

INTERVIEW GUIDE

A. Wawancara dengan General Manager (9 April 2013)

1. Bagaimana sejarah berdirinya Happy Bee Restaurant ?

“Sejarahnya dulu, ownernya Bapak Johan, memiliki pemikiran bagaimana caranya menikmati menu makanan – makanan Asia tanpa harus bersusah payah pergi ke negaranya langsung, seperti Tom-Yam, Biryani, Katsu, Teriyaki, dan berbagai macam menu makanan lainnya yang memang khas Asia. Beliau melirik pangsa pasar Jogja yang memang pada saat itu belum terlalu banyak resto – resto yang menyajikan menu makanan khas Asia. Jadilah Bee’s Resto yang kini berubah nama menjadi Happy Bee...”

2. Masalah apa yang sedang dihadapi perusahaan pada saat ini?

“Banyaknya keinginan dan tuntutan pelanggan untuk mendapatkan servis maksimal, membuat pihak manajemen agak kewalahan dalam mengembangkan kualitas SDM yang memadai. Hal ini dikarenakan ada beberapa SDM yang dinilai kurang bisa mengimbangi tuntutan untuk berkembang menjadi lebih baik. Jadi masalah yang paling terlihat dan dirasa sangat harus diperbaiki adalah peningkatan kualitas SDM, dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan melalui *hospitality* dan pelayanan yang maksimal...”

3. Bagaimana cara menghadapi masalah tersebut ?

“membiasakan karyawan untuk tetap selalu memperhatikan *hospitality* dan

menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan, agar mereka selalu merasa nyaman dan diperhatikan...”

4. Bagaimana menurut Bapak/ Ibu tentang keberadaan seorang PR dalam perusahaan?

“Penting, sebagai media untuk menjembatani manajemen, karyawan, pelanggan, dan apapun yang berhubungan dengan perusahaan baik secara internal maupun eksternal...”

B. Wawancara dengan Public relations (PR) (9 April 2013)

1. Apa saja bentuk atau jenis program – program kehumasan yang pernah dan sedang dilaksanakan berkaitan dengan *customer relations* ?

“Untuk lebih dekat dan memenuhi kebutuhan pelanggan, banyak program promo yang dibuat supaya menu – menu yang disediakan bisa dirasakan oleh semua kalangan. Seperti program *happy hours*, *buy one get one*, atau diskon untuk acara tertentu...”

2. Siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan program atau kegiatan kehumasan khususnya kegiatan *customer relations* ?

“semua karyawan, tidak terkecuali satupun. Semuanya harus bisa memberikan servis terbaik dan kepuasan untuk pelanggan, agar pelanggan

3. Bagaimana Humas Happy Bee Restaurant mengelola tanggapan dari pelanggan setelah pelaksanaan program kehumasan ?

“Kita tampung terlebih dahulu, kemudian disampaikan pada meeting, dipilih dan disaring mana yang terbaik untuk kemajuan resto...”

4. Bagaimana bentuk analisis SWOT yang telah dilakukan ?

“S: menu yang berbeda dari resto Asia lainnya, W : kualitas SDM kurang dalam menjalin hubungan baik dengan pelanggan, O : menu yang berbeda, promo yang beragam, dan *good hospitality* yang harus ditingkatkan, T : pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan, berpindah ke resto Asia lainnya...”

5. Faktor – factor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan program *customer relations* ?

“Faktor pendukungnya ada varian menu – menu baru yang ditawarkan dengan diimbangi program promo yang dijalankan, faktor penghambatnya : kurang gesitnya karyawan dalam menghandle pelanggan, kurang menerapkan sistem *hospitality* yang baik dan benar...”

6. Apakah Good Personality dari karyawan sudah diterapkan dan dilaksanakan?

“Sudah diterapkan, namun masih belum mencapai tahap maksimal. Masih diperlukan pembenahan kualitas...”

5. Apakah Hospitality atau pelayanan yang diberikan sudah cukup memenuhi standard?

“belum, masih perlu dibenahi...”

6. Apakah keluhan anda ditanggapi positif oleh perusahaan ?

“ditanggapi, namun tidak disikapi lebih lanjut. Hanya didengarkan, mungkin disaring, tapi belum terlihat nyata pelaksanaannya...”

7. Apakah fasilitas yang diberikan oleh Happy Bee Restaurant sudah cukup memadai ?

“Promosinya lumayanlah, sesuai dengan kantong mahasiswa...”

8. Apakah anda pernah complain dengan Happy Bee Restaurant karena fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan ?

“pernah, dan disikapi dengan agak sedikit tidak terima. Padahal itu memang tidak memuaskan...”

9. Kemudian bagaimana Happy Bee Restaurant menanggapi ?

“mereka memberikan beberapa menu komplimen secara gratis, dan meminta