

## BAB IV

### ANALISIS DATA

#### A. Temuan Penelitian

Bisnis karaoke menjamur dikota-kota besar. Tapi, karaoke yang sungguh-sungguh bersih dan aman masih sulit ditemukan. Maka, PT Diva Lestari memberanikan diri terjun ke dalam bisnis hiburan ini dengan *brand* karaoke yang aman untuk keluarga, khususnya kaum perempuan. Perusahaan yang menaungi Diva Family Karaoke (Diva) ini dimiliki oleh artis Rossa yang sekaligus menjadi *brand ambassador*.

Manajer merupakan orang yang bertanggung jawab atas berjalannya seluruh kegiatan pada DIVA Karaoke. Seorang manajer harus siap bekerja didalam realita politik organisasi mereka dan harus menyadari bahwa mereka perlu membangun basis kekuatan agar dapat mempengaruhi orang lain. Ini berarti menejer harus (a) mengembangkan kredibilitas terhadap pribadi dan kemampuan profesional mereka, dan (b) mampu berkomunikasi dan mempengaruhi orang lain. Untuk mewujudkan suatu tugas, seorang manajer harus mengelola orang-orang dan sumber daya lain yang dibutuhkan. Seorang manajer yang baik harus mempunyai ketrampilan-ketrampilan khusus seperti:

- Merancang tujuan: seorang manajer harus bisa merumuskan kegiatan dan tujuan kedepan perusahaan, Tujuan yang direncanakan itu merupakan cara untuk mengekspresikan apa yang di “lihat” atau apa yang diperkirakan akan terjadi dan bagaimana langkah untuk menghadapinya.
- Mengelola konflik: seorang manajer harus mampu mencari dan menyelesaikan sebuah masalah dengan cermat tanpa menimbulkan masalah
- Bekerja dengan baik dalam suatu kelompok
- Ketrampilan antar pribadi

- Komunikasi verbal
- Memecahkan masalah
- Mengelola waktu

Untuk memperkenalkan DIVA kepada masyarakat, maka DIVA Karaoke Keluarga menggunakan salah satu bentuk promosi yang menggunakan penyebaran brosur di jalan, kampus-kampus, dan ditempat umum lainnya. Setelah itu DIVA melakukan promosi atau penyebaran brosur tersebut didalam ruangan kepada para tamu yang datang berkunjung, seperti yang telah diutarakan oleh Bapak Andreas selaku manajer DIVA Karaoke:

*“Pertama kali DIVA dikenalkan kepada masyarakat adalah melalui brosur yang kami sebarakan di jalan, di kampus-kampus, kemudian brosur juga disebarakan didalam ruangan kepada para tamu yang datang berkunjung ke DIVA”*

Dalam manajemen, seorang manajer memiliki tugas perencanaan (planning) untuk perusahaannya, maka perencanaan yang terdapat dalam DIVA Family Karaoke meliputi perencanaan kerja dalam proses meningkatkan pelanggannya yaitu dengan cara:

1. Member member gratis
2. Member souvenir kepada pelanggan
3. Member fasilitas diskon
4. Memberikan pelayanan terbaik
5. Menjemput tamu yang datang sampai di resepsionis dan mengantarkannya ke ruangan karaoke (*Say Hello* dengan pelanggan)

Sebagai sebuah perusahaan, tentu DIVA tidak sembarangan dalam memilih karyawan atau tenaga kerja. Manajer sadar akan arti penting latihan dan pengembangan tenaga kerja. Hal ini berarti manajer semakin menyadari bahwa organisasi perusahaan tidak dapat lepas dari lingkungannya yang selalu berubah setiap saat. Organisasi atau perusahaan, termasuk juga DIVA, dapat hidup dengan menggunakan kesempatan atau mengatasi dan menentang tantangan

yang kompleks dari lingkungan. Sehingga konsekuensinya organisasi perusahaan selalu menghadapi perubahan di dalamnya.

Secara lebih khusus, mereka (manajer) akan mengadakan investasi agar para anggota organisasi perusahaan (tenaga kerja/karyawan) dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi, hal ini telah dijelaskan oleh manajer DIVA sendiri;

*“ saya memilih dan melakukan tes kerja sendiri terhadap karyawan DIVA, saya member contoh kepada mereka bagaimana menghadapi tamu, dari menerima tamu sampai mengantarkan tamu keruang karaoke.”*

Seperti halnya DIVA yang merupakan tempat karaoke, maka anggota perusahaan harus mengetahui jenis lagu apa yang sedang digandrungi masyarakat. Karyawan juga harus mengetahui jika suatu waktu DIVA menerima karyawan baru dan bagaimana mereka harus membangun kedekatan sesama karyawan. Melalui organisasi, komunikasi akan terbangun. Komunikasi organisasi menurut Josep A. Devito merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan didalam organisasi, baik dalam kelompok formal maupun informal organisasi. Komunikasi organisasi disini berfungsi sebagai proses pencarian makna bersama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, dimana komunikasi terjadi untuk mmelakukan tugas organisasi.

Sebagai perusahaan, DIVA harus mempunyai rencana kerja yang matang. Adapun rencana itu adalah sebagai berikut:

Perencanaan kerja DIVA Karaoke dalam system kerja yang dilakukan yaitu:

- a. Menjaga pelanggan untuk tetap setia pada DIVA dengan cara melakukan servis terbaik
- b. Memberi kemudahan dan kenyamanan pada pelanggan dengan cara menjelaskan sistem operasional peralatan karaoke didalam ruangan
- c. Memberikan produk khusus berupa diskon yang bekerjasama dengan Matahari, SJA dan ASCO

DIVA Family Karaoke juga merupakan suatu tempat karaoke keluarga yang menjunjung tinggi sikap dan moral, maka ada aturan khusus yang dibuat oleh perusahaannya untuk para tamu yang datang berkunjung, yaitu (a) dilarang keras melakukan tindakan asusila didalam ruangan. Jika hal ini tetap dilakukan oleh tamu, maka DIVA akan melakukan tindakan sebagai berikut:

1. Jika staff melihat, maka staff akan mengetuk pintu dan menawarkan minuman sebagai peringatan awal
2. Jika tamu tetap tidak bisa diperingati dengan cara pertama, maka tamu akan dikeluarkan secara paksa dengan cara menyerahkan *Billing* (tagihan) pada tamu yang bersangkutan.

Untuk menjaga kesetiaan pelanggan, maka DIVA mempunyai keunggulan tersendiri dalam perusahaannya, yaitu:

- a) Sistem, khususnya pada kerja karyawan, yang mana penempatan karyawan sesuai tugas masing-masing
- b) Kebersihan ruangan, DIVA mewajibkan kepada seluruh karyawannya untuk selalu menjaga kebersihan lingkungan. Hal ini dilakukan untuk membuat pengunjung merasa nyaman berada diruangan
- c) Sound system, DIVA mempunyai perangkat sound system terbaik diantara tempat karaoke yang lain. Hal ini dipertegas sendiri oleh sang manajer,

*“ selama saya bekerja di berbagai tempat karaoke, DIVA ini mempunyai sound system paling bagus mbak, diantara tempat-tempat karaoke yang dulu saya pernah bekerja didalamnya ”*

- d) Servis atau pelayanan yang cepat dan tepat.

Manajemen merupakan kerjasama banyak pihak. Manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri. Menurut Bapak Andreas, beliau tidak pernah menekan para karyawannya dalam bekerja. Beliau

lebih suka bekerja dengan karyawan yang sifatnya santai. Ketika hal ini ditanyakan oleh peneliti, Bapak Andreas menjawab agar semua karyawannya tidak tertekan dengan pekerjaan dan lebih kreatif.

Dalam proses manajemen, DIVA Karaoke harus supel terhadap tamu dan menganggap bahwa tamu adalah *raja*, karenanya, manajer menekankan komunikasi yang efektif bagi karyawannya terhadap tamu yang datang. Komunikasi efektif adalah :

1. Pemberi dan penerima pesan berpandangan sama: Antara karyawan dengan tamu yang datang mempunyai pikiran yang sama bahwa DIVA merupakan tempat karaoke yang nyaman dengan harga yang terjangkau
2. Pemberi dan penerima pesan dapat membuka percakapan selanjutnya: melakukan negosiasi harga dan room DIVA
3. Pemberi dan penerima pesan saling mengerti dan memahami: pelanggan setuju untuk berkaraoke di DIVA
4. Suasana saat berkomunikasi hangat dan akrab.

Hal tersebut dilakukan oleh DIVA untuk menjaga kepercayaan pelanggan bahwa DIVA merupakan tempat karaoke yang nyaman. Dalam proses manajemen tidak akan terlepas dari pengorganisasian (*organizing*) perusahaan, DIVA Family Karaoke dalam perusahaannya melibatkan seluruh karyawan, mulai dari receptionis, captain, waiter dan supervisor. Proses pengorganisasian ini telah diatur oleh manajer dalam tiap outlet DIVA. Maka komunikasi yang terjadi didalam DIVA Family Karaoke adalah komunikasi manajemen.

Proses pengorganisasian merupakan proses pengaturan struktur yang terdapat dalam perusahaan. Pengorganisasian merupakan pengelompokan kegiatan-kegiatan yang telah

ditentukan yang akan dilaksanakan dalam rangka usaha kerja sama. Pengelompokan kegiatan juga merupakan pengelompokan tanggung jawab, pembagian dan penyusunan tanggung jawab serta penyusunan tugas-tugas bagi setiap bagian yang mempunyai tanggung jawab. Dalam DIVA Family Karaoke, pengelompokan tugas ini adalah bagian Receptionis yang bertugas menerima tamu, menjelaskan tentang biaya harga DIVA sesuai dengan jenis roomnya, Waiter yang bertugas mengantar tamu, Captain dan Supervisor yang bertugas sebagai pengawas.

Sistem pengaturan kerja yang diterapkan pada DIVA Karaoke telah diatur oleh manajer sendiri, dan semua karyawan harus bertugas sesuai dengan tempat tugas masing-masing. Fungsi manajemen yang lainnya adalah pengarahan atau pergerakan (*directing/actuating*), pengarahan atau pergerakan dalam manajemen komunikasi merupakan proses komunikasi yang terjalin antara manajer dengan bawahannya, dengan melakukan komunikasi dua arah.

Adapun beberapa bentuk kegiatan komunikasi manajer dengan karyawannya (atasan dengan bawahan ) adalah:

1. Memberikan penerangan, penjelasan, informasi tentang kegiatan yang berhubungan secara menyeluruh terhadap tujuan yang hendak dicapai
2. Mengeluarkan peraturan, perintah, intruksi dalam rangka pelaksanaannya
3. Memberikan contoh-contoh dalam cara bekerja dan memperlihatkan sikap yang baik
4. Mengadakan pengawasan
5. Dapat mengemukakan kebaikan dan keburukan atau kekurangan dalam pekerjaan
6. Mengadakan koreksi terhadap kekurangan atau kelemahan dan meniadakan hambatan dan rintangan.

Fungsi manajemen yang tak kalah penting adalah pengawasan (*controlling*). Pengawasan menjadi bagian yang penting dalam manajemen. Pengawasan merupakan kelanjutan tugas

untuk melihat apakah kegiatan dilaksanakan sesuai rencana. Salah satu bentuk pengawasan adalah melakukan evaluasi untuk mencegah penyimpangan yang tidak diinginkan supaya tujuan dapat tercapai. Evaluasi yang dilakukan oleh DIVA Family Karaoke dilaksanakan setiap tiga bulan sekali yang dilakukan oleh manajer terhadap karyawan, baik pada bagian waiter, captain dan kitchen. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kekurangan dan apa yang harus diperbaiki oleh DIVA. Seperti jika karyawan melakukan kesalahan, maka karyawan yang bersangkutan harus meminta maaf, kemudian untuk menjaga kenyamanan sang tamu, DIVA akan memberikan discount atau bonus untuk sang tamu.

Dari hasil penyajian data yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat diperoleh temuan-temuan yang akan diuraikan sesuai dari hasil sumber penelitian dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti. Berikut hasil temuan peneliti:

- a. Perencanaan manajemen komunikasi DIVA Karaoke memiliki perencanaan yang telah sesuai untuk tercapainya tujuan perusahaan
- b. Pengorganisasian manajemen komunikasi DIVA Karaoke berjalan menurut keputusan yang ditentukan oleh manajer DIVA Karaoke untuk mendapatkan hasil terbaik bagi perusahaan.
- c. Pengarahan atau penggerakan manajemen komunikasi DIVA Karaoke menggunakan komunikasi langsung (intruksi langsung dari manajer kepada karyawan) kepada masing-masing karyawan yang ada pada DIVA untuk mewujudkan tujuan perusahaan yang telah di rencanakan.
- d. Kontroling manajemen komunikasi DIVA Karaoke digunakan untuk melihat apakah kegiatan dilaksanakan sesuai rencana, kontroling disini merupakan evaluasi yang

dilaksanakan tiap tiga bulan sekali untuk mencegah sesuatu yang tidak diinginkan perusahaan.

## **B. Konfirmasi Temuan dengan Teori**

Manajemen komunikasi pada DIVA Karaoke telah diatur sedemikian rupa oleh manajernya sehingga setiap pekerjaan terkontrol dengan baik. Sang manajer telah memberikan contoh kepada semua pegawainya bagaimana bersikap terhadap tamu dan memperlakukannya. Dari tindakan yang baik tersebut maka masyarakat bisa menilai bahwa DIVA Karaoke merupakan tempat hiburan yang nyaman. Opini public yang positif tersebut diterima DIVA dan dijadikan tolak ukur untuk terus menjadi lebih baik, sedangkan opini publik yang bersifat negative dijadikan pelajaran yang dibahas dalam tiap evaluasi untuk memperbaiki kekurangannya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori system dan teori jaringan untuk proses analisis. Teori system berguna untuk mengetahui opini public tentang perusahaannya, juga bermanfaat dalam memahami berbagai hubungan yang ada diantara berbagai bagian informasi, sehingga semua anggota perusahaan bisa berbagi informasi apa yang diinginkan pelanggannya sehingga tujuan bisa tercapai

Dalam manajemen DIVA Karaoke menggunakan system tertutup dan system terbuka. System tertutup ini digunakan oleh DIVA untuk mengatur manajerial, baik dalam proses teknologi, menghadapi persaingan, meningkatkan respon pelanggan yang mana pihak luar tidak boleh ikut campur didalamnya serta menjadi rahasia perusahaan. Sedangkan system terbuka digunakan oleh DIVA untuk mengetahui opini public terhadap perusahaannya. Apa yang tidak disukai pelanggan dan apa yang disukai menjadi perhatian khusus DIVA Karaoke,



sehingga DIVA mampu menjadi salah satu perusahaan hiburan yang terbaik di Surabaya yang bisa menarik perhatian pelanggan hanya dalam waktu 10 bulan.

Tidak hanya itu, teori system juga berguna untuk memahami hubungan yang ada disetiap bagian organisasi. Hal ini dilakukan DIVA sebagai bentuk informasi baik berupa saran atau krtikan yang diperoleh dari pelanggannya. Komponen penting dalam teori system untuk memahami informasi dalam organisasi adalah umpan balik atau *feedback*, yaitu informasi yang diterima organisasi. Dalam buku komunikasi keperawatan dijelaskan bahwa *Feed back* merupakan respon komunikan terhadap pesan yang diterima baik secara verbal maupun nonverbal. Adanya *feed back* membantu komunikator dalam menilai apakah pesan yang disampaikan kepada komunikan dimengerti atau tidak. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya pelanggan yang datang kepada DIVA.

Namun *Feedback* dari masyarakat tersebut merupakan informasi bagi perusahaan, informasi-informasi dari luar perusahaan tersebut dapat dipandang sebagai hal yang positif akan tetapi juga dapat dipandang sebagai hal yang negative, apabila jumlah pelanggan yang datang banyak itu berarti *feedback* atau penilaian pelanggan terhadap DIVA positif akan tetapi apabila jumlah pembeli sedikit maka *feedback* yang diterima negative atau kurang memuaskan.

Tidak hanya menggunakan teori system, namun DIVA juga menggunakan teori jaringan. Teori ini berguna untuk membangun *link* atau hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya. Jaringan atau network didefinisikan sebagai *social cultures created by communication among individuals and groups* (struktur sosial yang diciptakan melalui komunikasi diantara sejumlah individu dan kelompok), hal ini erat kaitannya dengan manajemen komunikasi DIVA Karaoke, karena pada DIVA terdapat struktur atau hubungan antara manajer dengan karyawan, dan antara perusahaan dengan public, sehingga akan terbentuk sebuah hubungan atau Link antara perusahaan dengan pelanggannya.

Karena DIVA merupakan tempat hiburan keluarga, maka hubungan yang terbentuk melalui proses komunikasi langsung atau secara face to face. Contohnya ketika pelanggan datang pada DIVA, maka pelanggan tersebut akan disambut langsung oleh security bahkan oleh manajer sendiri yang

kemudian mengantarkan tamu kepada bagian resepsionis, disini tamu akan memperoleh penjelasan tentang harga dan cara pengoperasian system karaoke yang terdapat di room DIVA, sehingga proses komunikasi langsung terjadi pada saat itu juga.

Terdapat cukup banyak pemikiran yang membahas cara-cara jaringan berfungsi dalam organisasi. Misalnya jaringan dapat :

- a. Mengontrol aliran informasi, DIVA Karaoke juga dapat mengontrol informasi-informasi yang masuk kedalam perusahaannya. Misalnya DIVA Karaoke menerima saran atau kritikan, maka manajer dapat mengendalikan setiap aliran informasi yang masuk ke perusahaannya yang kemudian diolah dalam proses manajemen perusahaan sehingga kemudian bentuk pelayanan yang lebih baik bagi pelanggannya
- b. Menyatukan orang-orang dengan kepentingan yang sama, sudah sangat jelas bahwa DIVA mampu untuk menyatukan orang-orang dengan kepentingan yang sama, yaitu untuk mencari dan mendapatkan hiburan keluarga yang menyenangkan. Misalnya ketika menunggu room, sesama pelanggan bisa bertukar cerita tentang pengalaman masing-masing
- c. Membangun interpretasi yang sama, secara tidak langsung pelanggan akan memiliki interpretasi yang sama tentang DIVA. Misalnya tentang tata ruang DIVA, pelayanan serta sikap karyawannya.
- d. Mendorong pengaruh sosial, dengan adanya karaoke keluarga akan memberikan pengaruh terhadap kehidupan masyarakat yang merupakan makhluk sosial, kebutuhan-kebutuhan masyarakat untuk menyegarkan pikiran dengan mencari tempat hiburan yang berbeda. DIVA Karaoke merupakan tempat hiburan yang berbeda di Surabaya, yang mana disemua tempat sebagian besar dipenuhi dengan Supermall.
- e. Memungkinkan terjadinya tukar menukar sumber daya. DIVA Karaoke merupakan tempat hiburan keluarga yang mempunyai 53 cabang hampir disemua kota-kota besar di Indonesia

sehingga hal ini memungkinkan bagi DIVA untuk membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat sebagai karyawannya

Dalam komunikasi terdapat beberapa fungsi yang erat kaitannya dengan manajemen komunikasi DIVA Karaoke Keluarga. Fungsi-fungsi tersebut ialah:

- Motivasi. Proses yang dilakukan secara persuasive dan argumentative dapat berfungsi sebagai penggerak semangat, pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu yang diinginkan oleh komunikator. Manajer DIVA telah melakukan fungsi komunikasi ini dengan cara member semangat kerja pada setiap karyawan dan member contoh bagaimana seharusnya karyawan bersikap kepada tamu, sehingga secara tidak langsung, karyawan akan mengikuti apa yang dilakukan oleh sang manajer.
- Perdebatan dan diskusi. Suatu permasalahan yang controversial atau polemic dalam hubungan dengan masalah-masalah public dapat dibahas dan diselesaikan dengan menggunakan komunikasi yang baik melalui debat dan diskusi. Dalam setiap tiga bulan, DIVA melakukan evaluasi kerja guna mengetahui permasalahan dalam perusahaannya
- Pendidikan. Proses pengalihan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk mendorong perkembangan intelektual, pembentukan watak, serta membentuk ketrampilan dan kemahiran dapat melalui komunikasi. Peralatan music yang dipakai oleh DIVA merupakan peralatan music terbaik diantara tempat karaoke yang lain, sehingga pengunjung yang datang dapat mempelajarinya di room karaoke secara langsung setelah diberikan penjelasan oleh petugas DIVA