

Hasil Wawancara Mendalam – Pak Dony (Manajer Game Fantasia)

Nama: Dony

Usia: 40 tahun

Jabatan: Manajer Game Fantasia

Lama Bekerja: 15 tahun (dimulai sebagai crew hingga kini menjadi manajer)

A. Pertanyaan Pembuka

1. Bapak sudah bekerja di Game Fantasia selama 15 tahun. Apa yang membuat Anda bertahan hingga sekarang?

“Bagi saya bekerja di Game Fantasia itu sangat nyaman. Lingkungan kerjanya enak, kekeluargaan terasa, dan saya bisa berkembang. Dulu saya mulai sebagai crew biasa, dan alhamdulillah sekarang dipercaya sebagai manajer. Itu jadi motivasi besar buat saya.”

2. Apa hal paling berkesan selama perjalanan karier Bapak di sini?

“Perubahan yang saya alami sendiri. Saya bisa lihat bagaimana usaha yang sungguh-sungguh dihargai di sini. Pelanggan juga banyak yang kenal dan dekat, jadi ada hubungan emosional yang kuat.”

B. Pertanyaan Inti (Teori Relational Maintenance)

1. Positivity

Apa kebijakan perusahaan dalam menciptakan suasana yang ramah?

“Kita selalu menekankan pentingnya menyambut pelanggan dengan senyum dan sikap positif. Kita bantu mereka kalau kesulitan, seperti kalau nggak ngerti main game-nya, staff langsung bantuin. Saat pelanggan pulang, kita juga selalu ucapkan terima kasih dan selamat datang kembali.”

Seberapa penting sikap ramah itu menurut Bapak?

“Itu kunci utama. Kalau pelanggan merasa dihargai dan dilayani dengan baik, mereka pasti balik lagi.”

2. Openness

Bagaimana Game Fantasia menjaga keterbukaan dengan pelanggan?

“Kita terbuka banget. Kalau ada keluhan atau komplain, langsung ditanggapi dengan ramah. Kadang ada yang bandingkan kita sama tempat lain, tapi kita tetap jawab dengan tenang dan

tunjukkan keunggulan kita. Misalnya, harga dan jumlah permainan di sini jauh lebih banyak dari tempat lain untuk top-up yang sama.”

Apakah masukan pelanggan dievaluasi?

“Iya. Setiap hari sebelum pulang kita adakan briefing internal. Kita bahas masukan pelanggan dan juga strategi untuk besoknya.”

3. Assurances

Apa bentuk komitmen layanan kepada pelanggan?

“Komitmen kita jelas: pelayanan terbaik. Kalau mesin rusak, kita cepat tangani. Kita juga beri bonus dan promosi khusus, apalagi buat member dan pelanggan setia.”

Bagaimana Anda meyakinkan pelanggan bahwa mereka penting?

“Misalnya, pelanggan lama dapat kartu edisi khusus. Kita juga tawarkan minuman gratis ke pelanggan setia, itu bagian dari cara kami menunjukkan bahwa mereka istimewa.”

4. Social Networks

Bagaimana peran media sosial dalam menjaga relasi dengan pelanggan?

“Kita aktif di Instagram dan TikTok. Kita follow balik, balas komen, dan buat konten giveaway biar mereka engage. Pernah juga bikin tantangan simpel, tinggal komentar aja bisa dapat voucher.”

Apakah ada event yang melibatkan komunitas atau keluarga?

“Iya, kadang kita adakan event khusus, seperti promo family weekend atau diskon khusus kalau datang bareng teman atau keluarga.”

5. Sharing Tasks

Bagaimana pelanggan dilibatkan dalam menjaga kenyamanan area bermain?

“Kita selalu edukasi pelanggan, terutama yang bawa anak-anak, buat jaga kebersihan. Kita ajak kerja sama secara tidak langsung. Kalau mereka jaga tempat tetap bersih, itu bantu banget buat operasional.”

C. Pertanyaan Probing (Pendalaman)

Bisakah Bapak beri contoh pengalaman pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan staf?

“Pernah satu keluarga datang dan anaknya takut main game tertentu. Staff kami bantu, jelasin pelan-pelan, dan akhirnya anak itu berani main dan senang banget. Setelah itu, mereka jadi langganan dan selalu sebut nama staff kami kalau datang.”

Apa tantangan terbesar dalam menjaga loyalitas pelanggan?

“Persaingan. Banyak kompetitor baru. Tapi saya percaya hubungan emosional yang kuat dengan pelanggan nggak bisa diganti cuma dengan harga murah.”

D. Pertanyaan Penutup

Apa hal paling menonjol dari pelayanan Game Fantasia menurut Bapak?

“Kedekatan personal. Kita bukan sekadar tempat main, tapi tempat pelanggan merasa nyaman dan dihargai.”

Adakah saran atau hal yang ingin Bapak tambahkan?

“Kami ingin terus berkembang. Harapan saya, pelanggan bisa kasih lebih banyak masukan supaya kita bisa tingkatkan pelayanan.”

HASIL WAWANCARA DENGAN WAHYUDI

(Staf Marketing Game Fantasia, 32 Tahun, 7 Tahun Pengalaman)

A. Pembuka

Dalam sesi wawancara, Wahyudi memperkenalkan dirinya sebagai staf marketing Game Fantasia yang telah bekerja selama tujuh tahun. Ia bertanggung jawab atas promosi, pengelolaan konten media sosial, serta penyebaran informasi tentang event dan program-program loyalitas kepada pelanggan.

“Saya mulai bekerja di bagian marketing Game Fantasia sejak tujuh tahun lalu. Di sini saya mengelola promosi, terutama konten Instagram, dan menyampaikan informasi promo langsung ke pelanggan.”

Ketika ditanya alasan keterlibatannya, ia menyebut bahwa bagian terbaik dari pekerjaannya adalah bisa terhubung langsung dengan pelanggan dan menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi mereka.

B. Pertanyaan Inti (Relational Maintenance Strategy)

1. Positivity – Sikap Positif dan Ramah

Saat ditanya tentang kebijakan perusahaan dalam menciptakan suasana ramah, Wahyudi menjelaskan bahwa staf, khususnya di kasir dan area permainan, dilatih untuk bersikap sopan dan komunikatif. Ia juga menekankan pentingnya interaksi langsung sebagai bentuk pendekatan positif.

“Kami usahakan selalu menyapa pelanggan yang datang, apalagi kalau sudah kenal wajahnya. Kalau mereka merasa nyaman, kemungkinan besar mereka akan balik lagi.”

Ia menilai sikap positif staf sangat penting dalam menjaga loyalitas:

“Staf harus bisa menciptakan pengalaman yang menyenangkan. Kalau cuek, pelanggan bisa ilfeel dan pindah ke tempat lain.”

2. Openness – Keterbukaan dalam Komunikasi

Wahyudi menjelaskan bahwa Game Fantasia membuka saluran komunikasi dua arah, baik secara langsung di lokasi maupun melalui media sosial, terutama Instagram.

“Biasanya feedback datang dari komentar di Instagram atau langsung ke kasir. Semua masukan itu kami catat dan bahas saat evaluasi bulanan.”

Ia menambahkan bahwa tim marketing berusaha untuk responsif, termasuk menjawab pertanyaan atau keluhan pelanggan di media sosial dengan cepat.

3. Assurances – Jaminan dan Komitmen

Menjawab pertanyaan soal bentuk komitmen, Wahyudi menyebutkan bahwa pihaknya selalu mengingatkan pelanggan tentang promo dan keuntungan member agar mereka merasa dihargai.

“Saya sering follow up pelanggan langsung, misalnya setelah mereka datang pertama kali. Saya kirim WhatsApp atau DM untuk kasih info promo baru.”

Ia membagikan pengalaman menarik tentang seorang pelanggan yang awalnya hanya mampir sebentar, namun setelah di-follow up, menjadi pengunjung rutin.

4. Social Networks – Jejaring Sosial & Komunitas

Game Fantasia aktif membangun komunitas melalui event seperti Happy Weekend Bonus dan promo spesial keluarga.

“Setiap akhir pekan biasanya ada event. Kadang kita buat tantangan kecil atau promo saldo gratis. Itu jadi kesempatan untuk membangun relasi dengan pelanggan keluarga.”

Peran media sosial sangat besar:

“Instagram itu senjata utama kami. Dari situ kami bisa menjangkau lebih banyak orang, bahkan yang belum pernah datang ke Game Fantasia.”

5. Sharing Tasks – Berbagi Tanggung Jawab

Terkait partisipasi pelanggan dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan, Wahyudi menyampaikan bahwa belum ada program khusus, namun staf tetap mengedukasi secara halus.

“Kami biasanya ingatkan kalau ada anak-anak yang tinggalkan sampah atau mainan berserakan. Kadang juga kita pasang poster kecil yang mengajak pelanggan menjaga kebersihan bersama.”

Ia menyadari bahwa ke depan, bentuk keterlibatan tidak langsung seperti ini perlu ditingkatkan agar pelanggan merasa memiliki tanggung jawab bersama.

C. Probing

Ketika didalami lebih lanjut, Wahyudi mengakui bahwa tantangan terbesar adalah menjaga agar promosi dan komunikasi tetap segar dan relevan.

“Kalau terlalu sering dengan pola yang sama, pelanggan bisa bosan. Makanya kita terus cari ide kreatif, baik dari tren di media sosial maupun dari masukan pelanggan langsung.”

D. Penutup

Menjawab pertanyaan penutup, Wahyudi menegaskan pentingnya Customer Relationship Management (CRM) dalam tugasnya sebagai marketer.

“CRM itu bukan cuma data pelanggan, tapi tentang bagaimana kita terus bangun hubungan dua arah. Harus tahu siapa pelanggan kita dan apa yang mereka butuhkan.”

Ia juga berharap ke depannya Game Fantasia dapat memiliki sistem data pelanggan yang lebih terintegrasi:

“Saat ini semuanya masih manual. Kalau ada sistem database otomatis yang bisa kirim notifikasi ke pelanggan aktif, pasti kerja kami lebih efektif.”

Hasil Wawancara Pelanggan Tetap – Bu Endang

(Disusun berdasarkan Kerangka Teori Relational Maintenance)

A. Pertanyaan Pembuka

Perkenalan Diri

Nama saya Bu Endang, seorang ibu rumah tangga, dan saya sudah menjadi pelanggan tetap di Game Fantasia Lippo Plaza Sidoarjo selama kurang lebih 8 tahun. Biasanya saya bersama suami datang seminggu dua kali, khususnya di akhir pekan.

Alasan Tertarik dan Tetap Terlibat

Saya tertarik karena awalnya hanya iseng jalan-jalan di mal, lalu suami mengajak coba main tembak ikan. Sejak saat itu, kami jadi sering datang karena permainannya seru dan cocok dimainkan berdua untuk quality time.

B. Pertanyaan Inti (Relational Maintenance Strategies)

1. Positivity (Sikap Positif dan Ramah)

Saya merasa staf di Game Fantasia sangat ramah. Mereka hafal dengan saya dan suami karena kami sering datang. Pelayanannya juga menyenangkan, tempatnya adem dan bersih. Ketika terjadi error pada mesin, staf cepat membantu dan bahkan pernah memberi tambahan waktu main. Ini membuat kami merasa dihargai sebagai pelanggan tetap.

2. Openness (Keterbukaan dalam Komunikasi)

Saya merasa mudah untuk menyampaikan masukan atau keluhan. Pernah kartu saya error dan saldo tidak masuk, tapi staf langsung tanggap dan menyelesaikan masalah dengan cepat. Itu membuat saya tidak kecewa dan semakin percaya dengan layanan mereka.

3. Assurances (Jaminan & Komitmen)

Saya merasa Game Fantasia berkomitmen memberikan layanan terbaik. Ada satu pengalaman yang sangat berkesan: saat ulang tahun saya, staf memberi kejutan berupa voucher main gratis, padahal saya tidak memberitahu siapa pun. Itu membuat saya merasa sangat diperhatikan.

4. Social Networks (Jejaring Sosial & Komunitas)

Saya memang pelanggan tetap, tapi belum pernah mengikuti event khusus. Namun, saya tahu mereka punya promo-promo dan hadiah untuk member. Saya dan suami memiliki kartu member dan beberapa kali dapat poin yang bisa ditukar dengan boneka kecil atau voucher permainan.

5. Sharing Tasks (Berbagi Tanggung Jawab)

Saya merasa turut andil dalam menjaga kenyamanan tempat. Misalnya, saya selalu membuang sampah pada tempatnya dan tidak membuat area bermain kotor. Staf juga kadang dengan sopan mengingatkan anak-anak yang bermain agar tertib, dan menurut saya itu bentuk kerja sama yang baik antara staf dan pengunjung.

C. Probing

Contoh Pengalaman Positif

Paling berkesan ya waktu ulang tahun saya tadi. Surprise kecil itu sederhana tapi bermakna. Rasanya seperti dianggap bagian dari komunitas, bukan cuma pelanggan biasa.

Masalah Pernah Dialami

Ya, soal kartu error itu. Tapi respons staf yang cepat dan ramah membuat saya tidak kecewa.

D. Pertanyaan Penutup

Hal Menonjol dari Layanan Game Fantasia

Yang paling menonjol menurut saya adalah keramahan staf dan kenyamanan tempat. Pelayanannya personal, bukan sekadar formalitas.

Saran dan Masukan

Kalau bisa tempat duduk untuk pengunjung yang menunggu ditambah. Lalu hadiah untuk member dibuat lebih bervariasi agar tidak bosan.

Pesan Tambahan

Saya sudah sering merekomendasikan Game Fantasia ke teman-teman karena tempat ini cocok untuk keluarga maupun pasangan yang ingin bersantai.

Hasil Wawancara Pelanggan Tetap – Ibu Novi

(Disusun Berdasarkan Kerangka Teori Relational Maintenance oleh Canary & Stafford)

A. Pertanyaan Pembuka

Perkenalan Diri

Nama saya Ibu Novi. Saya adalah pelanggan tetap Game Fantasia selama kurang lebih empat tahun terakhir. Saya terdaftar sebagai *member*, dan biasanya saya datang ke sini saat akhir pekan atau pada hari libur nasional, karena hari kerja saya cukup padat.

Alasan Tertarik dan Tetap Terlibat

Saya awalnya tahu tempat ini dari teman yang sering ajak anaknya main. Karena ada promo isi saldo dengan bonus 50%, saya jadi penasaran dan mencoba datang. Setelah itu, anak-anak langsung suka karena banyak pilihan permainan, hadiah tiket, dan tempatnya nyaman. Sejak itu saya rutin ke sini.

B. Pertanyaan Inti (Berdasarkan Strategi Relational Maintenance)

1. Positivity (Sikap Positif dan Ramah)

Staf di Game Fantasia semuanya sopan dan murah senyum. Saat kami datang, terutama sebagai pelanggan tetap, mereka menyambut dengan baik, bahkan kadang menawarkan minuman gratis. Sikap ini membuat saya merasa dihargai dan membuat suasana menjadi menyenangkan. Anak-anak juga jadi lebih nyaman.

2. Openness (Keterbukaan dalam Komunikasi)

Saya merasa mudah menyampaikan masukan atau keluhan. Pernah ada mesin rusak dan staf dengan cepat menanganinya, minta maaf dengan sopan, dan langsung memberi solusi. Saya juga sering mendapat notifikasi promo karena menjadi member, jadi komunikasi dua arah antara pelanggan dan manajemen cukup terbuka.

3. Assurances (Jaminan & Komitmen)

Saya merasa Game Fantasia menunjukkan komitmen besar kepada pelanggan tetap. Salah satu pengalaman yang berkesan adalah saat saya menang sebagai pelanggan dengan transaksi terbanyak. Saya dapat bonus tiket tambahan dan ucapan langsung dari manajer. Ini bentuk perhatian yang sangat jarang saya temui di tempat hiburan lain.

4. Social Networks (Jejaring Sosial & Komunitas)

Saya memang belum pernah ikut acara komunitas khusus, tapi program promo dan info melalui member system sangat membantu. Saya merasa terhubung dengan sistem Game Fantasia karena selalu di-update dengan info terbaru melalui notifikasi dan interaksi langsung di tempat.

5. Sharing Tasks (Berbagi Tanggung Jawab)

Saya selalu ikut menjaga kebersihan saat berada di area bermain. Saya pastikan anak-anak tidak membuang sampah sembarangan atau merusak alat. Kadang staf juga dengan sopan mengingatkan anak-anak agar bermain tertib, dan saya dukung itu. Menurut saya, menjaga kenyamanan adalah tanggung jawab bersama.

C. Probing (Pertanyaan Pendalaman)

Pengalaman Positif

Saya merasa sangat dihargai saat diumumkan sebagai pelanggan dengan transaksi terbanyak. Penghargaan seperti ini memberi semangat lebih untuk terus datang dan bermain.

Masalah yang Pernah Dihadapi

Pernah mesin permainan rusak, tapi staf segera tanggap. Mereka meminta maaf dan menawarkan solusi dengan sopan. Tidak mengecewakan sama sekali.

D. Pertanyaan Penutup

Hal Paling Menonjol dari Layanan

Menurut saya, hal yang paling menonjol adalah banyaknya promo menarik, pelayanan yang cepat dan ramah, serta perhatian personal terhadap pelanggan tetap seperti saya.

Saran dan Masukan

Mungkin tempat duduk untuk orang tua bisa ditambah. Karena kadang kalau ramai, agak susah cari tempat duduk sambil menunggu anak main. Tapi secara keseluruhan, tempat ini sudah nyaman.

Pesan Tambahan

Saya sangat merekomendasikan Game Fantasia kepada teman dan keluarga. Tempat ini cocok untuk hiburan keluarga di akhir pekan, suasananya ramah anak, dan pelayanannya sangat baik.

Hasil Wawancara Pelanggan Tetap – Mbak Yosinta

(Dikaji Berdasarkan Strategi Relational Maintenance Canary & Stafford)

A. Pertanyaan Pembuka

Perkenalan Diri

“Nama saya Yosinta. Saya sudah menjadi pelanggan Game Fantasia selama kurang lebih dua tahun. Saya biasanya datang hampir setiap hari kerja, terutama setelah mengantar anak saya sekolah.”

Alasan Tertarik dan Tetap Terlibat

“Saya tahu tempat ini dari Mbak Wanda, salah satu staf marketing di sini. Waktu itu beliau menyarankan saya ajak anak main ke Game Fantasia karena tempatnya nyaman dan punya area khusus untuk anak. Saat pertama kali datang, anak saya langsung suka banget, terutama di area mandi bola. Dia anak berkebutuhan khusus, jadi saya cari tempat yang aman dan familiar buat dia.”

B. Pertanyaan Inti (Berdasarkan Strategi Relational Maintenance)

1. Positivity (Sikap Positif dan Ramah)

“Staf di sini ramah dan sabar, terutama kepada anak saya. Bahkan ada satu momen saat staf menyapa anak saya dengan namanya. Itu hal kecil, tapi berarti banget buat kami.”

“Saya juga pernah melihat beberapa staf mengingatkan pengunjung lain untuk tidak terlalu keras saat bermain, terutama di mesin yang rawan rusak. Tapi mereka menyampaikannya dengan sopan dan tidak membuat orang tersinggung. Itu saya apresiasi.”

2. Openness (Keterbukaan dalam Komunikasi)

“Saya pernah menyampaikan bahwa bola-bola di area mandi bola sebaiknya dicek lebih rutin karena beberapa ada yang kempes. Setelah saya sampaikan, staf langsung bertindak, membersihkan dan mengganti bola-bola yang rusak.”

“Saya juga tidak pernah ketinggalan informasi, karena teman saya yang bekerja di Game Fantasia selalu memberi tahu kalau ada event. Selain itu, saya juga mengikuti akun media sosial mereka, jadi tahu promo atau kegiatan yang akan diadakan.”

3. Assurances (Jaminan & Komitmen)

“Walaupun saya bukan pelanggan besar, kadang cuma isi saldo Rp50.000, tapi saya tetap diperlakukan baik. Bahkan saya dikirim info promo lewat WA. Itu bikin saya merasa dihargai dan dianggap penting.”

4. Social Networks (Jejaring Sosial & Komunitas)

“Saya memang belum pernah ikut event keluarga langsung, tapi saya tahu kalau ada event karena diberitahu teman saya yang kerja di sini. Saya juga sering lihat promonya di media sosial Game Fantasia.”

“Menurut saya penting banget tempat seperti ini punya komunitas atau event yang edukatif, apalagi untuk anak-anak berkebutuhan khusus. Saya pasti tertarik kalau ada yang sesuai.”

5. Sharing Tasks (Berbagi Tanggung Jawab)

“Saya selalu pastikan anak saya bermain dengan aman dan bersih. Kalau ada yang kotor, saya laporkan ke staf. Mereka langsung responsif. Saya merasa ikut andil menjaga suasana yang baik di sini.”

“Pernah juga staf mengingatkan pengunjung untuk tidak menekan mesin terlalu keras, dan itu menurut saya penting, supaya semua bisa menikmati permainan dengan aman.”

C. Probing (Pendalaman Jawaban)

Contoh Perlakuan yang Menghargai

“Saat anak saya disapa dengan namanya oleh staf, itu membuat kami merasa diperhatikan secara personal. Anak saya jadi lebih nyaman dan tidak takut datang ke sini.”

Pengalaman Kurang Menyenangkan

“Pernah ada mainan pasir yang agak kotor. Tapi setelah saya beri tahu, staf langsung bersihkan. Respons mereka cepat dan sopan.”

D. Pertanyaan Penutup

Hal Menonjol dari Layanan

“Buat saya yang paling menonjol adalah keramahan staf dan perhatian mereka terhadap anak-anak. Mereka sabar, sopan, dan cepat tanggap. Itu jarang saya temui di tempat lain.”

Saran atau Masukan

“Saya harap area anak-anak bisa selalu dijaga kebersihannya. Mungkin juga bisa ditambah permainan atau fasilitas edukatif untuk anak berkebutuhan khusus.”

Pesan Tambahan

“Tentu saya rekomendasikan Game Fantasia ke teman-teman saya yang punya anak kecil. Tempat ini aman, anak-anak suka, dan stafnya perhatian.”

Hasil Wawancara Pelanggan Tetap – Pak Gatot

(Disusun Berdasarkan Strategi Relational Maintenance oleh Canary & Stafford)

A. Pertanyaan Pembuka

Perkenalan Diri

“Nama saya Gatot. Saya sudah menjadi member di Game Fantasia lebih dari sepuluh tahun, sejak anak saya masih kecil. Sekarang meskipun anak sudah dewasa, saya dan istri masih rutin datang, biasanya dua sampai tiga kali dalam sebulan, tergantung waktu luang.”

Alasan Tertarik dan Tetap Terlibat

“Dulu tahu tempat ini dari brosur pas main ke mall. Masuk iseng, ternyata tempatnya nyaman dan permainannya cocok buat keluarga. Anak saya dulu suka banget permainan tembak-tembakan. Dari situ kami jadi langganan.”

B. Pertanyaan Inti (Relational Maintenance Strategies)

1. Positivity (Sikap Positif dan Ramah)

“Saya merasa staf di Game Fantasia sangat sopan dan ramah. Bahkan saat saya kasih kritik soal promo, mereka tetap jawab dengan nada yang baik dan sopan. Itu yang bikin saya senang datang ke sini.”

“Saya juga pernah kasih kue ke staf pas ulang tahun. Mereka senang, saya juga senang. Hubungan kami seperti sudah saling menghargai.”

2. Openness (Keterbukaan dalam Komunikasi)

“Saya pernah mengusulkan agar promo bonus 50% lebih sering, nggak cuma sebulan sekali. Mereka menjelaskan dengan baik bahwa itu keputusan manajemen. Meskipun usul saya belum bisa diterima, tapi sikap mereka sangat terbuka dan menghargai masukan.”

“Mereka juga kirim info ke WhatsApp saya, bukan cuma soal promo diskon, tapi juga ajakan datang dan info update wahana. Itu cukup membantu buat saya.”

3. Assurances (Jaminan & Komitmen)

“Mereka tetap melayani saya dengan baik meskipun saya nggak aktif tukar poin atau ngejar hadiah. Saya merasa dihargai bukan karena besar kecilnya pengeluaran, tapi karena saya dianggap pelanggan tetap.”

“Yang saya senang, stafnya tetap ramah, nggak membedakan siapa yang belanja banyak atau sedikit.”

4. Social Networks (Jejaring Sosial & Komunitas)

“Saya nggak terlalu aktif ikut event, tapi saya sering ajak saudara atau teman main ke sini. Kalau ada yang baru, biasanya saya tahu dari WhatsApp atau obrolan sama staf.”

5. Sharing Tasks (Berbagi Tanggung Jawab)

“Saya tahu kalau di sini ada peraturan nggak boleh memperlakukan mesin terlalu kasar. Pernah lihat sendiri ada pelanggan ditegur karena main terlalu keras. Tapi staf menyampaikan dengan sopan, ‘Maaf Pak/Bu, tolong permainannya jangan dipukul terlalu keras ya, biar tidak cepat rusak.’ Itu disampaikan dengan ramah, dan menurut saya itu penting banget supaya semua nyaman.”

“Saya juga pribadi menjaga sikap waktu main. Bagi saya, ini tempat hiburan, jadi harus saling jaga.”

C. Probing

Pengalaman Positif

“Saya suka kasih kue ke staf saat ulang tahun saya atau momen tertentu. Itu cara saya mengapresiasi pelayanan mereka. Dan mereka selalu membalas dengan sikap hangat. Itu yang bikin saya betah.”

Tidak Pernah Kecewa

“Sejauh ini tidak pernah merasa dikecewakan. Walaupun saya punya masukan, selalu ditanggapi dengan baik.”

D. Pertanyaan Penutup

Hal yang Menonjol dari Pelayanan

“Yang paling menonjol dari Game Fantasia adalah sikap stafnya yang sopan, tidak membedakan pelanggan, dan selalu memberi suasana yang adem buat kami.”

Saran untuk Peningkatan

“Kalau boleh, permainan untuk orang dewasa ditambah. Tapi secara umum saya sudah sangat nyaman.”

Rekomendasi

“Tentu saja saya rekomendasikan. Saya sering ajak teman dan saudara. Tempat ini cocok untuk semua umur, dan yang membedakan dari tempat lain adalah keramahan stafnya.”

HASIL WAWANCARA DENGAN PAK FARHAN

(Pelanggan Tetap Game Fantasia, Seorang Dosen, Telah Berlangganan ±2 Tahun)

A. Pembuka

Wawancara diawali dengan pengenalan dari narasumber, Pak Farhan, seorang dosen yang telah menjadi pelanggan tetap Game Fantasia selama kurang lebih dua tahun. Ia sering mengunjungi tempat ini selepas mengajar, terutama untuk melepas penat.

“Saya biasanya mampir ke sini habis ngajar, kadang seminggu bisa dua sampai tiga kali kalau memang waktunya pas. Tempatnya dekat dan lumayan untuk melepas penat,” jelasnya santai.

Saat ditanya apa yang membuatnya tertarik tetap datang, beliau menekankan aspek kenyamanan dan aksesibilitas.

“Awalnya saya penasaran karena sering lewat dan dengar suara anak-anak. Saya bukan tipe yang tertarik sama promosi atau ajakan orang, tapi lebih ke butuh tempat yang ringan, nggak ribet,” tambahnya.

B. Pertanyaan Inti

1. Positivity (Sikap Positif dan Ramah)

Saat membahas sikap staf di Game Fantasia, Pak Farhan memberikan penilaian yang netral. Ia mengakui staf cukup ramah, namun tidak selalu proaktif.

“Staff-nya ramah sih, tapi kadang mereka baru menyapa kalau kita yang mulai duluan. Pernah juga saya cuma diam dan beli sebentar, ya nggak ada interaksi apa-apa.”

Ketika ditanya apakah ia merasa dihargai saat berada di sana, ia menjawab dengan nada jujur:

“Tidak buruk, tapi belum istimewa juga.”

2. Openness (Keterbukaan dalam Komunikasi)

Pak Farhan menyatakan bahwa ia tidak kesulitan dalam menyampaikan masukan atau menerima informasi dari pihak Game Fantasia. Ia lebih memilih mengikuti informasi dari media sosial.

“Biasanya info promo dikasih lewat WhatsApp. Tapi saya lebih sering lihat dari Instagram karena lebih cepat muncul di timeline.”

Namun, ia juga mengungkapkan pengalaman ketika menyampaikan pertanyaan mengenai mesin yang rusak.

“Jawabannya normatif banget. Jadi ya saya ngerti, tapi nggak merasa dilayani secara penuh.”

3. Assurances (Jaminan dan Komitmen)

Ketika ditanya apakah ia merasa mendapat perhatian khusus atau merasakan komitmen pelayanan dari Game Fantasia, ia menanggapi dengan realistis:

“Saya belum pernah merasa benar-benar ‘diperhatikan’ secara personal. Mungkin karena saya nggak terlalu menuntut juga.”

Meski demikian, beliau berpendapat bahwa sebagai pelanggan tetap, seharusnya ada bentuk pengakuan tersendiri.

“Pelanggan tetap seperti saya harusnya bisa dikenali tanpa harus ngomong duluan.”

4. Social Networks (Jejaring Sosial dan Komunitas)

Pak Farhan mengaku belum pernah secara langsung mengikuti event atau program komunitas yang diadakan Game Fantasia. Ia juga tidak terlalu mencari aktivitas seperti itu karena sering datang sendirian.

“Kalau untuk keluarga mungkin menarik, tapi saya biasanya sendiri. Jadi saya lebih perhatikan kenyamanan tempat aja.”

5. Sharing Tasks (Berbagi Tanggung Jawab)

Terkait keterlibatan dalam menjaga kenyamanan fasilitas, Pak Farhan merasa tidak pernah diajak langsung untuk berpartisipasi.

“Belum pernah sih diajak atau diingatkan langsung. Tapi saya pribadi memang terbiasa jaga kebersihan kalau di tempat umum.”

Ia menyarankan pendekatan tidak langsung yang lebih halus, misalnya melalui media visual atau sapaan ringan dari staf.

C. Probing

Saat didalami lebih lanjut, Pak Farhan menjelaskan bahwa pelayanan Game Fantasia berada di level yang masih "biasa saja"—tidak buruk, tetapi juga tidak berkesan. Ia menginginkan adanya peningkatan dalam aspek personalisasi.

“Kalau ada pelanggan yang sering datang, coba sekali-kali diberi sapaan langsung atau tawaran khusus tanpa harus nunggu pelanggan yang tanya duluan.”

D. Penutup

Ketika ditanya apa hal yang paling menonjol dari Game Fantasia, beliau menjawab bahwa tempat ini unggul dalam akses yang mudah dan suasana yang cukup tenang dibandingkan tempat hiburan anak lainnya.

“Game Fantasia itu cukup tenang, nggak ribet, dan bersih. Itu sih yang bikin saya balik.”

Sebagai penutup, Pak Farhan menyampaikan harapan adanya variasi dan inovasi, terutama bagi pelanggan dewasa yang datang tanpa anak-anak.

“Kalau untuk orang tua dengan anak kecil, iya saya rekomendasikan. Tapi kalau untuk orang dewasa seperti saya yang datang sendiri, rasanya perlu ada sedikit variasi wahana atau suasana yang lebih fleksibel.”