

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian

1) Profil Informan

Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah owner atau manajer DIVA Karaoke Keluarga. Berikut adalah profil dari informan:

Nama	: Andreas
Usia	: 40 th
Pendidikan	: S1 (Tekhnik Sipil)
Jenis kelamin	: Laki-laki
Status informan	: Manajer DIVA Karaoke Keluarga

Peneliti memilih Bapak Andreas dalam penelitiannya sebab beliau merupakan manajer pada DIVA dan yang bertanggung jawab atas semua manajem DIVA sehingga beliau merupakan kunci sumber informasi mengenai semua kegiatan dan program kerja DIVA Karaoke Keluarga. Bapak Andreas adalah seorang intertainment, sejak masa remajanya beliau sudah bekerja dengan terus melanjutkan kuliahnya di UNTAG di jurusan tekhnik sipil. Setelah mengambil gelar pertamanya (Strata 1),

Bapak Andreas memulai kariernya sebagai staf di salah satu tempat hiburan, yaitu Pasar Atom Disco. Setelah berhenti bekerja disana, beliau berpindah tempat di Bebas Disco. Beliau merupakan tipe orang yang senang dengan sebuah pengalaman, termasuk dalam hal pekerjaan. Terbukti beliau berpindah tempat kerja, setelah dari Bebas Disco, beliau tercatat sebagai salah satu staf di Meteor Hotel, Karaoke Keluarga Delax dan staf hotel di berbagai kota, seperti di Bali, Banjar, Pontianak, Makassar, kemudian beliau

juga pernah bekerja di Spa dan yang terakhir Bapak Andreas menjadi manajer DIVA Karaoke Keluarga. Di DIVA ini, beliau mengatur sendiri system manajemennya, termasuk memilih dan menyeleksi calon karyawan DIVA.

Selain Bapak Andreas, peneliti juga memilih beberapa pelanggan DIVA Karaoke sebagai informan untuk mengetahui bagaimana pendapat mereka terhadap DIVA Karaoke sebagai hiburan keluarga. Berikut Profil-profil informan tersebut

- a. Taufiq Afandy, seorang mahasiswa pendidikan di Universitas Islam Negeri kota Malang ini merupakan orang yang terbilang cukup aktif datang ke DIVA bersama beberapa teman cowoknya di Surabaya. Setiap awal bulan, di akhir minggu mahasiswa asal Surabaya ini berkunjung ke DIVA bersama teman-temannya yang berjumlah 4 orang. Mereka datang ke DIVA dan memesan room dengan ukuran *medium* untuk waktu dua jam berkaraoke.
- b. Husnul Hamidah, berasal dari kota Pasuruan dan telah menjadi mahasiswa SI alumni IAIN Surabaya ini adalah orang yang aktif datang berkunjung ke DIVA. Dia bersama tiga orang sahabatnya mengunjungi DIVA tiap bulannya. Namun setelah lulus dari IAIN Surabaya, dia sudah jarang berkunjung ke DIVA kecuali setiap dia datang berkunjung ke Surabaya, dia akan menyempatkan diri berkaraoke di DIVA.
- c. Informan peneliti yang lain adalah Intishariyah, mahasiswa semester akhir yang sedang sibuk dengan aktifitas dan tugas akhir kuliahnya ini, merupakan mahasiswa yang suka bernyanyi dengan suara yang cukup bagus, jadi dia juga cukup sering datang ke DIVA, tentu saja dengan teman-temannya. dalam waktu setengah tahun (6 bulan) dia bisa berkunjung ke DIVA sebanyak 2 kali.
- d. Dan informan terakhir, Ahmad Qusyairi, mahasiswa yang telah mengambil gelarnya di IAIN ini adalah mahasiswa yang memiliki suara yang bagus, jadi tidak salah kalau dia juga suka berkaraoke. Salah satu tempat karaoke yang paling sering dikunjunginya adalah DIVA, dengan alasan, DIVA terbilang dekat dengan tempat dia kos di Surabaya, yaitu di Wonocola.

2) Objek Penelitian

Obyek penelitian dalam hal ini adalah manajemen komunikasi DIVA Karaoke yang digunakan oleh DIVA dalam menjaga komunikasinya dan menarik pelanggan untuk terus datang dan setia pada DIVA. Manajemen komunikasi merupakan proses pencapaian tujuan organisasi melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, aksi, dan pengevaluasian sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya melalui aktivitas komunikasi yang DIVA lakukan dalam proses penjualan produk-produk jasa perusahaan.

Menurut Michael Kaye komunikasi dalam manajemen komunikasi yaitu bagaimana orang-orang mengelola proses komunikasi dalam hubungannya dengan orang lain dalam setting atau konteks komunikasi. Mereka mengatur komunikasi dan tindakan mereka dalam hubungan yang lebih luas. Dalam DIVA Karaoke, komunikasi digunakan sebagai suatu rangkaian manajemen untuk menjaga hubungannya dengan orang lain atau dengan costumernya.

3). Lokasi Penelitian

DIVA Karaoke Keluarga merupakan sebuah perusahaan jasa yang bergerak dibidang karaoke. Dalam bisnin apapun dibutuhkan lokasi perusahaan yang tepat agar bisnis yang dijalankan bisa berkemabang dengan sukses, termasuk juga bisnis karaoke yang mulai ramai di Surabaya. Untuk menghadapi persaingan didalam bisnis jasa karaoke keluarga ini, maka DIVA harus menentukan lokasi yang tepat untuk membangun perusahaannya. Perusahaan sebagai suatu system, berarti selain memiliki sub-sub system juga menghadapi lingkungan atau sering disebut supra-sistem, ada dua lingkungan yang dikelompokkan yang dinilai mampu mempengaruhi perkembangan perusahaan, yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus.

1. Lingkungan umum adalah lingkungan perusahaan ang secara tidak langsung mempengaruhi proses perkembangan perusahaan. Lingkungan umum terdiri dari lingkungan politik, lingkungan ekonomi, lingkungan social, lingkungan kebudayaan,

lingkungan pendidikan, lingkungan teknologi, lingkungan demokrasi dan lingkungan hukum

2. Lingkungan khusus adalah lingkungan perusahaan yang secara langsung mempengaruhi proses perkembangan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Factor-faktor lingkungan khusus yang mempengaruhi perusahaan adalah penyedia (supplier), pelanggan (costumer, pesaing), teknologi dan sosiopolitik

DIVA Family Karaoke Keluarga yang outlet pertamanya berdiri di Jl. Mangga Besar Raya no.96. Jakarta Barat bulan April 2011, didirikan langsung oleh artis ROSSA, juga sebagai Brand Ambassador yang akan mempercepat awareness brand family karaoke ini . Sesuai brandnya: DIVA, dikonsep untuk memberikan keistimewaan kepada pelanggan wanita dengan program-program khususnya. Bukan hanya sebagai pelanggan tapi juga bisa menjadi DIVA semalam.

DIVA Family Karaoke merupakan salah satu tempat hiburan keluarga yang berkecimpung dalam hal produk jasa dalam bentuk karaoke keluarga, DIVA family karaoke juga merupakan tempat hiburan keluarga yang bersih, sopan, berkelas dan modern. Sangat tepat untuk mengajak seluruh anggota keluarga, partner bisnis, kolega dan mitra kerja dalam suasana hiburan bernyanyi karaoke yang dilengkapi oleh computer pencari lagu berteknologi tinggi, audio sound system modern dan dalam suasana ruangan yang nyaman.

Tentunya dengan puluhan ribu lagu-lagu kesayangan pelanggan, dari lagu nostalgia, lagu anak, lagu rohani, sampai lagu-lagu hit masa kini baik lokal maupun luar negeri. Makin lengkap dengan lebih dari ragam menu pilihan yang DIVA tawarkan dengan beragam selera dan dengan cita rasa hotel bintang. Semua bisa didapatkan dengan harga terjangkau. Bahkan bias mendapatkan harga paket ekonomis untuk acara Ulang Tahun anak atau Corporate Gathering

sampai kapasitas 35 orang. Hal inilah yang dapat menciptakan kenyamanan para pelanggan, mereka bias mendapatkan apa yang mereka inginkan, yaitu berkaraoke dan menikmatiajian masakan yang istimewa.

DIVA Family Karaoke dibuat dan diharapkan bisa menjadi pilihan utama masyarakat pencinta karaoke keluarga di Indonesia. Segmen pasarnya datang dari kalangan usia anak anak sampai orang tua. Seluruh anggota keluarga bisa datang untuk menikmati hiburan karaoke karena DIVA di design agar aman dan nyaman untuk seluruh anggota keluarga.

Setiap perusahaan pasti mempunyai tujuan yang disebut dengan visi dan misi perusahaan. Termasuk juga DIVA Family Karaoke untuk kedepannya adalah dengan:

- berkomitmen untuk tetap jadi yang terbaik di bisnis karaoke keluarga, dalam hal inovasi yang selalu mejadi target DIVA
- selalu terdepan dalam menyediakan fasilitas dan pelayanan yang dibutuhkan, memudahkan dan terbaik bagi pelanggan karaoke keluarga.
- Di masa depan DIVA akan terus membangun outlet DIVA Family karaoke di seluruh kota propinsi sampai ke kota-kota kabupaten dan membentuk karaoke keluarga yang sehat, aman, nyaman dan harga terjangkau khas DIVA, serta dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat Indonesia.

Dalam sebuah situs internet, *General Manager* PT Diva Lestari, Handry Dwinanto, menambahkan, “Diva diproyeksikan berkembang hingga 100 gerai di seluruh Indonesia dalam 5 tahun. Langkah promosinya merupakan sinergi antara kebijakan gerai pusat dengan cabang. Prinsipnya, menjaga Diva tetap bersih.” Salah satu program promosi Diva dilakukan bersama

Kartu Kredit Panin. Dan untuk mendongkrak pendapatan, Diva mengambil hak distribusi tunggal DVD karaoke keluaran Trinity Optima Production.

PT Diva Lestari memilih Rossa sebagai *Brand ambassador* memiliki beberapa alasan yaitu Pernah terjadi, salah satu gerai di daerah sepi pengunjung. Begitu Rossa turun tangan melakukan *grand opening*, gerai tersebut selalu ramai. Strategi ini terbukti jitu untuk *brand awareness*, selain karena Rossa seorang penyanyi perempuan, kelahiran Sumedang 1978 ini memang sedang memiliki reputasi yang baik sepulang naik haji Oktober silam. Sebagai *Brand ambassador* dari DIVA, tentu Rossa harus memiliki kiat khusus untuk memperkenalkan perusahaannya agar selalu menjadi pusat perhatian masyarakat. Strategi pemasaran bisnis ini telah berkonvergensi dengan persewaan alat musik dan kursus bahasa Inggris, demi mempertahankan pelanggan. Maka, mestinya ada hal lain yang dilakukan Diva untuk menggebrak pasar.

Rossa sebagai seseorang dengan latar belakang pendidikan humas, maka dia berpikir apa inovasi yang harus dilakukan? ternyata belum ada karaoke yang meresmikan gerai serentak oleh 1 orang saja. Itulah mengapa Rossa memilih untuk meresmikan 5 gerai Diva di Harapan Indah Bekasi, Kalibata, Salemba, Thamrin, dan Alam Sutra Tangerang serentak tanggal 2 Desember 2012. Handry dan Rossa tentu sangat optimistis sebab dari rencana pembukaan 10 gerai baru per tahun, Diva dapat merealisasikan jumlahnya hingga 3 kali lipat dalam 1 tahun saja. Dengan mengenakan biaya waralaba sebesar Rp 300 juta, Diva diperkirakan akan mencapai *break even point* dalam 2-3 tahun.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa karaoke, DIVA telah memiliki 53 outlite di Indonesia. Dan pada tanggal 2 Desember 2012 Rossa telah memecahkan rekor baru dari

Museum Rekor Indonesia (MURI) dengan meresmikan outlite DIVA Family Karaoke terbanyak yang tersebar di wilayah Jatabek.

“ini merupakan prestasi yang luar biasa karena sebelumnya saya tidak bisa membayangkan bisa meresmikan 5 outlite sekaligus dalam satu hari. Lega rasanya mewujudkan impian ini”

Ini merupakan suatu pembuktian bahwa DIVA merupakan salah satu tempat hiburan keluarga yang terbaik yang ada di Indonesia. DIVA selalu berkomitmen akan mendapatkan kepercayaan pelanggan dengan cara memberi pelayanan terbaik bagi tamu-tamunya. Menjaga komunikasi dan menjalin hubungan yang baik dengan para pelanggan perusahaan dan akan terus menjaga kesetiaan pelanggan terhadap DIVA.

B. Deskripsi Data Penelitian

Perusahaan tidak akan terlepas dari manajemen, dan dalam manajemen terdapat beberapa fungsi yaitu fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan. Dari fungsi-fungsi manajemen tersebut dapat diketahui bahwa memang dibutuhkan kecakapan dan ketrampilan merencana, mengorganisasi, mengarahkan, mengkoordinasi serta mengawasi kegiatan-kegiatan organisasi atau lembaga atau perusahaan agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan. Secara ringkas manajer adalah orang yang memiliki kecakapan atau ketrampilan menggerakkan orang lain untuk bekerjasama mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Perencanaan dalam manajemen merupakan suatu ikhtisar untuk menjamin agar setiap usaha kerjasama itu berhasil dengan sukses. Bukan saja “apa” yang harus di perbuat, melainkan “bagaimana”, “dimana”, “kapan”, dan oleh “siapa” segala sesuatu itu harus dilaksanakan. Perencanaan adalah suatu cara bagaimanapun mencapai tujuan sebaik-baiknya dengan sumber-

sumber yang ada supaya lebih efisien dan efektif.²⁹

Menurut Michael Kaye (1994) *Communication management is how people manage their communication processes through construing meanings about their relationships with others in various settings. They are managing their communication and actions in a large of relationship*

(Bagaimana orang-orang mengelola proses komunikasi dalam hubungannya dengan orang lain dalam setting atau konteks komunikasi. Mereka mengatur komunikasi mereka dan tindakan mereka dalam membangun hubungan dengan orang lain.)

Untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Pemilik perusahaan berusaha untuk membangun komunikasi yang baik dengan pelanggannya, sedangkan untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan, pemilik perusahaan selalu mengedepankan kejujuran dalam system kerja perusahaan dengan memberikan informasi-informasi yang benar kepada pelanggan dan untuk menjaga kesetiaan *pelanggan*, pemilik perusahaan memberikan penghargaan kepada pelanggan, berupa diskon maupun bonus bagi pelanggan yang setia. Pada tanggal 26 April 2013, pukul 15.00 WIB, peneliti datang berkunjung ke DIVA dengan tujuan wawancara, namun sang manajer DIVA tidak bisa melayani peneliti dengan waktu yang lama, karena pada saat itu DIVA kedatangan tamu dari tim perusahaannya yang di Jakarta untuk tujuan persentasi, namun manajer DIVA menjelaskan sekilas tentang DIVA.

“kalau CCTV dipasang di kasir dan diruangan, dan untuk disain ruangan kami memakai satu orang arsitek di Jakarta, namun tiap outlite DIVA mempunyai tata ruang yang berbeda. Ini dulu yang bisa saya jelaskan ya mbak, selanjutnya kita akan ketemu selasa atau hari rabu depan ” Di ruang tunggu DIVA Karaoke Family

²⁹ Dr. A.W. Widjaya, Perencanaan sebagai Fungsi Manajemen, (Jakarta: Rineka Cipta, 1995) hlm xiv

Dan pada tanggal 30 April 2013, pada pukul 19.00 WIB, peneliti bisa menemui dan mewawancarai Bapak Andreas selaku manajer DIVA Karaoke. Manajer adalah orang yang mempunyai tanggung jawab penuh atas perusahaannya. Manajer harus merencanakan sebaik mungkin apa yang harus dilakukan oleh perusahaannya. Hal ini seperti yang disampaikan oleh manajer DIVA Family Karaoke, Bapak Andreas:

“DIVA Karaoke mempunyai system manajemen yang berbeda pada setiap outlitenya, Seperti disain ruangan pasti berbeda antara DIVA yang satu dan DIVA yang ada dikota lain, tergantung arsiteknya dan denah lokasi, tapi DIVA memakai satu orang arsitek yang sama untuk disain ruangan. Di Surabaya ini, saya sendiri yang membuat suatu perencanaan kerja perusahaan, seperti strategi untuk menarik pelanggan, agar tamu terus ingat dan datang ke DIVA, istilahnya membangun kesan pelanggan salah satunya dengan cara memberi member gratis, souvenir, fasilitas diskon dan servis”

“kemarin waktu mbak rifa datang kemari, saya menjelaskan bahwa yang menentukan lokasi dari Jakarta, namun yang mengatur semua rencana kerja perusahaan adalah manejer di tiap-tiap outlite DIVA mbak, kalo disini ya saya yang mengatur semuanya, termasuk saat mempromosikan DIVA pertama kali di Surabaya, saya dan karyawan menyebarkan brosur di kampus-kampus dan dijalan-jalan. Setelah banyak tamu yang datang, maka brosur diberikan di dalam ruangan diva”

Dalam sebuah manajemen, juga tidak terlepas dari aktifitas yang melibatkan orang lain. Aktifitas ini menghubungkan seseorang dengan orang lain melalui komunikasi, baik verbal maupun komunikasi nonverbal. Komunikasi menjadi prioritas utama karena menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan membutuhkan ketrampilan komunikasi yang baik. Bapak Andreas juga menyampaikan:

“ saya lebih suka menjemput tamu di depan pintu, kemudian mengantarkan tamu sampai di room, selain untuk Say Hello dengan pelanggan, tujuannya adalah untuk membangun relations dengan pelanggan, Dalam dunia intertain, kita harus supel terhadap tamu, mengajak mereka mengobrol dengan cara say hello didepan receptionis itu adalah salah satu cara untuk membangun hubungan dengan mereka mbak, tamu itu raja menurut saya mbak, jadi sebaik mungkin saya harus membangun relations dengan mereka, kalau sudah terjalin hubungan dan mereka nyaman, mereka akan balik lagi ke DIVA. ”

Pada saat peneliti melakukan wawancara dengan manajer DIVA, peneliti menyempatkan diri untuk melihat sekelilingnya. Suasana DIVA yang bersih dan nyaman serta keadaan karyawan yang tidak mondar-mandir di jalan menambah kesan nyaman bagi peneliti dan tamu yang lain. Walaupun keadaan room sedang penuh, namun tamu-tamu yang datang setia menunggu di ruang tunggu DIVA. Manajer dituntut untuk bersifat kreatif dan harus bisa membaca karakter tamu yang datang.

Bapak Andreas memahami bahwa peneliti bertanya-tanya tentang keadaan ruangan DIVA. Tentu saja hal ini tidak terlepas dari pengorganisasian yang dibentuk oleh sang manajer. Pengorganisasian merupakan pengelompokan pekerjaan atau kegiatan. Merupakan susunan pekerjaan, jenis dan macamnya, luas dan bidang pekerjaan. Perencanaan ini dilakukan untuk mempermudah pimpinan untuk mengisi bidang pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya. Pengorganisasian ini berkaitan dengan sumber daya manusianya.

Sumber daya manusia ini merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, yang meliputi semua orang yang melakukan aktifitas.³⁰ Pada DIVA Karaoke ini, perusahaan melibatkan semua sumber daya manusianya, seperti yang disampaikan oleh sang manajer sendiri

” Kalau di DIVA ini, saya sendiri yang melakukan penyeleksian karyawan, saya yang melakukan tes kerja pada mereka, dan untuk masalah tugas-tugas kerja mereka, saya membaginya sesuai dengan bidang dan kemampuan mereka sendiri-sendiri. Bagi yang bertugas di dapur tidak boleh ikut campur tugasnya waiter, dan receptionis tidak boleh ikut campur tugas-tugas orang kitchen, begitu pula sebaliknya, mereka harus selalu stand by ditempat tugas masing-masing”

”Saya sendiri memfokuskan karyawan saya pada kerjaan yang telah ditentukan mbak, kalau waiter itu 100% yang digunakan adalah tenaganya, captain itu 25% dari tenaganya, berbeda dengan supervisor, mereka menggunakan otak dan pikiran mereka untuk pekerjaan

³⁰ Dr. Faustino Cordoso Gomes, M. Si, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jogyakarta: ANDI, 1989) hlm 95

dan tugas sebanyak 50%, dan saya sendiri harus menggunakan otak dan pikiran saya untuk pekerjaan full 100% mbak, tapi saya tidak suka menekan mereka dalam pekerjaan, saya lebih menyukai sikap yang santay agar mereka tidak merasa tertekan”

Pengorganisasian ini dilakukan agar semua tata kerja berjalan dengan baik, Sehingga pengaturan dalam sistem perusahaan akan berjalan dengan baik selama sumberdaya manusia yang terdapat dalam perusahaan telah melakukan kewajibannya dengan baik, dalam arti sudah terlaksananya tugas dengan baik. Tugas disini tidak hanya berupa pekerjaan masing-masing orang, namun juga berkaitan dengan komunikasi atasan dan bawahan yang terjalin dengan baik.

Untuk meraih simpati pelanggan, maka hal yang harus dilakukan adalah menjaga komunikasi yang baik kepada tamu yang datang. Karyawan diharuskan bersikap sopan dalam menawarkan dan menjelaskan tentang pelayanan DIVA, fasilitas dan harga jasa hiburan yang ditawarkan, berpakaian yang rapi, dan selalu tersenyum. Sang manajer telah member contoh untuk pekerjaan ini. Peneliti cukup sering datang ke DIVA dan beberapa kali melihat sang manajer berdiri di tempat security untuk menyambut tamu dengan keadaan yang bersih, rapi dan sopan.

“ Saya mengharuskan kepada semua karyawan saya untuk selalu menjaga kebersihan ruangan, berkata sopan dalam menyambut tamu yang datang, berpakaian rapi dan tersenyum kepada tamu, sehingga mereka merasa dihargai.”

Hal yang sama diungkapkan oleh salah seorang pelanggan DIVA, Taufiq Afandy. Dia menyatakan:

“Saya memilih DIVA karena menurut saya DIVA itu nyaman ruangnya, bersih juga, trus murah sih, kalo malam minggu guti biasanya antri, saya juga pernah datang ke DIVA d hari biasa, ya sama, saya juga harus antri room dulu mbak, di DIVA itu apa ya mbak, gak rame, karyawannya itu gak seliweran mbak”

Bapak Andreas juga menyatakan:

“ Saya juga meminta kepada seluruh karyawan saya untuk setia menjelaskan apa yang menjadi pertanyaan pelanggan, misalnya tentang harga per room, menjalankan system komputerisasinya, dan mengantarkan tamu-tamu yang datang setelah melakukan transaksi untuk pemilihan room sampai di room tujuannya. Tak hanya itu, setiap tamu yang datang akan diperiksa oleh security sebelum masuk ruangan, hal ini dimaksudkan untuk menjaga keamanan pengunjung sendiri mbak”

Setiap perusahaan tentu saja tidak terlepas dan pasti mengalami sebuah kejadian yang tidak menyenangkan. Termasuk juga dengan DIVA, karena DIVA merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa tepatnya karaoke keluarga, pasti pernah mengalami masalah dengan tamunya, seperti tamu yang bertingkah tidak sopan atau yang complain dengan fasilitas. Hal ini disampaikan sendiri oleh Bapak Andreas.

“ tamu itu bermacam-macam karakternya mbak, ada yang datang memang untuk bernyanyi dan ada yang datang untuk pacaran di dalam room karaoke. Jika karyawan menemukan hal semacam itu, maka yang harus dilakukan adalah karyawan mengetuk pintu dan berpura-pura menawarkan makanan dan minuman, jika sang tamu tetap bersikap seperti itu, maka mereka akan dikeluarkan dari room secara paksa, maksudnya disini adalah kami memberikan tagihan atau Billing kepada tamu yang bersangkutan”

Ketika Bapak Andrean ditanya oleh peneliti tentang pengaruh yang akan terjadi terhadap DIVA, maka beliau menjawab dengan tegas:

“ DIVA ini tempat berkaraoke yang bersih mbak, kami tidak takut kehilangan pelanggan dan opini yang akan dikatakan oleh yang bersangkutan, masyarakat yang cerdas pasti tahu mana tindakan yang benar dan yang salah, saya bersyukur sejauh ini DIVA mempunyai image yang baik di mata masyarakat, dan semoga akan terus begitu. Ini terbukti dari banyaknya pengunjung yang datang. Dalam tiap minggu pelanggan yang datang bisa mencapai 15-20% pelanggan”

Bentuk fungsi manajemen yang lain adalah controlling. Pada DIVA karaoke ini lebih bersifat evaluasi kerja yang dilakukan setiap tiga bulan sekali. Manajer merasa perlu untuk melakukan hal ini agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

“control itu perlu mbak. Disini control itu lebih bersifat evaluasi tiap tiga bulan, seperti dibagian kitchen, yaa taste food, waiter itu dalam melayani tamu, semua itu dievaluasi kecuali

bagian resepsionis, kalo kita sudah tahu apa kesalahan kita maka enak untuk memperbaikinya mbak, biar pelanggan tetap memilih DIVA ya semua yang ada di DIVA harus dibuat sesempurna mungkin.”

Seorang manajer tidak hanya dituntut piawai dalam berkomunikasi dengan karyawannya, tetapi juga harus tanggap apabila terdapat keluhan-keluhan dari pelanggan, hal yang harus dilakukan adalah mengajak tamu untuk berbicara dari hati ke hati (komunikasi face to face), setelah itu, seorang manajer bisa meminta maaf dan bisa juga memberikan bonus atau discount terkait keluhannya

“saya lebih suka berdiri didepan pintu dan menyambut tamu yang datang, pernah ada keluhan dari tamu mengenai sound system, yaa saya datang ke roomnya, meminta maaf dan segera memperbaiki kerusakan, kemudian saya meminta kepada waiter untuk member free minuman, ini saya lakukan agar hati tamu kembali senang mbak”³¹

DIVA juga pernah mengalami complain dari pelanggan. Namun DIVA bisa segera mengatasinya. Hal ini diungkapkan oleh Husnul Hamidah, salah satu pelanggan yang pernah mengalami gangguan sound system saat berkaraoke dengan teman-temannya.

“ aku pernah kesal sih, aku mau karaokean di DIVA, trus udah masuk room, pas mau nyalain komputernya ternyata sound nya gak enak, bising banget trus suaranya gak jernih, akhirnya aku manggil waiternya buat ngebenerin tuh sound, tapi ya tetep gak bisa. Waiternya langsung manggil manajernya, trus sama si manajer kita disuruh ganti room di room yang lain, si Manajer juga minta maaf loh sama kita,hehehe”³²

Kejadian diatas telah membuktikan bagaimana DIVA melayani tamunya. Ketika waiternya tidak bisa menangani masalah sound tersebut, waiter langsung melaporkannya pada sang manajer dan segera meminta tamunya untuk berpindah tempat di room yang lain. Sikap control ini sangat penting bagi DIVA untuk tetap menjaga hubungannya dengan para pelanggannya. DIVA Karaoke sama dengan perusahaan yang lain yang pernah mengalami komplein dari pelanggan. Namun hal ini dijadikan salah satu pemicu untuk terus menjadi perusahaan jasa terbaik yang bergerak dibidang karaoke keluarga.

³¹ Hasil wawancara bersama manajer DIVA Karaoke tanggal 30 April 2013, 19.00 WIB diruang tunggu DIVA

³² Hasil wawancara dengan salah satu pelanggan DIVA Karaoke tanggal 28 April 2013, 10.00 WIB