempah]?

Puan Suwarin : Setiap hari kena ada, kita buat dekat dua-dua kedai ni hampir 200 kilogram sehari.

A'in : 200 kilogram sehari?

Puan Suwarin : Hampir-hampir lah. Lagi-lagi masa cuti sekolah, sampai ke 350 kilogram ada, 400 kilogram ada sehari kalau cuti sekolah. Kena standby stok kena ada.

Ayu : Memang selalu habis ke Puan hari-hari tu?

Puan Suwarin : Habis, sebab kita tahu dah, sekarang ni kita tahu dah sehari kedai ni 200 kilo (kilogram), kedai sana 100 kilo (kilogram). Kita boleh tahu dah. Sebab hari-hari jual.

A'in : Adakah restoran ini menyediakan promosi atau set hidangan tertentu?

Puan Suwarin : Kita ada set hidangan, tapi kalau promosi ni jarang juga kita nak buat.

A'in : Tapi *still* [masih] ada lah promosi tu?

Puan Suwarin : Ada. Ni hujung tahun nanti pun kita nak buat promosi.

Ayu dan A'in : Promosi ulang tahun la ya?

Puan Suwarin : Ya.

A'in : Macam set hidangan tu, makanan dia memang set-set ke atau macam mana?

Puan Suwarin : Ya. Memang kita buta satu set lah, untuk 200 orang ke atau seratus orang ke.

Ayu : Macam set family lah?

Puan Suwarin : Ya, set family.

A'in : Kalau yang satu-satu pun ada lah?

Puan Suwarin : Ya, ada. *Alacarte* [secara individu] pun ada sini.

A'in : Adakah menu di sini menggunakan resipi asli dari Thailand ataupun ada juga yang tempatan?

Puan Suwarin : Kita campur. Mungkin kak ni bukan Thailand betul-betul, kita ala Thai mungkin sebab bahan-bahan Thailand ni semua kita tak dapat dekat Malaysia.

Ayu : Jadi, kita dah tahu rasa tu so [jadi] boleh lah jual.

Puan Suwarin : Ya, betul. Kita bagi nak dekat-dekat sama dengan rasa Thailand lah. Nak kata ori Thai tu taknak lah sebab kita bahan-bahan macam Thailand ni tiada.

A'in : Tiada lah nak ikut betul-betul resipi Thailand.

Puan Suwarin : Ya, betul. Kadang kita guna bahan Malaysia ni kadang masa try ni mungkin dia tak sama betul-betul. Tapi kita buat ni nak bagi ala-ala Thai, macam dekat sangatlah.

A'in : Boleh saya tahu apakah jenis pencuci mulut yang terdapat di restoran ini?

Puan Suwarin : Sini kita ada "Khanom Tuay".

Ayu : Ini semua memang *dessert* [pencuci mulut] lah ya Puan?

Puan Suwarin : Ya. Sini kita ada pulut mangga, "Bualoy".

Ayu : Bualoy tu apa Puan?

Puan Suwarin : Bualoy tu macam puteri mandi, apa dah Malaysia panggil (ketawa). Tapi kita buat dengan tepung, santan dengan isi kelapa, isi dia lah.

A'in : Yang *first* [pertama] tadi tu "Bualoy", dia apa dah?

Puan Suwarin : Dia macam tepung pelita. Kena *try* [cuba] lah makan, dia lembut dan berlemak.

Ayu : "Khanom Tuay" tu bukan ke macam tepung pelita juga?

Puan Suwarin : Eh, tak. Dia ala-ala lebih kurang tepung pelita, tapi tu ada air, yang ni tiada.

A'in : Kalau saya tengok, dia macam *dessert* [pencuci mulut] dekat sini semua pakai santan. Memang asli daripada Thailand memang guna santan ke?

Puan Suwarin : Ya., Memang khanom tuay ni kita guna resipi Thailand asal. Resipi ori Thai la khanom tuay dengan bualoy ni.

A'in : Adakah puan merancang menu baru secara berkala? Maksudnya, macam dalam satu bulan mesti ada menu baru.

Puan Suwarin : Ya, mesti dalam setahun kita kena buat *tubik* [keluar] menu baru, tiga hingga empat kali macam tu lah.

A'in : Apakah menu baru yang Puan keluarkan ataupun ada lah sekarang?

Puan Suwarin : Sekarang ni tiada lagi, tapi mungkin tahun ni tak sempatlah, jadi tahun depan lah kita akan buat.

A'in : Tapi ada lah merancang untuk buat menu baru?

Puan Suwarin : Ya. Menu sekarang ni kak nak tengok menu mana yang kurang, kak nak keluarkan untuk masukkan menu baru. Supaya lebih Thai lagi. Yang mana menu tu tiada di kedai lain lagi, kita kena buat juga untuk kedai kita. Sebab apa, kedai kak ni kalau tengok *customer* [pelanggan] yang sama, yang *repeat* [ulang].

Ayu dan A'in : *Customer* [pelanggan] tetap lah ni?

Puan Suwarin : Ya, *customer* [pelanggan] tetap. Sebab *customer* [pelanggan] tetap ni tahu yang menu kedai kak ni macam mana.

A'in : Untuk sesi yang seterusnya, atau Puan nak rehat dulu ke atau sambung hingga dua jam, macam mana?

Puan Suwarin : Minumlah air dulu.

Ayu dan A'in : Eh, tidak apa Puan, kita *take five* [rehat lima minit] dulu okay, lima minit?

Puan Suwarin : Okay, boleh.

Bahagian G : Cabaran

Ayu : Boleh kita *start* [mula] ke Puan?

Puan Suwarin : Ya, boleh.

Ayu : Okay, untuk soalan cabaran, apakah cabaran yang Puan selalu hadapi dalam mengekalkan keaslian masakan Thailand di restoran ni?

Puan Suwarin : Cabaran dia sebab kita payah nak dapat bekalan yang sama dengan Thailand. Sebab bahan-bahan mentah yang kita nak buat menu. Contohnya 'Kari Hijau Thai', tapi kadang kita nak dapatkan pes nak buat kari hijau tu payah.

Ayu : Kiranya tak lepas lah.

Puan Suwarin : Ya, ya tak lepas. Contoh lah ya, bahan-bahan di Malaysia *payah* [susah] nak dapat.

Ayu : Lagipun rasa tu tak sama dengan keaslian Thailand.

Puan Suwarin : Ya, betul. Ada juga yang tiada cop halal, payah juga di Malaysia.

A'in : Ya, kita tahu je benda tu halal tapi orang dekat sana disebabkan nak cop tu kan.

Puan Suwarin : Ya, memang kadang cop tu dari Thailand tapi Malaysia cakap halal ni tak boleh pakai di Malaysia macam tu lah.

Ayu : Okay. Apakah kesukaran terbesar dalam memastikan kepuasan pelanggan tempatan dan luar?

Puan Suwarin : Apa?

Ayu : Kesukaran terbesar dalam memastikan kepuasan pelanggan tempatan dan luar.

Puan Suwarin : Payah, payah sangat nak puaskan semua orang. Kalau sepuluh orang yang *mari* [datang], ada lah dua orang yang tak puas hati kata tak sedap, payah juga.

Ayu : Tak puas hati dari segi apa Puan?

Puan Suwarin : Mungkin ada lah yang *mari* [datang] sepuluh orang, tiga orang cakap tak sedap tapi lagi tujuh orang tu okay je Saya makan sedap je, tiba dapat kat orang lain tak

sedap masin. Yang tiga orang ni kita tak boleh buat kira sangat maksudnya boleh dengar kita tak boleh ambil. Macam diorang cakap tak sedap, jadi aku kena baiki, tak.

A'in : Melainkan yang tujuh lagi tu cakap tak sedap.

Puan Suwarin : Ya, betul. Tapi kita kena tengok balik betul ke kena baiki, macamtu lah. Komen *customer* [pelanggan] ni kena ambil kira semua, semua komen.

Ayu : Banyak ke komen negatif Puan?

Puan Suwarin : Ya, banyak. Banyak sangat-sangat. Makanan lambat, makanan tak sedap, makanan sejuk, makanan berubah rasa tak sama. Lagi-lagi kita ada dua kedai kan. Sedangkan sekarang ni, kalau kak buat perut ke pencicah-pencicah kita buat dalam satu *center* [pusat] untuk proses benda ni, yang center ni akan bagi lah ke dua-dua kedai. Tapi ada juga bila *customer* [pelanggan] cakap kedai baru ni tak sedap tak macam kedai lama, sedangkan benda ni kita buat tempat yang sama. Mungkin suasana tak sama dengan yang lama. Itu pun salah satu cabaran juga, macam mana nak meyakinkan *customer* [pelanggan] kata benda ni sama, sama dengan yang kita buat dulu sebab kita ada center dia

Ayu : Datang pula *customer* [pelanggan] yang cerewet.

Puan Suwarin : Ya, betul.

Ayu : Yang seterusnya, apakah cabaran dalam mempromosikan restoran ini di media sosial atau saluran lain?

Puan Suwarin : Sebab sekarang ni banyak kedai kan dan juga saingan tu sangat-sangat sengit. Jadi kita ni, *marketing promote* [mempromosikan pasaran] kedai ni kena ada setiap hari.

Ayu : Jadinya kena post hari-hari.

Puan Suwarin : Ya, betul. Kena buat sokmo [selalu]. Kena ikut trend lah, sekarang ni orang buat *live* [siaran langsung] kita buat *live* [siaran langsung]. Orang buat tren TikTok macam mana, kita pun tengok kena buat.

Ayu : Media sosial apa yang Puan ada? Macam contoh Facebook ke, TikTok ke?

Puan Suwarin : Kita ada Facebook, TikTok, IG [Instagram] pun ada, semua ada.

Ayu : Kalau dalam Grabfood ke atau Foodpanda ada ke Puan?

Puan Suwarin : Grabfood dengan Foodpanda kita tiada sebab kita ada *delivery* [penghantaran] daripada kita sendirilah.

A'in : Oh, ada *food delivery* [peghantaran makanan] juga ke?

Puan Suwarin : Ya, ada.

Ayu : Dari pekerja Puan juga ke atau orang lain?

Puan Suwarin : Dari pekerja juga.

A'in : Kiranya tak ambil dari luar lah?

Puan Suwarin : Tiada lagi setakat ni, tapi mungkin akan ambil juga lah lepasni.

Ayu : Bagaimana Puan menyesuaikan diri dengan perubahan selera pelanggan? Macam yang Puan beritahu tadi, ada yang cakap masin lah, ada yang cakap pedas lah. Macam mana Puan menyesuaikan diri dengan benda tu?

Puan Suwarin : Mula-mula zaman dulu kalau *customer complain* [pelanggan mengadu] ni memang tak boleh tidur ni, betul ke makanan aku ni masin, sampai ke tak boleh tidur lah, sebab *customer* [pelanggan] duk complain. Tapi kita rasa, aku buat benda ni sama dah tapi kenapa *customer* [pelanggan] cakap tak sama juga. Bila kita baiki, yang lain pula *complain* [mengadu]. Jadi kita buat masa sekarang tengok komen yang ramai la, yang ramai cakap dah sedap

Ayu : Setakat dua atau tiga orang tu mungkin masalah tekak dia kut (ketawa).

Ayu : Seterusnya, bagaimana keluarga Puan menyokong Puan dalam menghadapi cabaran semasa perniagaan restoran?

Puan Suwarin : Semua bagi sokongan lah, bagi semangat semua. Macam anak-anak kalau balik dari sekolah, anak kak ada lelaki sorang dekat KL (Kuala Lumpur), duduk di UniKL, zaman kak buka kedai mula-mula tu dia sekolah menengah dekat sini, dia balik sekolah tu sebab kita tak cukup pekerja kan dia akan tolong, *time* [masa] cuti sekolah pun dia akan tolong. Suami kak pun akan tolong, tolong semua.

A'in : Contoh lah masalah dengan pelanggan tadi kan, family [keluarga] ada ke bagi idea?

Puan Suwarin : Zaman dulu, sebab kita tak biasa dengan bidang begini, bila orang duk complain ni, kita akan kemurungan (ketawa). Semua akan kemurungan.

A'in : Jadinya, family pun akan perah otak juga la untuk cari *solution* [penyelesaian]?

Puan Suwarin : Ya. Kita kena buat juga, kenai baiki juga, kena baiki selalu. Tapi sampai bila kita nak baiki, sedangkan mula-mula kita buat tu macam ni dah. Tapi mari yang cakap tak sedap ni macam mana, kita pun tengok balik. Tapi mungkin ada juga, kak mengaku kadang pekerja kak ni tak ikut SOP. Sebab kita ni ada SOP, menu semua kan, bila dia tak ikut SOP ni mungkin ada rasa lain lah, macamtu lah.

Ayu : Ya lah, lari rasa sikit.

Puan Suwarin : Ya. Ada yang pekerja ni kadang dia nak cepat, nak senangkan kerja dia jadi dia tak ikut.

Ayu : Okay seterusnya Puan, adakah Puan merasakan sukar untuk memperkenalkan masakan Thailand ni dekat pelanggan Puan yang selalu datang?

Puan Suwarin : Tak sukar langsung sebab di Kelantan ni sinonim dengan masakan Thai kan, orang Malaysia ni suka.

Ayu : Lagi-lagi tomyam kan Puan?

Puan Suwarin : Ya. Sebab orang Thailand ni kita tengok, *time* [masa] cuti sekolah semua nak *tubik* [keluar] gi Thailand. Sebab makanan Thailand ni dengan orang Kelantan ke sama. Jadi tak rasa susah langsung, masa mula-mula kak buka kedai tu pun, *time* [masa] tu kedai masak Thai tu ada dalam Kelantan tapi tak banyak. Bila kak masukkan menu yang orang lain tak buat time tu, time tu kak buat menu macam dalam dulang macam Miangpla semua tu, masa tu tiada banyak lagi mungkin dalam satu atau dua kedai. Bila kak masukkan tu, jadi terkenal masa tu lepastu kedai lain pun buat juga. Sekarang ni banyak kedai masakan ala-ala kedai kak tu ramai lah.

A'in : Orang pun *mostly* [kebanyakan] pergi Thailand sebab nak makan.

Ayu : Lagipun situ murah.

Puan Suwarin : Ya, dekat Thailand murah.

Ayu : Seterusnya Puan, apakah cara terbaik untuk mengekalkan semangat pekerja ketika berdepan cabaran?

Puan Suwarin : Pekerja ni, masa kita nak marah kita kena cakap elok-elok. Tapi kak kadang bila mari tak boleh kawal juga perasaan. Tapi bila kita nak marah, kita kena marah betul-betul, tapi lepas kita marah tu lepas benda tu sejuk kita akan cakap balik sebab benda tu macam tu macam ni. Sebab apa saya kena marah, sebab kedai ni mula dengan saya, saya buat mari ni *molek* [elok] dah, saya tidak mahu kedai ni macam tu.

A'in : Maksudnya macam Puan dah susah-susah naikkan restoran ni.

Puan Suwarin : Ya, betul. Kalau kedai kita dapat sambutan orang tak ramai macam mana awak semua nak kerja, awak semua kena kerja tempat lain, cari kerja lain. Kita kena beritahu lah alasan apa.

Ayu : Ya. Kena cakap elok-elok lah.

Puan Suwarin : Ya, betul.

Ayu : Seterusnya Puan, bagaimana Puan menguruskan perbezaan budaya antara pekerja dan pelanggan?

A'in : Maksudnya Puan ada ke macam beritahu dekat pekerja, semua orang kalau dengan pelanggan kena itu kena ini?

Puan Suwarin : Saya akan cakap, setiap kali ada apa-apa kita kena mengaku salah, kita jangan sampai *customer* [pelanggan] cakap “awak lah yang layan saya tak elok”, “saya tak suka awak layan saya”.

Ayu : Biasanya, ada ke *customer* [pelanggan] macam tu Puan?

Puan Suwarin : Ada. Banyak.

A'in : Dengan *staff* [pekerja] , pekerja lah?

Puan Suwarin : Ya, dengan pekerja. “Saya tak suka awak, awak layan saya tak elok”. Saya cakap dekat diorang, awak jangan lawan, awak minta maaf je. Sebab ada staff kan dia tak boleh orang buat macam tu dia pun macam “saya tak salah”, macam tu lah.

Ayu : Kalau *customer* [pelanggan] tu berkeras juga macam mana Puan? Nak minta ganti rugi ke kalau makanan tak sampai

Puan Suwarin : Saya ganti balik (ketawa). Kita tidak mahu berpanjangan, kita nak jaga. Sebab customer ni ada juga bila dia berkeras pastu kita pun macam “takpe semua ni kita bayar dan ganti balik”. Mereka, bila kita berlembut dengan mereka, mereka tahu kita ikhlas

ke tak dia akan datang balik, ramai je macam tu. Kalau macam dia kata “saya nak minta ganti rugi”, lepastu saya cakap “bukan salah saya, ikut awak lah!”, dia pergi tu dia akan tulis *kokse* [merata] pula, kita tidak mahu lah benda tu

Ayu : Kira *settle* [selesai] kat situ juga lah?

Puan Suwarin : Ya.

A'in : Lagipun zaman sekarang zaman media sosial, ada je nak *complain* [mengadu].

Puan Suwarin : Sampai ada juga satu kali, customer ni marah macam mana entah dekat pekerja kak ni sampai suruh pekerja kak ni minta ampun dengan dia.

Ayu : Sampai melutut ke Puan?

Puan Suwarin : Sampai kena melutut pun ada. Tapi kita cakap lah, sampai melutut tu tak boleh lah. Kita cakap lah dekat dia elok-elok, salam ke apa macam tu lah.

Bahagian H : Strategi

Ayu : Okey, soalan seterusnya saya serahkan kepada A'in.

A'in : Apakah strategi promosi yang paling berjaya menarik pelanggan dan mengapa?

Puan Suwarin : Kita akan ada macam ... dalam setahun kita akan (berfikir) enam bulan sekali kita akan buat macam cabutan bertuah macam tu. Kita bagi barang emas ke *customer* [pelanggan], kita bagi makan *free* [percuma] ke dekat *customer* [pelanggan], macam tu.

A'in : Cabutan bertuah tu macam dari resit tu lah?

Puan Suwarin : Ya, dari resit. Kalau *customer* [pelanggan] tu mari makan, kita bagi masa contoh dalam masa enam bulan, satu sampai lima belas hari bulan, siapa *customer* [pelanggan] yang mari makan kedai ni, siapa makan dalam jumlah *150 ringgit* [Ringgit Malaysia satu ratus lima puluh] atau *200 ringgit* [Ringgit Malaysia dua ratus] ke atas, ada cabutan bertuah kita bagi.

A'in : Tapi tak selalukan, dalam sekali setahun macam tu saja?

Puan Suwarin : Dalam dua kali juga kita buat. Dalam tengah tahun dan hujung tahun kita nak buat.

A'in : Buat cabutan bertuah je lah, ada benda lain lagi ke?

Puan Suwarin : Oh macam ni, kadang kita bagi makan *free* [percuma]. Macam *customer* [pelanggan] ni, contoh mari makan hari ni, hari ni kita macam nak buat *promo* [promosi] kedai, kita pun pergi meja ke meja tanya soalan ke apa, kalau *customer* [pelanggan] tu jawab betul ke apa kita bagi *free* [percuma], macam tu.

A'in : Okey seterusnya, apakah peranan media sosial dalam strategi promosi restoran ini?

A'in : Maksudnya, bila buat promosi sebarkan dekat media sosial.

Puan Suwarin : Sekarang ni, orang berniaga memang sangat bertuah sebab kita ada media sosial jadi senang. Senang kita nak buat apa-apa, kita war-warkan dalam media sosial je. Lagi bila video kita *For Your Page* [Untuk Halaman Anda] ke.

A'in : Boleh saya tahu tak, ada ke antara video yang paling banyak *viewer* [penonton], macam yang paling meletop.

Puan Suwarin : Ada, banyak.

A'in : Kebanyakannya memang *For Your Page* [Untuk Halaman Anda] lah?

Puan Suwarin : Kebanyakan video kedai kak ni *For Your Page* [Untuk Halaman Anda] lah.

A'in : Sebab memang dah kenal pun kan. Pastu saya tengok ramai juga *influencer* [pemberi pengaruh], artis makan dekat sini kan?

Puan Suwarin : Diorang banyak tolong kita lah untuk kedai makan.

A'in : Seterusnya, bagaimana Puan menangani aduan atau isu yang dibangkitkan oleh pelanggan? Ada ke selain daripada minta maaf secara lisan ataupun, macam mana ya lagi?

Ayu : Ada ke yang Whatsapp Puan ke?

A'in : *Settle* [selesaikan] dekat luar pun ada ke?

Puan Suwarin : *Settle* [selesaikan] dekat luar? Tiada.

A'in : Oh, kiranya *settle* [selesaikan] *on the spot* [secara terus] ya?

Puan Suwarin : Ya. Kalaulah mereka tidak puas hati, kita akan beritahu "okay, nanti *next* [kemudian] Puan datang, kita akan ganti balik, kita akan belanja Puan".

A'in : Terus *on the spot* [secara terus], tiada tarik-tarik berpanjangan?

Puan Suwarin : Tidak, tidak.

A'in : Okey seterusnya, bagaimana Puan Suwarin menghadapi persaingan dalam industri makanan di Kota Bharu?

Puan Suwarin : Zaman dulu tak rasa sangat persaingan tapi sekarang ni banyak kedai persaingankan, banyak kedai buat menu hampir sama, nak dekat-dekat samalah. Ni kalau gi kedai mana-mana, Daging Harimau Menangis ada, Miangpla ada, semua kedai ada. Kita kena buat bagi *customer* [pelanggan] percaya yang kita ni, contohlah awak nak makan Perut Bakar, awak kena mari makan dekat Suwarin je, macam mana kita nak buat *customer* [pelanggan] yakin dengan benda tu. Apa yang kita tidak sama dengan orang lain, kita pun kena cari benda tu, kena cakap dekat orang benda tu, nak bagi orang tahu.

A'in : Kiranya cara Puan beritahu tu melalui video?

Ayu : Macam buat konten lah?

Puan Suwarin : Ya, video konten.

A'in : Okay seterusnya, bagaimanakah strategi penetapan harga mempengaruhi daya saing?

Puan Suwarin : Sekarang ni kak tak fikir pun kedai sana murah ke mahal ke, kita kira macam ni, yang kita jual ni kita boleh hidup. Kita boleh untung dan boleh bayar staf, kak duk fikir yang ni je.

A'in : Harga tak ikut kualiti makanan lah.

Ayu : Ada ke *customer* [pelanggan] Puan *complain* [mengeluh] makanan mahal?

Puan Suwarin : Ada. Ada yang kata mahal, ada yang kata murah. Tapi saya fikir benda tu, kalaulah saya jual mahal mungkin *customer* [pelanggan] tak ramai. Mungkin yang cakap mahal ni sebab dia tidak tahu benda tu, dia tidak tahu nilai-nilai makanan tu. Jadi kita tidak ambil serius lah benda ni. Mungkin kalau mahal, awak kena cari kedai yang awak rasa murahlah bagi awak, macam tu.

A'in : Seterusnya, apakah inisiatif yang diambil untuk memastikan restoran ini mesra alam? Contoh lah, bungkus makanan tu ada tak *adapt* [mengadaptasi] alam sekitar?

Ayu : Macam polisterinakan kena kurangkan?

Puan Suwarin : Polisterina memang tak guna, tapi kena guna macam yang plastik tu lah sekarang ni. Kita tak guna dah lah yang polisterina tu.

A'in : Seterusnya, apakah strategi untuk memastikan pelanggan kembali ke restoran?

Puan Suwarin : Yang tu payah (ketawa), kita kena jaga kualiti makanan, awak kena kedai makan ni ... awak kena ingat rasa tu kena sedap. Orang cakap servis nombor satu kan, tapi bagi kak rasa tu kena konsisten dan juga kita jangan ambil (berfikir) ...

Ayu : Ambil mudah benda tu ke?

Puan Suwarin : Ya, ambil mudah benda tu. Lepastu apa dah orang panggil (berfikir) ... jangan membebankan *customer* [pelanggan], dia bayar jadi kena berbaloi dengan duit dia bayar. Jangan macam pentingkan diri kita sendiri, saya nak untung. Tak boleh lah, benda tu kalau *customer* [pelanggan] ni bayar *100 ringgit* [Ringgit Malaysia satu ratus], benda apa yang dia dapat.

A'in : Rasa puas. Ngam [sedap] tak dengan 100 ringgit [Ringgit Malaysia satu ratus] tu dengan kepuasan diri ni nak makan.

Puan Suwarin : Dalam satu dulang ni, dalam 100 ringgit [Ringgit Malaysia satu ratus] ni *pade* [cukup] ke aku makan ni, benda ni kita kena buat bagi dia rasa berbaloi dengan dia bayar.

Ayu : Baru lah mereka percaya nak makan.

Puan Suwarin : Ya, betul (tersenyum).

A'in : Okey seterusnya, bagaimana Puan memastikan hidangan baharu diterima baik oleh pelanggan?

Puan Suwarin : Tapi kak rasa sekarang ni semua orang, kalau kedai kak lah kan sebab kita banyak kereta *customer* [pelanggan], mereka *repeat* [ulang] *sokmo* [selalu], pelanggan tetap lah, jadi dekat kedai kak ni setiap bulan akan tunggu menu baru (ketawa). Mereka akan tanya “bila kak nak buat menu baru?” (ketawa).

A'in : Memang mereka akan tanya lah?

Puan Suwarin : Ya, ya memang mereka akan tanya, “bila kak nak keluarkan menu baru?”. Kadang yang datang ni makan habis dah semua menu.

A'in : Faham. Nak rasa yang lain pula.

Puan Suwarin : Nanti mereka tunggu lah menu baru, tapi menu baru kita nak buat tu kita kena tahu, menu baru yang kita nak buat ni ... macam mana kita nak buat ni tidak jadi membazir. Macam contoh, kita kena cari satu menu baru tapi kita guna bahan-bahan yang mana kita ada sekarang. Kiranya kita tidak perlu beli kos yang lain, pastu menu yang kita beli kos lain tu tidak mendapat sambutan jadi membazir benda tu. Benda yang kita ada tu jadikan sebagai menu baru macamtu.

A'in : Sebelum saya teruskan, boleh tak saya tahu berapa menu yang ada sekarang?

Puan Suwarin : Sekarang saya rasa, ada nak dekat dua ratus lebih agaknya.

Ayu : Itu untuk makanan saja ke?

Puan Suwarin : Ya, makanan.

Ain : Ya, makanan dan minuman sekali lah?

Puan Suwarin : Ya, makanan dan minuman.

A'in : Ada minuman yang lain daripada yang lain ke? Maksudnya spesial minuman ke, ada?

Puan Suwarin : Menu kita ada air buah biasa saja.

A'in : Seterusnya, apakah perancangan Puan untuk menghadapi cabaran ekonomi yang sukar? Mungkin sekarang bahan makin mahal, lepastu kalau kita naikkan harga customer pula masalah, betul tak? Jadi macam mana?

Puan Suwarin : Dia macam ni, tapi kan kenaikan harga ni penting juga. Penting juga sebab kita perlu, bila kita rasa macam kak tahun ni bahan-bahan semua kan harga naik jadi ada beberapa menu kak naikkan harga. Tapi tahun depan lagi *payoh* [susah] sebab bahan ni naik harga.

A'in : Bahan mentah.

Ayu : Lagi-lagi bahan macam *seafood* [makanan laut] tu.

Puan Suwarin : Ya, betul. Untuk tahun depan ni makanan lagi akan kena naik harga. Sebab kalau kita tak naikkan harga, kita tidak mahu berniaga dalam kerugian.

Ain : Dalam masa tempoh tujuh tahun ni ada lah kenaikan harga tu.

Puan Suwarin : Ada, ada (mengangguk kepala).

A'in : Macam mana penerimaan *customer* [pelanggan] tetap tu?

Puan Suwarin : Tapi *customer* [pelanggan] okey je. Semua setakat ni kak naikkan harga pun mereka okey, *customer* [pelanggan] rasa berbaloi lagi lah. Sebab kita bukan naikkan sampai tak mampu nak beli.

A'in : Naik mengikut ekonomi semasa lah.

Puan Suwarin : Ya macam tu.

Bahagian I : Sumbangan Kepada Keluarga, Masyarakat dan Negara

Ayu : Okey Puan. Bagaimana keluarga puan terlibat dalam mempromosikan masakan Thailand?

Puan Suwarin : Sebab dalam *family* [keluarga] sekarang ni pun kak lah yang buat semuanya.

Ayu : Anak-anak Puan ada tak macam *promote* [mempromosikan dekat media sosial juga video Puan tu?

Puan Suwarin : Sekarang ni bila anak-anak kak dah besar semua tak berminat nak ... (berfikir).

Ayu : Tak berminat nak masuk campur lah?

Puan Suwarin : Ya, tak berminat nak masuk campur. Semua masing-masing.

A'in : Kiranya pekerja lah?

Ayu : Pekerja lah buat semua?

Puan Suwarin : Anak-anak masing-masing hidup dengan belajar jadi dia pun nak fokus kepada belajar je.

Ayu : Dalam kebanyakan pekerja Puan ni, ada ke yang *content creator* [pencipta kandungan] ke?

Puan Suwarin : Dalam mana, kalangan keluarga ke?

Ayu : Dalam kalangan pekerja.

Puan Suwarin : Ada lah. Budak-budak ni, dua atau tiga orang duduk tolong buat video.

A'in : Kebanyakan video mereka lah yang tolong buat?

Puan Suwarin : Ya, kak akan bagi idea lah. Hari ni *content* [konten] kena buat macam ni, dia pun tolonglah.

Ayu : Mereka lah yang edit, yang *post* [menyiarkan]?

Puan Suwarin : Tapi kebanyakannya kak yang edit sendiri. Kalau tengok di TikTok tu semua kak yang edit lah.

A'in : Kiranya pekerja membantu dalam pengambilan video.

Puan Suwarin : Ya, bila kak cakap ambil macam ni macam tu, mereka pun ambil. Lepastu, kak akan edit lah.

Ayu : Video apa Puan *mostly* [kebanyakannya]? Video masak ke makan ke?

Puan Suwarin : Video masak, semua.

A'in : *Random* [rawak] lah?

Puan Suwarin : Ya. Kita tengok dekat TikTok tu kebanyakannya kak yang edit

A'in : Ingatkan pekerja Puan yang edit (ketawa).

Ayu : Ingatkan ada yang bahagian *content creator* [pencipta kandungan] tu (ketawa).

Puan Suwarin : Ya, saya sendiri (ketawa).

A'in : Sebab minat ke?

Puan Suwarin : Sebab kak sekarang ni, TikTok kan kita boleh tengok, boleh tahu video macam mana boleh bawa kita ke *For Your Page* [Untuk Halaman Anda]. Kak suka membaca lah.

A'in : Kena ikut trend lah.

Puan Suwarin : Ya. Sebab hal kerja kedai sekarang ni kak akan jaga bahagian masak je, benda depan ni kita ada manager [pengurus] kita. Jadi kita rasa tak sibuk, ada masa lah kita boleh tengok. Kita *try* [cuba] banyak video. Kalau video ... (berfikir), kak boleh tahu dah video yang macam mana yang boleh bawa kak ke *For Your Page* [Untuk Halaman Anda].

Ayu : Ada ke video Puan yang macam mana ya (berfikir), kena *banned* [hapus] ke dari TikTok?

Puan Suwarin : Ada juga.

Ayu : Video macam mana tu Puan?

Puan Suwarin : Video yang kena *banned* [hapus] tu tiada lagi. *Banned* [hapus] tu video macam kita pergi tolong orang banjir dan juga kak duduk atas trak tinggi tu, lepastu trak tu jalan gerak dalam air macam tu je.

A'in : Sebab ada kenderaan macam tu lah.

Puan Suwarin : Ya. Yang *banned* [hapus] video kedai ni tiada lagi. Sebab video konten pasal makanan tiada apa masalah pun.

Ayu : Okey. Adakah keluarga Puan terlibat dalam pemilihan menu dalam banyak-banyak dua ratus tu?

Puan Suwarin : Ada juga. Macam abe kak (suami) tuan kedai ni ada juga buat menu itu ini, tapi kebanyakannya dia kena dengar yang kak (ketawa).

Ayu : Lepastu dapat sambutan tak Puan dia punya menu tu?

Puan Suwarin : Ya. Kebanyakan menu dari kedai ni daripada kak. Kak yang bagi menu, kadang tukang masak pun menu tu dari kak semua.

A'in : Tapi kan, menu tu Puan sendiri yang akan masak dulu ke macam mana?

Puan Suwarin : Ya, saya akan masak dulu.

Ayu : Lepastu bagi keluarga rasa dulu ke macam mana?

Puan Suwarin : Tak, saya terus rasa nak buat saya masak-masak pastu bahagi.

Ayu : Kiranya *direct* [langsung] terus lah?

Puan Suwarin : Ya, *direct* [langsung] bagi ke *customer* [pelanggan], ada juga.

A'in : Tapi sekarang Puan masih memasak ke, atau semua pekerja je?

Puan Suwarin : Pekerja, tukang masak tu memasak tapi kak akan pantau lah.

Ayu : Okey. Bagaimanakah cara puan membina hubungan baik dengan pelanggan? Dari segi apa?

Puan Suwarin : Dari segi apa? Kita (berfikir) — Tapi sekarang payah. Dulu masa ada satu kedai ni, kak ni bila customer [pelanggan] makan kak akan pergi lah meja ke meja tanya. Tapi sekarang kita tiada masa sebab kita nak jaga dapur.

Ayu : Oh, Puan jaga dapur sekarang?

Puan Suwarin : Ya jagalah, pantau

A'in : Pantau tengok mereka memasak. Tapi ada je lah sekali sekala tu memasak sikit-sikit?

Puan Suwarin : Ya, tapi sekarang kita dah ada *manager* [pengurus]. *Manager* [pengurus] kita akan tanyalah.

Ayu : Tanya meja ke meja lah.

Puan Suwarin : Ya, pergi tanya lah.

Ayu : Apakah sumbangan restoran ini kepada pelancongan tempatan? Puan rasa, ada ke orang luar datang ke restoran ni?

Puan Suwarin : Ada, banyak.

Ayu : Macam orang selain daripada Kelantan.

Puan Suwarin : Ramai yang kenal kak dari luar. Orang luar ramai, kalau cuti sekolah kalau boleh tengok, kebanyakan orang *KB* [Kota Bharu] tak datang kedai kak, sebab orang luar ramai beratur.

Ayu : Ramai ke Puan?

Puan Suwarin : Ya, ramai sangat.

A'in : Orang kata Kelantan dengan Thailand ni je yang macam (berfikir) — .

Ayu : Makanan! Orang tumpukan kepada makanan dekat negeri ni.

Puan Suwarin : Kadang ada juga *customer* [pelanggan] yang duduk dekat *KL* [Kuala Lumpur] atau Johor yang nak ambil *flight* [penerbangan] pagi sampai kedai kak pukul dua atau tiga petang, lepas makan ambil *flight* [penerbangan] balik. Sebab datang nak makan je.

A'in : Datang semata nak makan. Dekat sana kan tidak ada, bukan tidak ada tapi rasa tu.

Ayu : Lagipun kat sini murah, rasa tu tak sama. Okey. Adakah restoran ini memberi peluang pekerjaan kepada orang tempatan?

Puan Suwarin : Ya, memang ramai.

A'in : Tadi kan Puan ada *mention* [menyebut], empat orang je daripada Thailand.

Puan Suwarin : Lepastu kedai Suwarin ni kita masukkan program apa ... (berfikir), tahun melawat Kelantan. Kadang ada menteri pelancongan datang kedai kak ni, dia *sign* [tanda tangan] siap apa semua ni. Kira kedai kak salah satu pelancongan, kalau nak datang Kelantan nak makan kedai kak.

Ayu : Maksudnya, mereka tumpukan dekat kedai kak juga.

Puan Suwarin : Ya, macam tu lah. Ada lah sebab-sebabnya.

Ayu : Macam mana mereka minta kerja dengan Puan tu, adakah melalui 'E-mail' ke atau 'Whatsapp' ke?

Puan Suwarin : Dia datang *direct* [langsung] ke kedai.

Ayu : Oh, direct kedai, okey.

A'in : Sekarang pun ada lagi ke permintaan untuk bekerja di restoran ini?

Puan Suwarin : Bekerja masuk?

A'in : Maksudnya, ada lagi ke orang datang nak minta kerja dekat sini?

Puan Suwarin : Ramai. Ada *sokmo* [selalu].

A'in : Tapi sekarang dah tak buka lah?

Puan Suwarin : Tak, sekarang dah tak ambil lagi.

Ayu : Adakah restoran ini berperanan dalam memperkenalkan masakan Thailand kepada pelancong dari luar negara? Ada ke dari luar negara yang datang, macam *mat salleh* [orang luar] ke?

Puan Suwarin : Ada, *China* [orang Cina]. Kadang dalam *China* [orang Cina] pun ada, dalam Hong Kong pun ada. Dia cakap dia orang *China* [orang Cina] tu, dia datang dia cakap dia kenal kedai kak ni daripada satu *website* [laman web] di China. Sebab ada orang *China* [orang Cina] datang makan, orang dalam China [negara China] lah mari makan dia masukkan nama kedai kak dalam satu website (laman web) tu.

A'in : Dia *promote* [mempromosikan] lah?

Puan Suwarin : Ya. Sebab tu lah orang China ramai.

Ayu : Mereka selalu *order* [pesanan] apa Puan kalau datang makan kat sini?

Puan Suwarin : Orang China suka makan *seafood* [makanan laut]. Mereka datang makan sini selalu *seafood* [makanan laut] ke lobster ke, macam tu lah.

Ayu : Mereka memang kuat *seafood* [makanan laut].

A'in : Kebanyakan kedai Chinese ni pun mereka memang buat *seafood* [makanan laut].

Puan Suwarin : Ya, betul (mengangguk).

Ayu : Mereka pun suka makanan berkuah juga.

Puan Suwarin : Mungkin mereka nak try [cuba] lah masakan Thai yang duk cakap sedap tu (berfikir). Tapi yang selalu datang kedai kak ni suka makan pedas

Ayu : Orang Cina memang suka pedas.

Puan Suwarin : Ya. Cina makan pedas, lada dia memang pedas dekat sana.

Bahagian J : Harapan

Ayu : Okey, seterusnya saya serahkan kepada A'in.

A'in : Apakah harapan Puan Suwarin untuk masa depan restoran ini?

Puan Suwarin : Masa depannya? Saya ... (berfikir), saya mengharapkan kedai saya ni masih lagi beroperasi, boleh lama lagi sebab saya ramai pekerja, di bawah Suwarin ni ramai, saya nak *wi* [bagi] *sek-sek dia* [kumpulan mereka] ada kerja lama-lama.

Ayu : Untuk kerja tempoh lama la Puan?

Puan Suwarin : Ya. Untuk bertahan lama. Macam mana staf nak buat bagi kedai kak ni tahan lama, supaya pekerja semua ni ada pendapatan dengan ni lah, kerja dengan kak. Sebab, di kedai kak ni pekerja ni kebanyakan pekerja lama dan juga *family* [keluarga], *pehe dok* [faham tak]? Macam kalau mak kerja, anak pun kerja, *tok laki* [suami] kerja, *bini* [isteri] pun kerja. Semua orang kerja dengan kak. Jadi, macam mana kak nak jaga benda ni nak bagi *sek-sek* [kumpulan mereka] dia boleh kerja lama, nak bagi kedai ni boleh bertahan lama dan juga ada pasang impian nak buka satu cawangan dekat *KL* [Kuala Lumpur] (ketawa).

Ayu dan A'in : Insha Allah, Aamiin (teruja).

A'in : Memang dalam perancangan ke tu?

Puan Suwarin : Ya, memang dalam perancangan. Tapi tunggulah, tunggu anak lelaki seorang tu biar dia habis belajar.

A'in : Kiranya *settle* [selesaikan] satu-satu dulu lah. Kiranya, tunggu habis belajar tu

—

Puan Suwarin : Nak bagi dia jaga lah.

A'in : Dia minatlah dengan *business* [perniagaan] ni?

Puan Suwarin : Ya. Dia boleh, lepas dia habis *ngaji* [belajar] di *UniKL* [Universiti Kuala Lumpur] ni kak rasa kak nak hantar pergi Thailand belajar memasak lah.

A'in : Nak hantar anak Puan pergi Thailand belajar memasak?

Puan Suwarin : Ya. Nak hantar ke Thailand biar dia belajar memasak sebab kita *gini* [begini], kita tauke kedai ni jangan *oyak* [cakap] “tak pandai memasak pun boleh buka kedai”. Memang boleh tapi bagi kak lebih kurang awak kena tahu nak buka kedai tomyam ni, awak

kena tahu tomyam ni rasa *lagumano* [macam mana]? Apa orang masak dalam tomyam, macam tu.

A'in : Kita kena faham lah, nak buka kedai kan.

Puan Suwarin : Kalau tak kita nak bagi tukang masak saja, cakap sedap tapi kita tak tahu, tak boleh. Jadi kena hantar ke dia lah lebih kurang kalau tiada kak pun dia boleh tahu tomyam sedap ni rasa macam mana, macamtu.

A'in : Okey, bagaimana Puan merancang untuk menarik lebih ramai pelanggan?

Puan Suwarin : (Berfikir), kita nak buat macam mana nak bagi sama dengan Thailand tu je. Macam mana kak nak buat menu kak ni sama dengan sana, supaya orang tak kurang pergi sana. Yang mana tak boleh ke sana boleh rasa masakan Thai, *serupo* [sama] dengan orang pergi ke sana boleh makan, macam tu. Nak bagi orang yang tak boleh pergi sana boleh makan makanan kita.

A'in : Puan pernah ke macam okey contoh lah Puan ke Australia kan *time* [masa] anak Puan konvo. Puan ada ke borak-borak dengan rakan-rakan di sana atau orang-orang di sana pasal restoran Puan?

Puan Suwarin : Tidak ada. Tapi cuma kak pergi ke sana, kak pergi makan dekat kedai Thailand sana, pergi makan — Kita pun tengok lah cara ... cara dia (berfikir), macam kak juga. Dia pergi buka dekat sana mungkin rasa pun tidak macam ori Thai, macam kak juga tapi dia buat ala-ala Thai, tapi boleh diterima orang Australia lah.

A'in : Okay, kan Puan ada bercadang untuk memuka cawangan baru tu kan. Dalam masa yang terdekat ke?

Puan Suwarin : Hm ... (berfikir), mungkin setahun ke setahun lebih lagi.

A'in : Tidak lama lagi lah?

Puan Suwarin : Ya, tidak lama lagi.

A'in : Memang betul-betul tunggu anak Puan —

Puan Suwarin : Tunggu masa yang sesuai.

A'in : Okey, (berfikir) ada tak perubahan atau penambahbaikan yang Puan nak buat untuk cawangan ni atau cawangan lain?

Puan Suwarin : Mungkin kalau kak nak buka satu cawangan lagi kita akan buat yang lagi eksklusif lah ...

(gangguan pengumuman)

Puan Suwarin : Kalau nak buat satu cawangan lagi, mungkin kak nak buat lebih macam (berfikir) eksklusif sikit macam apa (berfikir) —

A'in : Dari segi *design* [ukiran] kedai ke?

Puan Suwarin : *Design* [ukiran] kedai, persembahan kedai macam tu.

A'in : Persembahan makanan lah.

Puan Suwarin : Ya, persembahan makanan macam tu lah.

A'in : Okey, bagaimana Puan melihat masa depan industri makanan di Malaysia? Macam mana ya, *overall* (keseluruhan) Malaysia punya makanan.

Puan Suwarin : Makanan Thai ke makanan apa?

A'in : Bukan. Maksudnya, makanan-makanan di Malaysia Puan rasa lah kan, makanan dekat Malaysia ni boleh pergi tinggi lagi ke macam luar negara ke?

Puan Suwarin : Makanan Malaysia lah, bukan makanan Thai? Makanan Malaysia — (berfikir), kak gi Australia *baru ni* [tempoh hari], makanan Malaysia ni kak tak jumpa mungkin kak tak pergi lagi. Tapi kak nampak Indonesia yang banyak, Indonesia dan juga Arab yang banyak. Makanan Malaysia ni, mungkin kak tak pergi lagi tempat tu jadi kak tak boleh nak *oyak* [cakap], tak tahu.

A'in : Tapi Puan rasa macam makanan Malaysia ni boleh pergi jauh lah?

Puan Suwarin : Boleh. Macam Nasi Lemak boleh pergi jauh sebab pergi ke Thailand pun ada dah nasi lemak. Nasi lemak, Roti Canai boleh. Roti Canai ada merata-rata dah.

Ayu : Macam Roti Titab tu jarang ada kan dekat negeri luar.

A'in : Negeri pun jarang.

A'in : Okey, Puan ada tak perancangan untuk meluaskan jenama Suwarin? Mungkin ada keluarkan produk ke?

Puan Suwarin : Memang kak ada produk. Kita ada Daging Harimau Menangis *frozen* [sejuk beku] by Suwarin, kita ada Perut Bulat *frozen* [sejuk beku] dari Suwarin.

A'in : Ada yang *frozen* [sejuk beku] lah? Kiranya sekarang pun ada?

Puan Suwarin : Sekarang tidak pasti habis ke tak sebab semalam baru —

A'in : Tapi memang ada jual dekat sini lah?

Puan Suwarin : Ada juga, dekat kedai kita ada *agent* [ejen] ada stokis lah.

A'in : Jadi macam mana dapat idea nak buat *frozen* [sejuk beku] tu?

Puan Suwarin : Sebab macam kak cakap, bukan semua kenal kak. Dari luar ramai yang tak boleh datang ke Kelantan. Kita pun fikir macam mana kita nak buat benda tu bagi orang luar pun boleh makan, macam tu lah.

A'in : Yang *frozen* [sejuk beku] dua tu je lah?

Puan Suwarin : Ya, yang *frozen* [sejuk beku] dua tu je buat masa sekarang. Lepasni lah mungkin.

A'in : Kiranya ada lagi lah.

A'in : Bagaimana Puan merancang untuk meningkatkan pengalaman pelanggan?

A'in : Maksudnya, okey contoh lah macam untuk restoran baru kan, mungkin ada *design* [reka bentuk] ni lebih kepada Thailand ke.

Puan Suwarin : Ya, betul. Mungkin *design* [reka bentuk] lebih kepada Thailand. Tapi Thailand yang kak nak buat ni mungkin tidak Thailand yang kaya raya, kita nak buat macam ala Thailand kampung.

A'in : Tradisional Thailand?

Puan Suwarin : Ya, tradisional Thailand macam tu. Thailand yang atas pada Bangkok, panggil apa ... (berfikir), *South* [Selatan] ke apa, *South Thailand* [Selatan Thailand]. Mungkin macam itu lah.

A'in : Seterusnya, apakah jenis kolaborasi yang ingin Puan adakan pada masa akan datang? Ada tak nak *collab* [bergabung] dengan siapa-siapa?

Ayu : Mungkin nak ajak *influencer* [pemberi pengaruh] ke?

A'in : Ya, macam jenama-jenama dari luar.

Ayu : Atau artis ke?

Puan Suwarin : Sebenarnya, ramai yang minta kak — Ya, tapi buat masa sekarang ni kita rasa kita tak mampu, kita tak sampai masa lagi nak —

A'in : Apakah harapan Puan untuk generasi baru yang ingin menceburi bidang perniagaan makanan?

Puan Suwarin : Sebenarnya, kak rasa budak-budak sekarang ni banyak idea, mesti kalau dia buat apa-apa mesti cepat meletop daripada kita yang lama lagi sebab dia budak baru kan. Macam anak kak sendiri pun dia ada idea dia yang kita tak terfikir, budak kan. *Loni* [sekarang] kalau kita nak buka kedai, kita kena ambil hati budak-budak ni macam zaman awak ni sebab budak zaman awak ni ramai. Awak tengok kafe kan banyak, kafe tu hidup *belako* [semua] sebab anak muda ni ramai

A'in : Yang dalam kafe-kafe tu muda-muda kan, mereka yang *support* [sokong] semua.

Soalan Tambahan

Ayu : Macam mana Puan menjaga kebersihan dan keselamatan di tempat kerja ni? Persekitaran kedai Puan ni.

Puan Suwarin : Kedai makan, kebersihan kena pentinglah. Pentinglah kebersihan ni, kalau kedai tak bersih kita pergi kedai lain lah, kalau tak bersih kita tak masuk lah.

Ayu : Pernah tak, apa yang datang *check* [periksa] kebersihan tu?

A'in : *KKM* [Kementerian Kesihatan Malaysia].

Puan Suwarin : Ada. Ada kesihatan, ada *MPKB* [Majlis Perbandaran Kota Bharu]. Ada semua.

Ayu : Selalu ke mereka datang?

Puan Suwarin : Mungkin dalam satu tahun ni, satu kali atau dua kali macam tu lah.

Ayu : Puan tak pernah lagi kena saman kan? (ketawa)

Puan Suwarin : Ada juga. Kadang dia datang budak-budak kerja ni, maklumlah kadang dia tidak ingat arahan kita. Macam tak pakai topi, tak pakai kasut.

Ayu : Kasut kena bertutuplah kan Puan?

Puan Suwarin : Ya, kena bertutup.

Ayu : Okey. Cara pembayaran macam mana Puan? Puan lagi prefer *Quick Response Code* [Kod Respons Pantas] ke atau cash [wang tunai]?

Puan Suwarin : Semua saluran kita ada semua. *Cash* [wang tunai] boleh, kad boleh, *Quick Response Code* [Kod Respons Pantas] boleh, transfer [pemindahan] pun boleh.

Ayu : Pernah tak Puan ditipu ke dengan *Quick Response Code* [Kod Respons Pantas]?

Puan Suwarin : Pernah, ada. (ketawa)

A'in : Jadi macam mana Puan selesaikan masalah tu?

Puan Suwarin : Ada satu kes tu dia datang makan, dia buat *transfer* [pemindahan] tapi tak masuk. Bila kita cek kan kita rasa pelik *transfer* [pemindahan] dia, sebab dia mari makan

kedai ni, sebenarnya dia ni *customer* [pelanggan] tetap, dia makan *sokmo* [selalu] dan sebelum ni kita tidak pernah cek dia. Setiap kali makan, dia *transfer* [pemindahan], kita pun ingat *customer* [pelanggan] tetap kan.

Ayu : Puan tak pakai yang dia buat *announcement* [pengumuman] tu lepas bayar?

Puan Suwarin : Ni baru kita ada. Lepas kita kena tu baru kita buat.

Ayu : Selamat sikit.

Puan Suwarin : Ya. Rupa-rupanya yang dia *transfer* [pemindahan] tu tak masuk, duit dia tu tak masuk. Bila kita minta resit balik, dia pun macam tak boleh bagi lah, apa lah jadi —

Ayu : Banyak alasan lah ya.

A'in : Jadinya, kes tu —

Puan Suwarin : Ada sekali tu kita viral, viralkan muka dia.

A'in : Jadi selesai ke kes tu lepas diviralkan?

Puan Suwarin : Lepas diviralkan, dia masukkan duit balik.

Ayu : Dia tahu lah Puan viralkan dia?

Puan Suwarin : Ya, dia tahu. Dia masukkan duit balik, duit kita.

A'in : Jadinya kira *settle* [selesai] dekat situ, tidak ada lah sampai ke balai kan?

Puan Suwarin : Ya, tidak ada.

Ayu : Tadi kan Puan cakap ada macam bahan beku kan yang Puan jual. Boleh ke beli secara *online* [dalam talian]?

Puan Suwarin : Apa?

A'in : Beli secara *online* [dalam talian].

Puan Suwarin : Kita tak jual di beg kuning.

A'in : Kiranya pos je la?

Puan Suwarin : Ya, pos je. Sebab tu pun semua *agent* [ejen] yang pos.

Ayu : *Cash On Delivery* [Tunai Semasa Penghantaran] tak ada lah dari Puan sendiri?

Puan Suwarin : *Cash On Delivery* [Tunai Semasa Penghantaran] pun ada juga.

Ayu : *Mostly* (kebanyakannya), *customer* [pelanggan] Puan tu beli apa?

Puan Suwarin : Banyak Perut Bulat.

A'in : Boleh saya tahu, berapa kapasiti pelanggan yang boleh ditampung dalam satu masa?

Puan Suwarin : Kalau kedai ni mungkin dekat dua ratus lima puluh orang atau tiga ratus orang macam tu lah.

A'in : Selalu maksimum ke kapasiti tu?

Puan Suwarin : Kalau *time* [semasa] cuti sekolah tu —

A'in : Ramai beratur lah kan?

Puan Suwarin : Ya, ramai beratur lah. Kalau macam ni mungkin dalam dua ratus orang atau dua ratus lima puluh orang macam tu.

A'in : Puan ada buat tempahan awal ke? Ada ambil tempahan lah?

Puan Suwarin : Ada. Kita ada *link* [pautan] untuk *booking* [tempahan] awal.

A'in : *Link* [pautan] tu dekat media sosial?

Puan Suwarin : Ya, *link* [pautan] tu dekat media sosial.

A'in : Untuk tempah tu ... (berfikir), ada limit masa ke? Macam kena tempah awal sehari ke?

Puan Suwarin : Ya, betul-betul. Kena tempah awal sehari, macam tu lah. Kita ada limit, enam orang ke atas macam tu.

A'in : Untuk tempahan tu, ada deposit ke?

Puan Suwarin : Kalau ramai-ramai kita ambil deposit juga

A'in : Lepastu, berkenaan tempahan secara *online* [dalam talian] ni, ada tak macam (berfikir) ... Contoh lah tak datang dalam masa lima belas minit, terus *cancel* [batal] lah kan?

Puan Suwarin : Kalau time cuti sekolah, kita tak bagi lebih dalam dua puluh minit. Kalau dua puluh minit awak lambat, saya *cancel* [batal] lah.

A'in : Bagi dekat *customer* [pelanggan] yang *walk-in* [datang kedai] lah kan.

A'in : Bagaimanakah proses pengendalian maklum balas atau aduan pelanggan. Maksudnya daripada sosial media, Puan akan balas semua komen-komen ke macam mana?

Puan Suwarin : Maksudnya kalau komen-komen, kita kena tengok juga komen mana yang perlu kita jawab, kita jawab. Kalau komen, kalau kita jawab pun tak sudah juga, tak menjawab lah.

A'in : Dekat sini ada buat program keahlian ke? Macam ada *membership* (keahlian) ke?

Puan Suwarin : Tiada lagi.

A'in : Oh, biasa je la kan.

Ayu : *So overall* [jadi keseluruhannya], Puan rasa *happy* [gembira] tak dengan *achievement* [pencapaian] Puan?

Puan Suwarin : Sekarang? Bersyukur sangat-sangat lah, dengan kita tidak ada apa-apa, kita dengan kosong tapi sekarang ni kita boleh tolong (berfikir) ... jiran-jiran boleh kerja dengan kita, semua orang boleh kerja. Boleh ada pekerja sampai 90 orang, semua orang tu pun kerja dengan kita.

Ayu : Sembilan puluh orang tu pekerja tetap semua?

Puan Suwarin : Ya, semua tetap.

Ayu : Puan tak ambil ke pekerja *part time* [separuh masa]?

Puan Suwarin : *Part time* [separuh masa] tak ambil lagi sebab kita pekerja dah ramai loni (sekarang).

A'in : Ya, sekarang pun Puan cakap masih ramai yang minta nak bekerja dekat sini.

Puan Suwarin : Ya, ramai yang nak kerja. Sebab sekarang ni bukan mudah nak cari kerja.

Ayu : *Around* [sekitar] umur berapa yang kerja dengan Puan?

Puan Suwarin : Ada dalam hm ... (berfikir), sembilan belas tahun sampai ke sekarang ni ada lima puluh lebih pun ada kerja dengan kak. Tapi tu lah, sebab apa kita rasa tak boleh, macam mana nak jaga nak bagi boleh ... (berfikir), di hati pelanggan sokmo [selalu] jadi ada sambutam macam ni selalu, sebab tu pekerja kak ramai. Semua orang perlukan kerja.

A'in : Kalau macam pekerja baru, mereka ada tempoh *training* [latihan] ke?

Puan Suwarin : Ya, kita ada tempoh *training* [latihan] enam bulan.

A'in : Oh 6 bulan, normal lah.

Puan Suwarin : Ya, lepas enam bulan, enam bulan kita sambung macam tu.

Ayu : Lepastu, lepas habis je enam bulan tu, terus serap bekerja ke macam mana Puan?

Puan Suwarin : Kita kena tengok lah, kalau lah dia rasa, kita tengok lah prestasi dia macam mana, kalau dia perlu di baiki kita perlu *oyak* [cakap] ke dia "awak kena baiki, kalau awak nak kerja awak kena baiki macam tu macam ni".

Ayu : Ada ke yang Puan *reject* [tolak]?

Puan Suwarin : Jarang. Kalau lah tak ada macam, tak boleh ajar sangat-sangat baru kita *reject* [tolak].

Ayu : Okay Puan, ada ke menu yang Puan buat tu yang Puan sendiri suka?

Ayu : Yang selalu Puan makan ke, *favourite* [kesukaan] Puan lah, ada?

Puan Suwarin : Ada. Saya suka makan Somtam (ketawa).

Ayu dan A'in : (Teruja sambil ketawa)

A'in : Somtam tu antara yang *famous* [tersohor] juga ke apa dekat area sini?

Puan Suwarin : Ya. Kita ada Somtam Goreng.

Ayu dan A'in : (Teruja) Somtam Goreng?

Puan Suwarin : Ya, kita ada Somtam Goreng (tersenyum).

Ayu : Dalam Somtam tu, Puan letak apa je?

Puan Suwarin : Kita ada betik lah, betik dengan *seafood* [makanan laut] dengan celup tepung. Kita celup tepung lepastu kita makan dengan kuah Somtam. Tu pun salah satu menu di mana dulu di Kelantan tiada orang yang buat, bila kak buat tu sekarang pun saya rasa macam bangga juga bila saya buat menu ni semua orang pun rasa nak buat juga (ketawa).

A'in : Tapi Puan tak ada lah rasa macam “oh orang ni curi idea...”

Puan Suwarin : Eh, tak ada cuma fikir satu bila kak buat menu ni dia pun akan buat juga, kak pun “eh bila dia buat macam ni, kita kena buat lebih sedap pada dia, lebih *molek* [elok] daripada dia macam tu lah. Kita kena pergi ke depan dia selangkah (ketawa) macam tu.

A'in : Puan pernah ke import bahan masak daripada luar?

Puan Suwarin : Import, buat masuk? Ada.

A'in : Banyak juga lah?

Puan Suwarin : Macam barang *seafood* [makanan laut] macam ... (berfikir) lobster, tiram semua ada lah.

A'in : Ya lah, susah nak cari dekat Kelantan kan.

Ayu : Puan ada tak makanan yang khas untuk kanak-kanak je dekat sini?

Puan Suwarin : Kita ada makanan yang tidak pedas, macam ayam goreng semua tu ada lah.

A'in : Puan ada macam keluarkan satu apa orang kata, satu etika pemakaian ke etika —

Ayu : Sebelum memulakan pekerjaan.

Puan Suwarin : Ya, memang kita *oyak* [cakap] je semua orang kena pakai baju yang kita bagi, kena pakai apron semua tu.

Ayu : Kalau contoh lah mereka datang tak pakai topi, macam mana tindakan Puan?

Puan Suwarin : Saya suruh dia balik, ambil topi dia balik.

Ayu : Kalau tak pakai kasut pun, balik juga ke?

Puan Suwarin : Ya, balik lah.

A'in : Ya, *Standard Operating Procedure* [Prosedur Operasi Standard] penting.

Puan Suwarin : Tapi *time* [masa] hujan macam ni tak boleh nak kata lah kadang —

A'in : Ya lah, ada *excuse-excuse* [alasan-alasan] dia. Ada pasang audio apa-apa ke, macam muzik ke?

Puan Suwarin : Untuk?

A'in : Untuk kedai ni.

Puan Suwarin : Dalam kedai? Tidak ada. Sebab kak rasa bising lah sebab kedai terbuka macam ni kan, kalau kita buka lagu mungkin tak selesa *customer* [pelanggan] makan.

A'in : Ya lah, nak berborak lagi kan.

Dalam satu syif, (berfikir) kecap-kecap ... pekerja ni ada syif-syif dia kan?

Puan Suwarin : Kita sekarang ni, ada syif pagi-pagi ni akan mari sediakan bahan-bahan untuk memasak lah. Ada dalam sepuluh orang, kita bahagi dua kedai, dia akan mari siap-siapkan bahan mentah untuk nak bagi dekat syif petang masukkan. Sediakan bahan-bahan macam udang, ikan basuh-basuh bahan mentah tu.

A'in : Dalam satu syif tu berapa orang kerja?

Puan Suwarin : Syif pagi tak ramai, syif pagi dalam sini empat ke lima atau sembilan orang macam tu je.

A'in : Oh, sebab mula beroperasi petangkan?

Puan Suwarin : Ya, petang.

Ayu : Pukul tiga.

A'in : Yang petang ni sampai ke malam lah?

Puan Suwarin : Ya, sampai tutup kedai.

A'in : Berapa orang ya dalam syif malam ni?

Puan Suwarin : Syif malam, dalam kedai ni empat puluh orang.

A'in : Dalam satu syif tu?

Puan Suwarin : Ya (mengangguk).

Ayu : Sepanjang perniagaan ni, siapa yang selalu Puan tengok video untuk masak.

A'in : Inspirasi lah maksudnya. Puan ada tak tumpukan dekat seorang punya video, inspirasi. Selain daripada mak Puan?

Puan Suwarin : Banyak.

A'in : Tengok secara *random* [rawak] lah? Tak ada lah tumpu dekat seorang saja kan?

Puan Suwarin : Ya. Ramai sebenarnya kita tengok *influencer* [pemberi pengaruh]. Datin Ismatia, kita ada *sek-sek* [sekumpulan] *founder* [pengasas] lah yang mana ... apa ni nama (berfikir) ... Che Acu tu nama apa dah? ... Lijoh, Lijoh tu ...

Ayu : Oh, yang kosmetik tu ke Puan?

Puan Suwarin : Ya, ya (ketawa). Kak suka tengok dia sebab dia mula berniaga tu kak memang tak berniaga lagi. Kak ni duduk tengok dia, dia mula dengan dia susah, dia rumah buruk dia duduk kan dia berniaga sampai lah *loni* [sekarang], boleh buat rumah dah. Kita rasa serupa kita, sebab kita tak ada apa, mula dengan tak ada apa-apa, tengok dia. Sekarang dia mari kedai pun kita suka lah bercakap benda-benda macam tu kan.

Ayu : Dia selalu datang ke Puan?

Puan Suwarin : Ya, datang *sokmo* [selalu].

Ayu : Puan kenal Mek Nuraini?

Puan Suwarin : Hah (tertanya-tanya)? Oh mek tu kan, yang jual *lipstick* [gincu] tu kan?

Ayu : Ya, yang jual tu. Dia pun dari susah juga sampai boleh beli Alphard satu.

Puan Suwarin : Mek pun biasa mari makan juga. Macam Datin Ismatia ni kita suka tengok dia sebab dia (berfikir) ... dia seorang yang walaupun dia berjaya, kaya-raya, tapi dia bila dia datang ...

A'in : *Humble* [rendah diri] lah?

Puan Suwarin : Ya *humble* [rendah diri]. Dia tolong *promote* [mempromosikan] kedai kak bagi orang luar-luar kenal. Dia tak ambil satu sen pun.

A'in : Dia gunakan kelebihan dia untuk tolong lah. Saya rasa itu je untuk sesi temubual ini.

(Berbual kosong sambil gelak ketawa bersama Puan Suwarin)

Penutup : *rakam selepas temubual*

Dengan ini tamatlah sesi temubual mengenai cabaran dan strategi Puan Suwarin Jinda di sepanjang mengusahakan Restoran Baan Suwarin Jinda sejak 2017. Kami mengucapkan terima kasih di atas kesudian dan kerjasama yang diberikan oleh beliau dalam menyempurnakan wawancara ini. Adalah diharapkan dengan hasil temubual ini dapat menyumbang kepada perkembangan ilmu dalam bidang perniagaan restoran dan masakan Thailand kepada para penyelidik pada masa akan datang. Sekian, terima kasih.

SENARAI ABREVIASI

SINGKATAN	MAKSUD
PCB	Pantai Cahaya Melayu
UNIKL	Universiti Kuala Lumpur
MPKB	Majlis Perbandaraan Kota Bharu
KB	Kota Bharu
KL	Kuala Lumpur
FB	Facebook
FYP	For Your Page
COD	Cash On Delivery
QR	Quick Response Code
KFC	Kentucky Fried Chicken
KWAPM	Kumpulan Wang Amanah Pelajar Miskin
IG	Instagram
SOP	Standard Operating Procedure
TV	televisyen
IRDK	Info Rakyat Dalam Kelantan

SENARAI SINGKATAN

SINGKATAN	MAKSUD
SJ	Suwarin Jinda
AF	Ayu Fadhleen
NA	Nur A'in

RUJUKAN KATA

SENARAI	MAKSUD
jah	sahaja
mikir	fikir
sokmo	selalu
takdok	tidak ada
masok	memasak
make	makan
koho	makin / semakin
tupe	tumpang
sipe	simpan
pehe	faham
dok	tidak / tak
loni	sekarang
wi	bagi / memberi
tokdey	tidak sempat
kecek	cakap
payoh	susah
kekok	pelik
diore	mereka
singgoh	singgah

saeng	kawan
belako	semua
teriok	menjerit / teriak
oyak	cakap / beritahu
lagumano	macam mana
tokleh	Tidak boleh
tubik	keluar
molek	elok / baik
kokse	merata-rata / tidak tentu arah
pade	cukup
sek-sek	sekumpulan
tok laki	suami
bini	isteri
ngaji	belajar
gini	begini
serupo	serupa / sama
baru ni	tempoh hari

LAMPIRAN

LAMPIRAN

LOG WAWANCARA

Ayu Fadhleen dan Nur A'in telah menemui Puan Suwarin Jinda Binti Abdullah, seorang pengusaha restoran terkenal di Kota Bharu, Kelantan. Beliau dilahirkan pada tahun 1971 dan merupakan seorang yang berdedikasi dalam memperkenalkan masakan asli Thailand kepada masyarakat tempatan. Temubual ini dijalankan secara bersemuka di Restoran Baan Suwarin Jinda, Jalan Tuan Guru Nik Abdul Aziz pada 14 Disember 2024, di mana Puan Suwarin berkongsi pengalaman beliau dalam mengusahakan restoran Baan Suwarin Jinda selama 7 tahun yang menampilkan hidangan Thailand yang autentik.

MASA	SUBJEK	NAMA/TEMPAT/RUJUKAN
BAHAGIAN A : LATAR BELAKANG		
0.00	Kata-kata aluan daripada penemuduga	Ayu Fadhleen, Nur A'in
0.55	Pengenalan diri dibuat oleh pengusaha restoran Baan Suwarin Jinda	Suwarin Jinda Binti. Abdullah
1.50	Menceritakan sedikit-sebanyak latar belakang mengenai diri sendiri dan restorannya	Restoran Baan Suwarin Jinda
BAHAGIAN B : SEJARAH PENDIDIKAN		
8.47	Menerangkan sejarah pendidikan waktu sekolah rendah	Sekolah Rendah Golok, Thailand
9.27	Menerangkan sejarah pendidikan waktu sekolah menengah	Sekolah Menengah Golok, Thailand
9.50	Menerangkan kursus yang diambil semasa di universiti	Kursus Perniagaan
11.17	Menceritakan siapakah mentor yang	Mak sendiri

	paling berpengaruh dalam hidup pengusaha	
BAHAGIAN C : PENGALAMAN KERJAYA		
12.26	Menceritakan pengalaman kerjaya sebelum berpijak ke dunia perniagaan	Tukang cuci
14.25	Orang yang memberi galakkan dan dorongan kepada pengusaha	Diri sendiri
14.56	Kemahiran utama yang dipelajari oleh pengusaha dari kerjaya terdahulu	Kesabaran
16.35	Pengalaman kerjaya yang memberi impak besar dalam diri pengusaha	
18.53	Cara pengurusan masa antara kerjaya dengan keluarga	
BAHAGIAN D : RESTORAN BAAN SUWARIN JINDA		
21.26	Menerangkan mengenai latar belakang restoran Baan Suwarin Jinda	Restoran Baan Suwarin Jinda
23.00	Keluarga, pekerja dan orang yang berkaitan	
24.38	Perbezaan masakan yang terkenal di restoran pengusaha	
26.19	Menerangkan mengenai masakan yang dijual sebelum pembukaan restoran Baan Suwarin Jinda	Mee Celup
31.00	Menceritakan mengenai pemilihan nama makanan	Daging Harimau Menangis
33.17	Menerangkan tanggungjawab atau	

	posisi pengusaha dalam mengendalikan restoran	
34.22	Menceritakan mengenai staff restoran	
37.32	Kehidupan banyak berubah selepas pembukaan restoran	
41.16	Kejayaan yang dicapai sepanjang restoran beroperasi	
BAHAGIAN E : PEKERJA BAAN SUWARIN JINDA		
42.43	Menerangkan secara terperinci mengenai staff di restoran	90 orang
43.20	Cara menangani situasi jika terdapat sebarang konflik antara pengusaha dan staff	
BAHAGIAN F : MENU BAAN SUWARIN JINDA		
44.36	Menerangkan tentang sumber bahan mentah yang diimport masuk untuk kegunaan masakan	Seafood [makanan laut]
44.57	Menceritakan proses pemilihan menu untuk diperkenalkan di restoran	Membuang menu yang kurang diminati
45.44	Menceritakan hidangan yang tersohor di restoran	Perut bulat bakar
46.47	Menerangkan mengenai promosi yang ditawarkan oleh pengusaha	
48.40	Menceritakan mengenai jenis-jenis pencuci mulut yang disediakan di restoran	Khanom Tuay, Bualoy
BAHAGIAN G : CABARAN		

51.56	Menceritakan kesemua cabaran yang dihadapi sepanjang pembukaan restoran Baan Suwarin Jinda	Bahan susah dicari
53.03	Menceritakan kesukaran terbesar untuk memastikan kepuasan pelanggan tempatan dan luar	Komen negatif dari pelanggan
55.12	Cabaran dalam mempromosikan restoran di media sosial atau saluran lain	Mengikut trend sekarang
56.21	Cara menyesuaikan diri dengan perubahan selera pelanggan	
57.20	Menceritakan tentang bagaimana keluarga menyokong dalam menghadapi sesuatu cabaran	
59.22	Cabaran dalam memperkenalkan masakan Thailand kepada pelanggan	
1.00.40	Cara mengekalkan semangat pekerja semasa menghadapi cabaran	
BAHAGIAN H : STRATEGI		
1.04.26	Menerangkan tentang strategi yang dilakukan untuk mempromosikan makanan kepada pelanggan	Cabutan bertuah, Makan percuma
1.06.40	Strategi peranan media sosial dalam mempromosikan restoran	
1.07.54	Strategi menangani isu yang dibangkitkan oleh pelanggan	Ganti rugi
1.09.07	Persaingan dalam industri makanan di	

	Kota Bharu	
1.10.08	Strategi penetapan harga makanan	Keuntungan
1.11.18	Inisiatif dalam memastikan restoran ini mesra alam	
1.11.45	Strategi memastikan pelanggan kembali ke restoran	
1.14.37	Bilangan menu yang ada di restoran Baan Suwarin Jinda	200 masakan termasuk minuman
1.16.26	Perancangan yang dilakukan apabila menghadapi cabaran ekonomi pada masa akan datang	
BAHAGIAN I : SUMBANGAN KEPADA KELUARGA, MASYARAKAT DAN NEGARA		
1.18.09	Keluarga terlibat dalam mempromosikan masakan Thailand	
1.18.50	Pekerja yang terlibat dalam penghasilan konten yang menarik	
1.21.08	Keluarga yang terlibat dalam pemilihan menu	200 menu
1.22.16	Cara pengusaha membina hubungan baik dengan pelanggan	
1.23.01	Sumbangan restoran kepada pelancongan tempatan	
1.24.08	Menerangkan mengenai peluang pekerjaan kepada orang tempatan	
1.25.50	Memperkenalkan masakan Thailand	

	kepada pelancong dari luar negara	
BAHAGIAN J : HARAPAN		
1.27.06	Harapan untuk masa depan restoran Baan Suwarin Jinda	
1.29.33	Menceritakan cara menarik lebih ramai pelanggan	
1.31.26	Perubahan atau penambahbaikan untuk kedua-dua cawangan restoran	Eksklusif
1.32.39	Menceritakan mengenai industri makanan di Malaysia	
1.34.11	Perancangan untuk meluaskan jenama Suwarin	Produk sejuk beku
1.36.03	Kolaborasi yang ingin diadakan pada masa akan datang	
1.36.33	Harapan pengusaha untuk generasi yang ingin menceburi bidang perniagaan makanan	
SOALAN TAMBAHAN		
1.37.36	Cara menjaga kebersihan dan keselamatan restoran	
1.38.34	Cara pembayaran yang dilakukan di restoran	Scan, Quick Response Code (QR), Transfer, Kad
1.40.27	Cara pembelian bahan beku yang dijual oleh pengusaha	

1.42.40	Cara proses pengendalian maklum balas atau aduan pelanggan	
	Menceritakan tentang pekerja tetap yang dipilih oleh restoran	
1.45.34	Menceritakan tentang menu yang pengusaha sendiri gemar	
1.46.53	Menerangkan tentang bahan masakan yang diimport dari luar	
1.49.54	Menceritakan sedikit mengenai orang yang berpengaruh kepada pengusaha	
1.52.16	Kata-kata penutup dari penemuduga	Ayu Fadhleen, Nur A'in

DIARI KAJIAN

MASA	TARIKH	PERKARA	TINDAKAN
8.00 pagi - 10.00 pagi	3 Oktober 2024	Membuat satu kumpulan 'WhatsApp' bersama pensyarah untuk memudahkan komunikasi dan perbincangan.	Sesi memperkenalkan diri bersama pensyarah subjek tersebut.
8.00 pagi - 10.00 pagi	5 Oktober 2024	Pensyarah memberikan sedikit taklimat mengenai tugas yang perlu dilakukan.	Catatan awal dibuat bagi mendapatkan sedikit maklumat dari pensyarah mengenai tugas tersebut.
8.16 pagi - 10.00 pagi	6 Oktober 2024	Pensyarah membuat kumpulan kelas bagi kelas A dan B.	Memasuki kelas yang ditetapkan oleh pensyarah.
3.00 petang - 5.30 petang	15 Oktober 2024	Mencari tokoh yang sesuai untuk ditemu bual bagi menyiapkan tugas yang diberikan oleh pensyarah.	Membuat list mengenai tokoh-tokoh yang dipilih.
9.38 pagi - 9.44 pagi	20 Oktober 2024	Menghubungi pensyarah melalui aplikasi 'Whatsapp' untuk mendapatkan kelulusan daripada beliau mengenai tokoh yang dipilih.	Membuat catatan mengenai apa yang perlu ada pada tokoh-tokoh tersebut.
11.03 pagi - 5.02 petang	22 Oktober 2024	Memperkenalkan diri kepada tokoh untuk pertama kali melalui aplikasi 'Whatsapp' dan	Catatan awal dibuat untuk mendapatkan kelulusan bagi menemu bual tokoh.

		memilih untuk menemu bual tokoh tersebut.	
12.59 petang - 1.01 petang	23 Oktober 2024	Bertanya mengenai lokasi restoran tokoh dan hari apakah restoran beliau ditutup.	Catatan kedua dilakukan bagi mengenalpasti lokasi restoran dan hari restoran beliau ditutup.
8.00 pagi - 10.00	24 Oktober 2024	Menghantar kertas cadangan kali pertama kepada pensyarah.	Membuat catatan mengenai bahagian yang salah dan memperbaikinya.
3.00 petang - 4.00 petang	31 Oktober 2024	Membuat persediaan awal iaitu melalui 'slide' tentang tokoh yang ingin dipilih.	Menyediakan 'slide' kepada pensyarah mengenai tokoh yang dipilih dan sedikit maklumat mengenainya.
10.55 pagi - 6.41 petang	31 Oktober 2024	Mendapatkan sedikit sebanyak maklumat tokoh sebelum menemu bual beliau.	Catatan dilakukan bagi merekod maklumat penting seperti nama, tarikh lahir, alamat rumah dan tempat kerja, serta jawatan beliau dengan teliti.
2.00 petang - 5.00 petang	2 November 2024	Merangka soalan pada pertama kali yang ingin ditanyakan kepada tokoh.	Membuat beberapa soalan yang sesuai untuk ditanyakan kepada tokoh.
12.14 petang - 4.03 petang	6 November 2024	Membuat panggilan telefon kepada tokoh untuk kali pertama. Panggilan dibuat untuk menanyakan mengenai masa lapang beliau	Catatan dilakukan untuk penjadualan segera bagi menetapkan tarikh temu bual yang sesuai.

		untuk ditemu bual.	
4.00 petang - 5.00 petang	7 November 2024	Menghantar abstrak kepada pensyarah bagi mengenalpasti ayat yang salah.	Membaiki ayat yang salah.
2.00 petang - 3.00 petang	14 November 2024	Menghubungi pensyarah melalui 'Google Meet' untuk membuat semakkan mengenai soalan yang dipilih.	Membuat catatan mengenai soalan yang tidak sesuai untuk ditanyakan kepada tokoh..
3.02 petang - 6.44 petang	16 November 2024	Mengenalpasti tarikh dan lokasi yang sesuai untuk melaksanakan sesi temubual bersama tokoh.	Membuat sedikit catatan mengenai tarikh dan lokasi yang diberikan oleh tokoh.
4.00 petang - 6.00 petang	17 November 2024	Menghantar soalan yang telah dibuat bagi pertama kali kepada pensyarah.	Mencatat apa yang perlu dimasukkan lagi ke dalam soalan.
1.00 petang - 3.05 petang	18 November 2024	Menerima balik soalan yang dibuat daripada pensyarah.	Membaiki soalan yang telah ditanda oleh pensyarah.
9.00 pagi - 10.00 pagi	20 November 2024	Kesemua soalan telah diterima oleh pensyarah.	Menyediakan kertas soalan yang lengkap sebelum memulakan sesi temubual bersama tokoh.
2.49 petang - 5.35 petang	20 November 2024	Mengenalpasti tarikh untuk kali kedua bagi melaksanakan sesi temubual bersama tokoh.	Membuat sedikit catatan kali kedua mengenai tarikh yang ditetapkan oleh tokoh.
8.36 pagi - 12.27 petang	27 November 2024	Memohon penangguhan sesi temubual akibat masalah banjir.	Membuat catatan mengenai tarikh-tarikh yang diberikan oleh tokoh

			untuk menemu bual selepas masalah banjir selesai.
4.58 petang - 10.40 malam	4 Disember 2024	Menentukan tarikh dan lokasi yang betul mengenai temu bual yang akan dilakukan.	Membuat catatan kali terakhir bagi menetapkan tarikh dan lokasi untuk menemu bual tokoh.
11.09 pagi - 4.05 petang	9 Disember 2024	Menentukan waktu yang sesuai untuk melaksanakan sesi temubual bersama tokoh.	Membuat catatan mengenai waktu yang dipilih oleh tokoh untuk memulakan sesi temubual.
12.43 petang - 12.50 petang	11 Disember 2024	Panggilan telefon kepada tokoh untuk kali kedua. Panggilan dibuat oleh tokoh kerana mempunyai masalah peribadi dan meminta untuk menukar tarikh temubual.	Catatan dilakukan bagi mendapatkan tarikh baru yang diberikan oleh tokoh.
2.00 petang - 4.39 petang	14 Disember 2024	Tarikh, masa dan lokasi yang betul untuk melaksanakan sesi temubual bersama tokoh.	Sesi temubual dilakukan pada 14 Disember 2024, bertempat di Restoran Baan Suwarin Jinda pada pukul 4.30 petang sehingga 6.30 petang.
3.00 petang - 4.00 petang	5 Januari 2025	Menghantarkan tajuk artikel kepada pensyarah.	Mencari tajuk-tajuk yang sesuai untuk dijadikan tajuk artikel.
10.00 pagi - 11.00 pagi	9 Januari 2025	Berjumpa dengan pensyarah bagi memastikan tugasan	Catatan dilakukan bagi memastikan bahagian yang salah diperbetulkan.

		yang dilakukan adalah betul.	
11.00 pagi - 12.00 tengah hari	13 Januari 2025	Berjumpa dengan pensyarah untuk kali kedua bagi memastikan tugas yang dilakukan adalah betul.	Catatan dilakukan bagi memastikan bahagian yang salah diperbetulkan.
3.00 petang - 5.30 petang	16 Januari 2025	Menghantar transkrip, diari kajian dan video temubual bersama tokoh kepada pensyarah.	Membaiki dan menambah maklumat yang kurang.
3.00 petang - 6.00 petang	23 Januari 2025	Menghantar artikel lengkap kepada pensyarah.	Mencatat apa yang telah dikomen oleh pensyarah tentang keseluruhan artikel.
2.00 petang - 5.00 petang		Membuat kulit keras untuk muka depan transkrip.	Mencatat apa yang perlu ada atas muka keras untuk muka depan transkrip.
3.00 petang - 5.30 petang	26 Februari 2025	Menghantar transkrip yang sudah lengkap kepada pensyarah.	Mencatat apa yang telah dikomen oleh pensyarah tentang keseluruhan transkrip yang dihantar.

Senarai Soalan Sebelum

Pengenalan : *rakam sebelum temubual*

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera. Berikut adalah temubual sejarah lisan mengenai latar belakang dan pengalaman hidup seorang tokoh dalam bidang masakan Thailand. Bersama-sama kami ialah Puan Suwarin Jinda Binti Abdullah yang merupakan pemilik Restoran Baan Suwarin Jinda yang beroperasi sejak 2017. Rakaman ini dijalankan pada tarikh **14 Disember 2024**, bertempat di Restoran Baan Suwarin Jinda, Jalan Tuan Guru Nik Abdul Aziz, Kota Bharu, Kelantan. Temubual ini dikendalikan oleh **Ayu Fadhleen Binti. Abdullah Sani** dan **Nur A'in Binti. Mohd Faudzi**. Dengan segala hormatnya, temubual ini dimulakan.

A. Latar Belakang

1. Apakah nama penuh puan?
2. Berapakah umur puan?
3. Di manakah tempat kelahiran dan tempat puan dibesarkan?
4. Apakah nama penuh suami puan?
5. Sudah berapa lama puan tinggal di Kota Bharu, dan apa yang puan suka tentang tempat ini?
6. Pernahkah puan bekerja dalam bidang lain sebelum memiliki restoran?
7. Boleh ceritakan sedikit tentang keluarga puan dan peranan atau pengaruh mereka dalam perniagaan ini?
8. Apakah inspirasi utama di sebalik pembukaan restoran ini?
9. Apakah nilai terpenting yang puan pegang dalam kehidupan seharian?
10. Siapa tokoh atau individu yang paling memberi inspirasi dalam hidup puan?
11. Bagaimana kehidupan puan berubah sejak memiliki restoran?
12. Apakah minat atau hobi puan selain daripada mengurus restoran?

B. Sejarah Pendidikan

1. Pendidikan kanak-kanak
2. Sekolah rendah
3. Sekolah menengah
4. Universiti
5. Khusus-khusus professional lain yang pernah diikuti
6. Adakah puan pernah menghadiri kursus masakan khas untuk masakan Thai?
7. Apakah pengalaman pendidikan yang paling berkesan dalam membentuk kerjaya puan?
8. Siapakah guru atau mentor pendidikan yang paling berpengaruh dalam hidup puan?
9. Apakah subjek yang paling puan minati semasa sekolah menengah.
10. Apakah cabaran terbesar semasa menamatkan pendidikan universiti?

C. Sejarah atau pengalaman di Restoran Baan Suwarin Jinda

1. Boleh ceritakan proses dari idea awal hingga pembukaan Baan Suwarin Jinda?
2. Bilakah puan mula melibatkan diri dalam perniagaan restoran ini?
3. Adakah puan mempunyai idola atau mentor ketika mula-mula memulakan perniagaan?
4. Bagaimana puan menggambarkan peranan anda di Baan Suwarin Jinda?
5. Apa yang membezakan Baan Suwarin Jinda dengan restoran Thai lain?
6. Apa yang mendorong puan untuk membuka restoran masakan Thai di Malaysia?
7. Apakah maksud di sebalik nama Baan Suwarin Jinda?
8. Berapa ramai pekerja yang bekerja di restoran ini pada awal pembukaan?
9. Bagaimana proses pemilihan menu di Baan Suwarin Jinda dijalankan?
10. Apakah hidangan paling popular di restoran ini?
11. Apakah perubahan besar yang telah dilakukan sejak restoran ini dibuka?
12. Bagaimana reaksi pelanggan pertama kali semasa pembukaan restoran ini?
13. Apakah aspek yang paling mencabar dalam mengurus operasi harian restoran?
14. Bagaimana pengaruh budaya Thai ditampikan dalam dekorasi dan suasana restoran?
15. Adakah puan merancang menu baru secara berkala? Bagaimana prosesnya?
16. Apakah sumber utama bahan mentah yang digunakan di restoran ini?

D. Pengalaman Kerjaya

1. Tunggak sejarah kerjaya yang diceburi
 - i. Kerjaya pertama setelah tamat pengajian (berkaitan atau tidak dengan bidang pengajian)
 - ii. Bagaimana boleh mendapat pekerjaan tersebut?
 - iii. Galakkan/dorongan (dari siapa)?
 - iv. Bagaimana boleh menceburkan diri dalam kerjaya tersebut?
2. Tugas yang digalas.
3. Kejayaan yang dicapai.
4. Cabaran yang dihadapi.
5. Pengalaman manis semasa bekerja.
6. Pengalaman pahit semasa bekerja.
7. Apakah pekerjaan paling mencabar yang pernah puan lakukan sebelum memiliki restoran?
8. Apakah kemahiran utama yang puan pelajari dari kerjaya terdahulu?

9. Bagaimana pengalaman kerja puan sebelum ini membantu dalam perniagaan restoran?
10. Apakah pengalaman kerja paling bermakna dalam kerjaya puan?
11. Bagaimana puan menguruskan masa antara kerjaya dan keluarga?
12. Siapakah yang paling menyokong puan semasa anda mula-mula memulakan kerjaya?
13. Apakah pengalaman kerja yang paling memberi impak kepada kemahiran kepimpinan puan?

E. Sumbangan

1. Bagaimana puan mendefinisikan kejayaan bagi Baan Suwarin Jinda?
2. Apakah sumbangan restoran dalam mempromosikan budaya dan masakan Thai?
3. Bagaimana Puan Suwarin membantu meningkatkan kemahiran pekerja dalam masakan dan layanan pelanggan?
4. Apakah pendekatan Puan Suwarin dalam membina hubungan baik dengan pelanggan?
5. Apakah komuniti yang dijalankan oleh restoran puan?
6. Bagaimana Baan Suwarin Jinda menyokong petani atau pembekal tempatan?
7. Apakah sumbangan restoran ini kepada pelancongan tempatan?
8. Bagaimana Puan Suwarin memastikan hidangan memenuhi piawaian kesihatan dan keselamatan?
9. Apakah aktiviti atau inisiatif yang diambil untuk memperkenalkan masakan Thai kepada masyarakat setempat?

F. Harapan

1. Apakah harapan Puan Suwarin untuk masa depan Restoran Baan Suwarin Jinda?
2. Bagaimana Puan Suwarin merancang untuk menarik lebih ramai pelanggan?
3. Adakah Puan Suwarin bercadang membuka cawangan baru?
4. Apakah impian terbesar Puan Suwarin untuk restoran ini?
5. Apakah perubahan atau penambahbaikan yang ingin puan lakukan?
6. Bagaimana Puan Suwarin melihat masa depan industri makanan di Malaysia?
7. Apakah perancangan puan untuk meluaskan jenama Baan Suwarin Jinda ke luar negara?
8. Bagaimana Puan Suwarin merancang untuk meningkatkan pengalaman pelanggan di restoran?
9. Apakah jenis kolaborasi yang ingin Puan Suwarin adakan pada masa akan datang?

10. Apakah harapan puan untuk generasi baru yang ingin menceburi bidang perniagaan makanan?

G. Cabaran

1. Apakah cabaran yang dihadapi pada peringkat awal perniagaan dan bagaimana Puan mengatasinya?
2. Apakah cabaran yang Puan Suwarin hadapi dalam mengekalkan keaslian masakan Thai di Baan Suwarin Jinda?
3. Apakah kesukaran terbesar dalam memastikan kepuasan pelanggan tempatan dan luar?
4. Apakah cabaran dalam mempromosikan restoran ini di media sosial atau saluran lain?
5. Bagaimana Puan Suwarin menyesuaikan diri dengan perubahan selera pelanggan?
6. Bagaimana keluarga anda menyokong anda dalam menghadapi cabaran menjalankan perniagaan restoran?
7. Adakah anda merasakan kesukaran memperkenalkan masakan Thai kepada pelanggan tempatan?
8. Apakah cara terbaik untuk mengekalkan semangat pekerja ketika berdepan cabaran?
9. Bagaimana Puan Suwarin menguruskan perbezaan budaya antara pekerja dan pelanggan?
10. Adakah terdapat sebarang halangan bahasa dalam berinteraksi dengan pelanggan?
11. Apakah cabaran yang dihadapi ketika berurusan dengan pembekal bahan mentah?
12. Bagaimana anda menangani kekurangan pekerja semasa musim sibuk?
13. Apakah jenis cabaran yang dihadapi semasa pandemik atau situasi krisis?
14. Apakah cabaran yang dihadapi dalam mengekalkan kualiti makanan sepanjang masa?

H. Strategi

1. Apakah strategi promosi yang paling berjaya menarik pelanggan dan mengapa?
2. Apakah peranan media sosial dalam strategi promosi restoran ini?
3. Bagaimana Puan menangani aduan atau isu yang dibangkitkan oleh pelanggan?
4. Bagaimana strategi pemasaran Baan Suwarin Jinda menarik minat pelanggan setempat dan pelancong?
5. Bagaimana Puan Suwarin menghadapi persaingan dalam industri makanan di Kota Bharu?
6. Bagaimanakah strategi penetapan harga mempengaruhi daya saing Baan Suwarin Jinda?
7. Apakah inisiatif yang diambil untuk memastikan restoran ini mesra alam?
8. Bagaimana peranan pemasaran mulut ke mulut dalam kejayaan restoran ini?
9. Apakah strategi untuk memastikan pelanggan kembali ke restoran?
10. Bagaimana Puan memastikan hidangan baharu diterima baik oleh pelanggan?
11. Apakah pendekatan Puan dalam menguruskan kos operasi restoran?
12. Bagaimana Puan memastikan pekerja merasa dihargai dan termotivasi?
13. Apakah perancangan Puan untuk menghadapi cabaran ekonomi yang sukar?

Penutup : *rakam selepas temubual*

Dengan ini tamatlah sesi temubual mengenai cabaran dan strategi Puan Suwarin Jinda di sepanjang mengusahakan Restoran Baan Suwarin Jinda sejak 2018. Kami mengucapkan terima kasih di atas kesudian dan kerjasama yang diberikan oleh beliau dalam menyempurnakan wawancara ini. Adalah diharapkan dengan hasil temubual ini dapat menyumbang kepada perkembangan ilmu dalam bidang perniagaan restoran dan masakan Thailand kepada para penyelidik pada masa akan datang. Sekian, terima kasih.

Senarai Soalan Baru

Pengenalan : *rakam sebelum temubual*

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera. Berikut adalah temubual sejarah lisan mengenai latar belakang dan pengalaman hidup seorang tokoh dalam bidang masakan Thailand. Bersama-sama kami ialah Puan Suwarin Jinda Binti Abdullah yang merupakan pemilik Restoran Baan Suwarin Jinda yang beroperasi sejak 2017. Rakaman ini dijalankan pada tarikh **14 Disember 2024**, bertempat di Restoran Baan Suwarin Jinda, Jalan Tuan Guru Nik Abdul Aziz, Kota Bharu, Kelantan. Temubual ini dikendalikan oleh **Ayu Fadhleen Binti. Abdullah Sani** dan **Nur A'in Binti. Mohd Faudzi**. Dengan segala hormatnya, temubual ini dimulakan.

Topik: Restoran Baan Suwarin Jinda

A. Latar Belakang

1. Apakah nama penuh puan?
2. Berapakah umur puan?
3. Di manakah tempat kelahiran dan tempat puan dibesarkan?
4. Boleh kongsi nama suami puan?
5. Sudah berapa lama puan tinggal di Kota Bharu, dan apa yang puan suka tentang tempat ini?
6. Apakah nilai terpenting yang puan pegang dalam kehidupan seharian?
7. Siapakah yang memberikan inspirasi dalam hidup puan?
8. Apakah minat atau hobi puan?
9. Bolehkah puan menceritakan sedikit tentang keluarga puan?

B. Sejarah Pendidikan

1. Dimanakah sekolah rendah puan?
2. Apakah nama sekolah menengah puan?
3. Apakah subjek yang paling puan minati semasa sekolah menengah?
4. Adakah puan melanjutkan pelajaran di universiti?
5. Apakah khusus-khusus professional lain yang pernah puan ikuti?
6. Siapakah guru atau mentor pendidikan yang paling berpengaruh dalam hidup puan?
7. Apakah cabaran semasa belajar?

C. Pengalaman Kerjaya

1. Apakah kerjaya pertama puan setelah tamat pengajian?
2. Siapakah yang memberi galakkan atau dorongan kepada puan?
3. Apakah kemahiran utama yang puan pelajari dari kerjaya terdahulu?
4. Apakah pengalaman kerja yang paling memberi impak kepada kemahiran kepimpinan puan?
5. Bagaimana pengalaman kerja puan sebelum ini membantu dalam perniagaan restoran?
6. Bagaimana puan menguruskan masa antara kerjaya dan keluarga?

D. Restoran Baan Suwarin Jinda

1. Apakah maksud di sebalik nama Baan Suwarin Jinda?
2. Bilakah puan mula melibatkan diri dalam perniagaan restoran ini?
3. Apakah pengaruh keluarga puan dalam perniagaan ini?
4. Apakah yang membezakan Baan Suwarin Jinda dengan restoran Thailand lain?
5. Bagaimanakah reaksi pelanggan pertama kali semasa pembukaan restoran ini?
6. Apakah tanggungjawab puan dalam restoran ini?
7. Apakah pengalaman manis puan semasa bekerja di restoran ini?
8. Apakah pengalaman pahit puan semasa bekerja di restoran ini?
9. Bagaimanakah kehidupan puan berubah sejak memiliki restoran ini?
10. Apakah perubahan besar yang telah dilakukan sejak restoran ini dibuka?
11. Apakah kejayaan yang telah puan capai sepanjang restoran ini beroperasi?

E. Pekerja Baan Suwarin Jinda

1. Berapa ramai pekerja yang bekerja di restoran ini?
2. Adakah semua pekerja di restoran ini warga tempatan atau ada yang berasal dari Thailand?
3. Bagaimanakah puan menangani situasi jika terdapat konflik antara pekerja?

F. Menu Baan Suwarin Jinda

1. Apakah sumber utama bahan mentah yang digunakan di restoran ini?
2. Bagaimana proses pemilihan menu di Baan Suwarin Jinda dijalankan?
3. Apakah hidangan paling popular di restoran ini?
4. Adakah restoran ini menyediakan promosi atau set hidangan tertentu?
5. Adakah menu di sini menggunakan resipi asli dari Thailand?
6. Apakah jenis pencuci mulut yang terdapat di restoran ini?
7. Adakah puan merancang menu baru secara berkala?

G. Cabaran

1. Apakah cabaran yang dihadapi pada peringkat awal perniagaan dan bagaimana Puan mengatasinya?
2. Apakah kesukaran terbesar dalam memastikan kepuasan pelanggan tempatan dan luar?

3. Apakah cabaran dalam mempromosikan restoran ini di media sosial atau saluran lain?
4. Bagaimana Puan Suwarin menyesuaikan diri dengan perubahan selera pelanggan?
5. Bagaimana keluarga anda menyokong anda dalam menghadapi cabaran menjalankan perniagaan restoran?
6. Adakah anda merasakan kesukaran memperkenalkan masakan Thailand kepada pelanggan tempatan?
7. Apakah cara terbaik untuk mengekalkan semangat pekerja ketika berdepan cabaran?
8. Bagaimana Puan Suwarin menguruskan perbezaan budaya antara pekerja dan pelanggan?

H. Strategi

1. Apakah strategi promosi yang paling berjaya menarik pelanggan dan mengapa?
2. Apakah peranan media sosial dalam strategi promosi restoran ini?
3. Bagaimana Puan menangani aduan atau isu yang dibangkitkan oleh pelanggan?
4. Bagaimana Puan Suwarin menghadapi persaingan dalam industri makanan di Kota Bharu?
5. Bagaimanakah strategi penetapan harga mempengaruhi daya saing Baan Suwarin Jinda?
6. Apakah inisiatif yang diambil untuk memastikan restoran ini mesra alam?
7. Apakah strategi untuk memastikan pelanggan kembali ke restoran?
8. Bagaimana Puan memastikan hidangan baharu diterima baik oleh pelanggan?
9. Apakah perancangan Puan untuk menghadapi cabaran ekonomi yang sukar?

I. Sumbangan kepada Keluarga, Masyarakat, dan Negara

1. Bagaimana keluarga puan terlibat dalam mempromosikan masakan Thailand?
2. Adakah keluarga puan terlibat dalam pemilihan menu?
3. Bagaimanakah cara puan membina hubungan baik dengan pelanggan?
4. Apakah sumbangan restoran ini kepada pelancongan tempatan?
5. Adakah restoran ini berperanan dalam memperkenalkan masakan Thailand kepada pelancong dari luar negara?

J. Harapan

1. Apakah harapan Puan Suwarin untuk masa depan Restoran Baan Suwarin Jinda?
2. Bagaimana Puan Suwarin merancang untuk menarik lebih ramai pelanggan?
3. Adakah Puan Suwarin bercadang membuka cawangan baru?
4. Apakah perubahan atau penambahbaikan yang ingin puan lakukan?
5. Bagaimana Puan Suwarin melihat masa depan industri makanan di Malaysia?
6. Bagaimana Puan Suwarin merancang untuk meningkatkan pengalaman pelanggan di restoran?
7. Apakah jenis kolaborasi yang ingin Puan Suwarin adakan pada masa akan datang?
8. Apakah harapan puan untuk generasi baru yang ingin menceburi bidang perniagaan makanan?

Soalan Tambahan

Bagaimanakah Puan menjaga kebersihan dan keselamatan di tempat kerja ni?

1. Bagaimanakah kaedah pembayaran yang digunakan?
2. Bolehkah bahan mentah dibeli secara dalam talian?
3. Berapakah kapasiti pelanggan yang boleh ditampung dalam satu masa?
4. Bagaimanakah proses pengendalian maklum balas atau aduan pelanggan?
5. Adakah Puan mempunyai program keahlian?
6. Adakah semua pekerja Puan tetap?
7. Adakah Puan mengambil pekerja sementara?
8. Sekitar umur berapa semua pekerja Puan?
9. Adakah Puan memberi latihan kepada pekerja baru?
10. Adakah menu yang Puan buat yang Puan sendiri suka?
11. Pernahkah Puan import bahan masak dari luar?
12. Adakah Puan menyediakan makanan khas untuk kanak-kanak?
13. Adakah Puan menyediakan etika pemakaian?
14. Siapakah yang Puan selalu tengok video mereka untuk memasak?

Penutup : *rakam selepas temubual*

Dengan ini tamatlah sesi temubual mengenai cabaran dan strategi Puan Suwarin Jinda di sepanjang mengusahakan Restoran Baan Suwarin Jinda sejak 2017. Kami mengucapkan terima kasih di atas kesudian dan kerjasama yang diberikan oleh beliau dalam menyempurnakan wawancara ini. Adalah diharapkan dengan hasil temubual ini dapat menyumbang kepada perkembangan ilmu dalam bidang perniagaan restoran dan masakan Thailand kepada para penyelidik pada masa akan datang. Sekian, terima kasih.

Gambar

The image shows the Instagram profile page for 'suwarinjindacafe'. At the top, there are buttons for 'Follow' and 'Message'. The profile statistics are: 3,520 posts, 73.1K followers, and 663 following. The profile picture is a circular logo with the text 'SUWARIN JINDA CAFE' and a floral design. The bio includes the business name 'SUWARIN JINDA CAFE MY', the company name 'Suwarin Jinda Resources Sdn.Bhd', the registration number '202201004043 (1449745-K)', the day off 'CUTI : SELASA', the operating hours '3:30 PTG-11:30 MLM', and a link to 'linktr.ee/suwarinjindacafe'. Below the bio are seven circular icons for different content categories: TAG, 6 TAHUN SJC, PRODUK, MENU, CONTACT, BOOKING ME..., and IFTAR 2023.

The image shows a grid of Instagram posts from the 'suwarinjindacafe' account. The grid consists of six photos arranged in two rows and three columns. The top-left photo shows a person in a red and black 'baan' shirt holding a plate of food. The top-middle photo shows a large platter of various dishes including fried fish, vegetables, and soups. The top-right photo shows a variety of seafood and other dishes. The bottom-left photo shows a platter with a sign that says 'M BUDO'. The bottom-middle photo shows a platter with fried fish and other dishes. The bottom-right photo shows a platter with rice and other dishes. A blue button at the bottom center of the grid says 'Show more posts from suwarinjindacafe'. The Instagram logo and 'Log In Sign Up' buttons are visible at the top of the grid.

Facebook interface showing the profile of **Suwarin Jinda**. The profile picture is a collage of food items, including a bottle of **SOS MUKBANG** and a bag of **PERCUMA 2 JENIS SOS** with a tiger logo. The profile name is **Suwarin Jinda**, with 78K followers and 1.5K following. Navigation tabs include Posts, About, Photos, Friends, Reels, Videos, and More.

Facebook interface showing a grid of 15 food-related images. The images include various dishes such as fried rice, seafood, and traditional Indonesian food. The profile name **Suwarin Jinda** is visible at the top of the grid.

WM

WANITA METRO

KEGIGIHAN SUWARIN SIMBOL INSPIRASI

Wanita yang dulunya bekerja sebagai tukang cuci kini miliki restoran dan majikan kepada 46 pekerja



FOKUS

Oleh Hidayatidayu Razali
rencana@metro.com.my

Dari tukang cuci di sebuah pusat penginapan, kini dia memiliki restoran sendiri.

Nama Suwarin Jinda Abdullah, 50, semakin dikenali ramai kerana wanita ini yang mula memperkenalkan hidangan daging harimau menangi di Kelantan sebelum ia dikenali ramai hingga seluruh negara.

Ibu tiga anak itu menjadi inspirasi ramai kerana siapa sangka, dia yang dahulunya hanya kuli kini mampu berbangga apabila menjadi majikan kepada 46 pekerja.

Suwarin yang berasal dari Thailand berkata, selepas berkahwin dengan suaminya, Azli Mohd Zain, 61, dia mengambil keputusan menetap di Kota Bharu, Kelantan.

Katanya, dia dan suami bekerja di sebuah pusat penginapan di Jalan Pantai Cahaya Bulan (PCB) selama lebih 10 tahun dan turut diberi tempat penginapan oleh majikan.

"Ketika itu, saya bekerja sebagai tukang cuci manakala suami bekerja sebagai pembantu di pusat penginapan yang dimiliki rakan suami.

"Keadaan kemudian berubah apabila pusat penginapan itu semakin kurang mendapat sambutan hingga memaksa saya berhenti kerja dan menjual nasi beranak pada sebelah pagi manakala pada petangnya, menjual nasi lemak pula berdekatan Universiti Malaysia Kelantan (UMK) Pengkalen Chepa.

"Saya hanya mampu bertahan beberapa tahun sebelum ada pihak yang mengajak bekerja sebagai tukang masak di sebuah kedai makan," katanya.

Kegigihan wanita muallaf yang tidak pernah kenal erti jemu dan berputus asa itu sesungguhnya wajar dijadikan teladan.

Suwarin berkata, dia sempat bekerja selama tiga bulan sebelum mengambil keputusan berniaga sendiri.

Pada hujung 2017, Suwarin menyewa ruang berdekatan sebuah pusat penginapan untuk membuka kedai makan.

Dengan hanya bermodalkan wang simpanan RM300, Suwarin mencuba nasib mencari rezeki dengan menjual mi cepap.

> 40



PELBAGAI menu menarik di restoran Suwarin Jinda di Jalan Kuala Besar, Kampung Kedai Buluh, Kota Bharu.



SET hidangan makanan dinamakan Miang King



SET hidangan Miang Pia yang turut mendapat sambutan ramai

'SUA RONG HAI' POPULAR

Suwarin perkenal menu daging harimau menangis untuk cipta kelainan pada 2018

DARI MUKA 39

"Ketika itu semua peralatan memasak saya pinjam daripada rakan-rakan yang bermurah hati menolong.

"Pada awalnya, kedai itu hanya dikunjungi orang kampung kerana lokasinya agak tersorok dari jalan utama.

"Saya cuba mencari kelainan dengan menawarkan menu berbeza daripada kedai lain dan tercetus idea untuk menyajikan daging harimau menangis," katanya yang memeluk Islam sejak 21 tahun yang lalu.

Menurut Suwarin, dia memperkenalkan menu daging harimau menangis pada Januari 2018 dan tidak menduga ia mendapat sambutan begitu menggalakkan.

Hinggakan ada pelanggan yang datang dari luar Kelantan semata-mata untuk menikmati keenakan hidangan itu.

"Daging harimau menangis ini adalah menu dari Thailand dan ia diambil dari perkataan 'Sua Rong Hai' iaitu Sua bermaksud harimau dan Rong Hai ialah menangis.

"Saya bersyukur hidangan ini digemari ramai dan mempelbagaikan lagi menu seperti Miang Pia, Miang King dan Muk Bang untuk menepati cita rasa pelanggan.

"Kini, hidangan itu boleh didapati dalam versi sejuk beku bagi membolehkan pelanggan dari



SUWARIN yang mula memperkenalkan daging harimau menangis.



KELUARGA tersayang yang menjadi tulang belakang selama ini



DAGING harimau menangis yang boleh didapati dalam versi sejuk beku.

Daging harimau menangis ini adalah menu dari Thailand dan ia diambil dari perkataan 'Sua Rong Hai' iaitu Sua bermaksud harimau dan Rong Hai ialah menangis

SUWARIN

luar Kelantan untuk menikmati pada bila-bila masa tanpa perlu berkunjung ke negeri ini," kata pemilik Suwarin Jinda Cafe ini lagi.

Dalam pada itu, meskipun berdepan cabaran pandemik Covid-19 dan pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), Suwarin tetap bertahan demi memastikan kebajikan pekerjanya terjaga.

Kata Suwarin, tiada istilah putus asa dalam hidupnya kerana dia perlu memikirkan nasib pekerja dan keluarganya.

Baginya, jatuh bangun adalah lumrah dalam perniagaan dan ia mengajarnya

membangunkan perniagaan.

"Alhamdulillah, berkat sokongan suami, anak-anak, pekerja dan pelanggan setia, restoran ini mampu bertahan sehingga kini.

"Saya berpegang pada konsep berusaha selagi termampu dan jangan kedekut untuk mempertuankan ilmu kepada pekerja terutama dalam masakan.

"Pekerja diajar dengan ilmu memasak secukupnya sehingga ada yang sudah mahir dan mampu membuka kedai makan sendiri di Jerreh, Terengganu," katanya yang tumpang gembira dengan pencapaian bekas pekerjanya.

Glosari

Engagement [keterlibatan]	Usaha atau aktiviti untuk melibatkan orang lain dalam sesuatu, terutamanya dalam konteks media sosial atau pemasaran.
Followers [pengikut]	Orang yang mengikuti akaun media sosial seseorang atau organisasi untuk menerima kemas kini dan kandungan.
Boat Noodles	Hidangan mi celup yang disajikan dalam mangkuk kecil, popular di Thailand.
Daging Harimau Menangis	Hidangan daging bakar yang berasal dari Thailand, dikenali dengan rasa pedas dan manis.
Quick Response Code [Kod Respon Pantas]	Kod matriks atau bar kod dua dimensi yang digunakan untuk pembayaran atau perkongsian maklumat.
Cash On Delivery [Tunai Semasa Penghantaran]	Kaedah pembayaran di mana pelanggan membayar barang apabila diterima.
Content Creator [Pencipta Kandungan]	Seseorang yang menghasilkan kandungan digital untuk platform seperti Tiktok, Youtube, atau Instagram.
For Your Page [Untuk Halaman Anda]	Halaman yang disesuaikan dengan minat pengguna di platform Tiktok.
IRDK [Info Rakyat Dalam Kelantan]	Platform media sosial atau komuniti dalam talian untuk rakyat Kelantan.
PCB [Pantai Cahaya Bulan]	Kawasan pantai yang terkenal di Kelantan.
Standard Operating Procedure [Prosedur Operasi Standard]	Set prosedur yang ditetapkan untuk memastikan kelancaran operasi.
Reward [Ganjaran]	Hadiah atau insentif yang diberikan sebagai tanda penghargaan.

Baan Suwarin Jinda	Nama restoran yang bermaksud “Rumah Suwarin”.
Try and Error [Cuba dan Jaya]	Kaedah percubaan berulang kali sehingga berjaya.
Seafood [Makanan laut]	Hidangan atau bahan makanan yang berasal dari laut seperti udang, tiram, dan ikan.
Humble [Rendah diri]	Sikap tidak sombong walaupun berjaya atau berpengaruh.
Customer [Pelanggan]	Orang yang membeli barang atau perkhidmatan dari sesebuah perniagaan.
Manager [Pengurus]	Individu yang bertanggungjawab mengurus operasi harian perniagaan.
Marketing [Pemasaran]	Aktiviti atau proses promosi, pengiklanan, dan penjualan produk atau perkhidmatan.

Indeks

A

Anak 2 3 4 9 10 11 16 17 19 27 36 42 43 46

B

Belajar 6 7 8 13 16 17 19 36 42

Berniaga 4 5 8 9 10 31 35 54

Buka 2 4 10 11 15 16 20 27 28 40 42 43 44 46 53

C

Customer [pelanggan] 7 8 11 16 24 26 27 29 30 31 32 33 34 35 38 39 48 49 50 53

D

Dulu 2 3 7 8 9 11 12 13 16 17 18 24 26 27 32 38 42 52

Duit 2 4 6 8 12 13 16 17 33 48

K

Kak 3 4 5 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 21 24 26 27 28 29 30 32 33 34 35 36 37 38
39 40 41 42 43 44 45 46 51 52 53 54

Kedai 2 4 9 10 11 12 13 14 15 16 19 20 21 24 26 27 28 29 31 32 33 34 37 38 39 40 41 42
43 44 45 46 47 48 49 50 53 54

Kerja 3 4 6 7 8 9 11 15 16 19 28 29 37 40 42 47 50 51 53

Keluarga 3 8 9 10 27 36 38

M

Makanan 11 21 26 27 28 29 32 33 34 35 38 39 41 43 44 46 52

Malaysia 2 3 4 5 8 11 12 13 14 16 19 21 22 25 28 31 33 34 44 47

Masa 5 8 9 10 11 12 15 16 17 20 22 27 28 29 31 35 37 38 42 43 44 45 46 49 50 55

Menu 10 11 13 14 20 21 22 24 28 32 34 35 38 43 51 52

O

Orang 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 16 17 19 20 21 25 26 27 28 29 31 32 33 36 39 40 41
42 43 45 49 50 51 52 53 54

P

Pengalaman 1 6 7 8 9 15 45

Promosi 8 21 31

S

Susah 3 4 6 8 9 12 13 16 18 25 28 29 52 54

T

Thailand 1 2 5 8 11 12 14 19 21 22 25 28 36 39 40 42 43 44 45 55

V

Video 31 32 33 36 37 38 54

Bibliografi

Amat. (2018). 8 Makanan Thai Yang Lazat & Unik Anda Perlu Cuba Jika Berkunjung Ke Thailand. Diambil pada 20 Disember 2024 di <https://ohbulan.com/8-makanan-thai-yang-lazat-unik-anda-perlu-cuba-jika-berkunjung-ke-thailand/>

Facebook. (2023). Suwarin Jinda. Diambil pada 12 Disember 2024 di <https://m.facebook.com/suwarin.jinda/>

Hidayatidayu Razali. (2021). *Kegigihan suwarin simbol inspirasi*. Diambil pada 12 Disember 2024 di <https://www.hmetro.com.my/amp/WM/2021/07/729548/kegigihan-suwarin-simbol-inspirasi>

Instagram. (2020). Diambil pada 12 Disember 2024 di [Instagram.com.https://www.instagram.com/suwarinjindacafe/?hl=en](https://www.instagram.com/suwarinjindacafe/?hl=en)

Izzah Azizah. (2018). Semua Suka! Kenali Senarai Makanan Thai Kegilaan Orang Malaysia. Diambil pada 20 Disember 2024 di <https://missmurai.com/174104/semua-suka-kenali-senarai-makanan-thai-kegilaan-orang-malaysia/>

Sara. (2024). Kejayaan Menu: Mengutamakan Populariti atau Keuntungan? Diambil pada 16 Disember 2024 di <https://getslurp.com/blog/2024/05/08/kejayaan-menu-mengutamakan-populariti-atau-keuntungan/>