

INTERVIEW GUIDE

A. Pertanyaan Ditujukan Kepada Rama Biliar Yogyakarta (Manajer HRD : Basuki Adi Nugroho)

1. Apakah Rama Biliar Yogyakarta menerapkan strategi *customer relationship management* (strategi manajemen hubungan pelanggan) ?

“iya”

2. Seberapa penting strategi CRM ini bagi Rama Biliar Yogyakarta?

“penting sekali, karena kita kan selalu berurusan dan melayani pelanggan, jadi harus membuat program yang matang nggak asal-asalan, sesuai sama visi misi kita”

3. Seperti apa strategi manajemen hubungan pelanggan yang diterapkan oleh Rama Biliar Yogyakarta ?

“jadi namanya customer, kita selalu berusaha membuka komunikasi yang sehat dan terarah, artinya sehat kita harus berfikir positif guna untuk memajukan. Terarah itu tepat sasaran, jadi kunci utama adalah kita komunikasi yang sehat dan terarah. Kedua kita terbuka, setiap masukan, saran, kritik selalu kita tampung sehingga menjadi pelengkap apa yang diharapkan oleh pelanggan, kemudian kita sikapi dan kita jalankan”

4. Apakah tujuan dari kegiatan manajemen hubungan pelanggan di Rama Biliar Yogyakarta ?

“membuat customer nyaman, betah, terpuaskan, dan yang paling penting adalah datang kembali”

5. Bagian apa yang menangani kegiatan manajemen hubungan pelanggan di Rama Biliar Yogyakarta?

“sebetulnya disini yang paling tepat adalah marketing, tapi saat ini tidak punya marketing jadi dipertanggungjawabkan di manajemen, artinya manajemen banyak temen-temen staf manajemen yang bantu tapi tugas utamanya jadi terpikul di saya, secara keseluruhan jadi tugas saya(Manajer HRD).”

6. Tugas-tugas dan tanggung jawab seperti apa yang dilakukan oleh bagian yang menangani CRM di Rama Biliar Yogyakarta?

“jadi posisi saya (HRD) lebih ke konsep, saya harus lebih banyak observasi di luar ke arena dan café yang lain mereka punya program apa, kita punya program apa, banyak mendengar dari customer juga. Untuk operasionalnya diberikan tugas ke manajer operasional kebawah”

7. Bagian apa yang menangani keluhan pelanggan di Rama Biliar Yogyakarta?

“jadi itu sebetulnya menjadi tanggung jawab manajemen, kemudian lebih fokusnya ke HRD. Tapi kalo penanganan hal-hal yang kecil biasanya langsung ke anak-anak(karyawan) dan kapten yang akan menyelesaikan. Kalo kapten belum bisa, ke manajer operasional, kalo manajer operasional belum bisa, nanti saya(Manajer HRD) yang turun tangan”

8. Bagaimana respon dan tanggung jawab Rama Biliar Yogyakarta terhadap keluhan/komplen yang disampaikan pelanggan ?

“seluruh karyawan saya sudah saya beri semacam briefing standar operasional kalo ada komplen langsung kita dengarkan, kita perhatikan, lalu akan kita rangkum, nanti akan dijawab dan disampaikan ke bagian yang bersangkutan. Jadi

ada sebagian besar dari karyawan berusaha untuk bisa menerima keluhan, dan bisa untuk menyelesaikan permasalahan. Kalau masalah yang lebih besar akan ditangani oleh manajemen, kalau manajemen tidak bisa, akan ditangani oleh saya langsung (Manajer HRD)”

9. Apa saja yang dilakukan sebelum menentukan dan merumuskan strategi CRM di Rama Biliar Yogyakarta?

“jadi pertama saya membuat perencanaan atau planning. Kemudian saya selalu observasi hunting, melihat agendanya KONI seperti apa, agendanya POBSI seperti apa, jadi saya akan menselaraskan programnya, kemudian kita rapatkan di internal untuk menentukan schedule-nya”

10. Bagaimana tahap dalam penyusunan strategi CRM tersebut?

“saya lebih banyak observasi di luar, datang ke arena dan café yang lain, harus selalu observasi, kuncinya itu. Setelah observasi saya harus banyak mendengar, mendengar dari customer yang bukan hanya dari sini tapi juga dari luar. Setelah mendengar dan tau customer pengingnya ini, kita kemas untuk selanjutnya kita planning, membuat perencanaan. Setelah membuat perencanaan, kita meetingkan, kita rapatkan dan sharing. Setelah itu dijalankan sesuai jobdesk masing-masing”

11. Program seperti apa yang dilakukan dalam strategi manajemen hubungan pelanggan di Rama Biliar Yogyakarta, sebagai contoh?

“jadi untuk satu tahun saya sudah membuat beberapa program contohnya, ada club, fun club, member card, turnamen, dan ada program untuk internal karyawan”

12. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat manajemen hubungan pelanggan di Rama Biliar Yogyakarta?

“yang jelas yang menjadi hambatan saya kelengkapan SDM yah, jadi SDM nya yang kurang. Kalo yang mendukung itu sarana dan prasarana. Jadi kita punya sarana dan prasarana yang lengkap, program yang lengkap, kita punya system yang baik, kemudian kita punya komunikasi dengan pemerintah atau indo organisasi yang cukup bagus”

13. Apakah ada sebuah indikator atau standar keberhasilan untuk kegiatan manajemen hubungan pelanggan dari Rama Biliar Yogyakarta?

“ada. Kita kan pasti bicara target, indikatornya ya hasil, sesuai dengan hasil yang kita targetkan atau nggak”

14. Seperti apa kriteria bentuk konsumen yang setia atau pelanggan di Rama Biliar Yogyakarta?

“kriteria yang menjadi customer setia adalah mereka yang 1. Hampir tiap hari datang dan main atau jajan. Kemudian merasa disini menjadi keluarga dan merasa seperti rumahnya sendiri”

15. Adakah target jumlah pelanggan ? kalau iya ada berapa per harinya?

“secara matematik minimal 300 orang”

16. Berapakah kira-kira jumlah pelanggan setiap harinya ?

“150 sampai 300 orang lebih apalagi kalo waiting list”

17. Apakah terjadi peningkatan atau penurunan jumlah pelanggan pada tahun 2017 di Rama Biliar Yogyakarta ?

“selalu ada penambahan customer baru, jadi selalu ada peningkatan meskipun tidak saya catat secara detail”

18. Pelayanan seperti apa yang ditawarkan Rama Biliar Yogyakarta kepada pelanggan agar mereka dapat tetap setia dengan Rama Biliar Yogyakarta ?

“kita itu mengutamakan kenyamanan dan pelayanan yang tepat sasaran, kita juga harus proaktif terhadap pelanggan, sehingga apa yang dibutuhkan pelanggan akan terpenuhi”

19. Apa kelebihan yang dimiliki Rama Biliar Yogyakarta untuk mampu bersaing dengan kompetitor?

“kita punya fasilitas yang lengkap, standar nasional ya program-programnya juga”

20. Apa harapan dari adanya program CRM di Rama Biliar Yogyakarta?

“yang jelas itu saling menguntungkan, itu yang pertama. Yang kedua itu meningkatkan atlet. Yang ketiga hubungan antara manajemen, karyawan dan pelanggan bagus lah.”

B. Pertanyaan Ditujukan Kepada Pelanggan

1. Sejak kapan anda menjadi pelanggan di Rama Biliar Yogyakarta?

“sudah lima tahun saya menjadi pelanggan di Rama Biliar. Semenjak awal kuliah di tahun 2012, saya direkomendasikan oleh teman untuk bermain disini waktu masih menggunakan nama New Hanggar Biliar hingga sekarang masih sering main disini”

2. Apakah anda sudah merasa puas dengan pelayanan Rama Biliar Yogyakarta yang diberikan kepada anda?

“saya sudah merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang ada disini,gak ada yang sekomplis dan sebagus disini.”

3. Pelayanan dari Rama Biliar Yogyakarta seperti apa yang memuaskan anda?

“Pelayanan dari para karyawannya sangat baik dan ramah, respon mereka juga cepat ketika saya minta sesuatu atau memanggil mereka, jadi saya ngerasa dihargai sebagai pelanggan. fasilitasnya juga bagus, saya suka dengan konsep tata ruangnya, apalagi disediakan panggung buat live music, jadi gak bosan Cuma dengerin lagu, tapi bisa nonton juga penampilannya. Fasilitas juga terus diperbaiki, sekarang jadi lebih megah dan nyaman”

4. Apakah anda pernah merasakan atau mendapatkan pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan dari Rama Biliar Yogyakarta ? jika iya, apa yang anda lakukan ?

“iya pernah, udah dulu banget itu. Ya saya langsung ngomong keluhan saya ke petugas table guard”

5. Pernahkan anda mengajukan keluhan terhadap Rama Biliar Yogyakarta ?

“pernah, saya pernah mengajukan keluhan waktu itu, sudah lama sih itu. Jadi saya memesan makanan, tapi makanannya telat banget datangnya, padahal saya sudah memesan cukup lama. Ketika makanan itu datang, saya protes langsung ke yang bawa makanannya, ‘mas kok lama banget sih jadinya nih makanan, saya udah mesen daritadi padahal, lain kali tolong lebih cepet masakny’. ”

6. Apa yang dilakukan atau respon dari Rama Biliar Yogyakarta dalam menangani keluhan anda?

“Respon karyawannya mendengarkan saya dengan baik, terus bilang ‘maaf atas ketidaknyamanannya mas, nanti saya sampaikan ke pihak kitchen, terimakasih sudah memberi masukan’, setelah itu dia kembali ke posisinya. Saya sih jadi saling enak aja kalo didengerin keluhannya, ngerasa dihormati sebagai pelanggan, soalnya kadang kan ada pegawai di tempat lain yang sok tahu dan asal ngejawab ke pelanggannya, itu bikin gak nyaman”

7. Apakah anda termasuk pelanggan setia Rama Biliar Yogyakarta? Jika iya, apa yang membuat anda memilih menjadi pelanggan setia Rama Biliar Yogyakarta?

“Sekarang memang tidak sesering dulu untuk berkunjung keisini karena jadwal kuliah dan hal lain, tapi dulu bisa minimal seminggu dua kali datang kesini, minimal ya, dan juga ketika saya akan bermain biliar sekaligus nongkrong, disini tempat pertama yang terpikirkan akan saya kunjungi, bukan tempat lain, sudah terlanjur nyaman dan terbiasa sama tempat ini, hehe. Fasilitas dan pelayanannya sudah memenuhi dari apa yang saya inginkan ketika ingin

mendatangi tempat biliar dan hiburan, jadi mungkin saya bisa masuk ke pelanggan setia”

INTERVIEW GUIDE

Pertanyaan Ditujukan Kepada Rama Biliar Yogyakarta (Manajer HRD : Basuki Adi Nugroho)

1. Seperti apakah program turnamen yang diselenggarakan oleh Rama Biliar? Bisa dijelaskan secara rinci/detail

“turnamen itu akan kita buat satu tahun berapa kali, berapa kalinya itu kategorinya meliputi karyawan Rama Biliar, ada kelas pemula, kelas pratama, kelas non master, kelas master, dan kelas mahasiswa”

“Turnamen kelas karyawan diagendakan dilaksanakan pada hari ulang tahun Rama Biliar atau tutup tahun. Turnamen pemula itu sistemnya berseri, paling tidak tiga/empat bulan sekali, dinamakan home turnamen karena untuk pelanggan setia saja jadi pelanggan diberi kesempatan untuk menikmati hasil latihan yang mereka tiap hari kesini, namanya home turnamen. Kita juga ada turnamen mahasiswa, karena kita disini salah satu, bidikan customer adalah mahasiswa. Kita lihat jadwal kuliah mahasiswa jogja seperti apa, akan kita sesuaikan kondisi saat mahasiswa itu tidak ujian, tidak kkn, jadi akan kita sinkronkan dengan jadwal kuliah mahasiswa jogja seperti itu. Semua kelas minimal terselenggara satu kali, tapi untuk customer itu minimal tiga kali”

“karena kita harus selalu memanjakan customer tetap, harus kita manjakan. Kita beri kesempatan mereka berlatih, lalu diberikan kesempatan untuk melihat sampai sejauh mana perkembangan latihan mereka(melalui turnamen)”

2. Seperti apa fun club Rama Biliar itu ? bisa dijelaskan secara rinci/detail

“fun club itu adalah suatu bentuk komunitas yang mereka itu senang biliar, menggeluti biliar, tapi dia tidak terfokus untuk jadi atlet, untuk senang-senang kita wadahi dengan nama fun club. Karena pelanggannya macem-macem ya, motivasinya

mereka cukup untuk bisa, seneng, nah itu kita dfasilitasi dengan harga yang murah. Nah kalo untuk regular itu mahal, kita kasih harga yang murah di fun club. Mereka yang sering kesini dan menjadi pelanggan tetap kemudian komitmen dengan kita, kita fasilitasi dengan fun club. Mereka latihannya itu setiap hari kecuali hari sabtu, waktunya siang dari jam 12 sampe jam 6 sore. Syarat masuk fun club itu mudah, ya mereka sering datang kesini, sudah dikenal, tau ada fun club bisa daftar, nanti kita lihat kalo mereka gak sering kesini ya gak kita kasih masuk fun club. Nanti mereka dapat kartu member priority. Ilmunya saling tukar menukar artinya dari temen-temen fun club ada yang bisa akhirnya ngajarin dan saling kenal. Karena banyak pemain yang pinter, dari interaksi antar pemain masuk ilmunya. Kita tidak menyediakan pelatih, tapi suatu saat ada yang pengen konsultasi, pengen nanya, kita ada”

3. Seperti apa club Rama Biliar itu ? bisa dijelaskan secara rinci/detail

“kalo club itu pakek persyaratan satu, memang mereka bener-bener mau serius pengen tau ilmunya biliar, obsesinya, tujuannya, motivasinya tau biliar, kemudian diusahakan untuk jadi atlet, jadi ilmunya tidak otodidak”

“itu ada materinya, minggu pertama materinya apa, minggu kedua materinya apa, minggu ketiga materinya apa. Jadi sistemnya mereka bayar perbulan untuk ongkos atau sewa meja, jadi satu bulan latihan 12 kali rata-rata seminggu tiga kali tiga jam per pertemuan dan didampingi pelatih. Artinya dia dikasih arahan, materi, latihan bareng, nanti dilihat dan diarahkan lagi. Jadi pelatih membuat materi pelatihan dari awal sampe akhir. Paling tidak kalo orang baru ngerti biliar, tiga bulan pertama sudah bisa, tiga bulan berikutnya bisa ikut pertandingan, tiga bulan selanjutnya sudah jadi orang yang lumayan diperhitungkan, satu tahun lah minimal kalo mau jadi atlet. walopun nantinya gak jadi atlet, paling tidak ilmunya sama dengan yang lain. Yang mereka disini jadi pelanggan dua tahun, tiga tahun, atau lima tahun, disbanding mereka yang ikut club 3 bulan ilmunya bisa sama”

4. Seperti apa rincian dari member biasa dan gold member dari Rama Biliar?

“member biasa itu customer yang mau membuat member syaratnya itu mereka mengumpulkan biling minimal 500ribu sebulan untuk buat member biasa. Dari member biasa itu mereka punya hak diskonnya 5%, terus mendapatkan prioritas di

waiting list diutamakan, kalo ada acara apa mereka pasti dapat informasi. Kalo member gold dulu itu kita punya VIP, dengan mengumpulkan biling minimal 1juta, itu diskonnya 10% untuk di VIP dan Reguler. Kartu member biasa tidak bisa dipakai untuk ruang VIP”

5. Bila ada data pendukung berupa lembaran dokumen mengenai program-program di atas, dimohon kesediaannya untuk bisa disalin sebagai tambahan data bagi penulis.

- *“mereka yang pertama kali datang kesini kita layani dengan baik, kita berikan infomasi lengkap, detail, kita perlihatkan produk dan program kita apa, keunggulan kita apa, sehingga mereka memahami Rama Biliar itu tidak sebatas arena, tapi disini adalah tempat untuk training centre, juga sebagai tempat hiburan atau pariwisata yang nyaman, representatif dengan standar nasional.”*

“front officer itu yang bertugas pertama kali bertemu pelanggan ya, jadi harus bersikap baik dan ramah, agar kesan pertama pelanggan juga baik. Setelahnya menanyakan dan merespon apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan dengan baik”

“saya sendiri harus menyediakan materi penyegaran, materi penyegaran itu minimal tiga bulan sekali. Jadi semua divisi kita panggil, kasih penyegaran. Setelah penyegaran, habis itu sharing, setelah sharing itu menentukan langkah. Harus seperti apakah seorang kasir, harus bagaimanakah menghadapi customer, itu jadi ilmu yang didapat dikembangkan, kemudian kita adopsi di lingkungan kita”

“kita kan ada meeting mingguan divisi maupun manajemen, jadi disitu nanti akan mendengarkan dan melihat situasi dan kondisi di lapangan, apa yang terjadi selama satu minggu itu, dievaluasi kemudian disampaikan penanganannya”